



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

VÍTIMAÇÃO SECUNDÁRIA EM VÍTIMAS DE CRIMES DE ÓDIO: 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 -

Cristiana Soraia Silva Mesquita

Porto, julho de 2022



CATOLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO
E PSICOLOGIA

PORTO

VÍTIMAÇÃO SECUNDÁRIA EM VÍTIMAS DE CRIMES DE ÓDIO: 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 –

Cristiana Soraia Silva Mesquita

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Catarina Ribeiro

Porto, julho de 2022

Agradecimentos

Um eterno agradecimento a todos que me acompanharam neste percurso académico.

À Professora Doutora Catarina Ribeiro, por toda a orientação, entrega, disponibilidade e partilha. Estou eternamente grata pelo seu contributo durante uma das minhas melhores experiências académicas.

A todos os docentes da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa do Porto, pela partilha de conhecimentos e experiências ao longo destes cinco anos tão desafiantes e enriquecedores.

A todos os profissionais que se disponibilizaram para partilhar as suas experiências e sem os quais este estudo não teria sido possível.

Aos meus familiares e amigos, pelo apoio e presença constantes.

Resumo

O presente estudo procurou explorar as perspetivas dos profissionais que têm contacto com as vítimas de crimes de ódio relativamente aos serviços de apoio, a passagem da vítima pelo sistema e a vitimação secundária. Através de uma metodologia qualitativa foi possível analisar dez questionários a profissionais que estão em contacto com vítimas de crimes de ódio.

Através dos resultados, foi possível compreender que os profissionais referem falta de conhecimento sobre o fenómeno de crimes de ódio a vários níveis. Dos profissionais nos vários serviços de apoio, sobre como melhorar e otimizar a sua intervenção com este tipo de vítimas. Das vítimas, no tocante aos seus direitos e serviços de apoio disponíveis. E das comunidades, no que diz respeito à compreensão do impacto dos crimes de ódio e a formas de prevenir a discriminação.

Palavras-Chave: Crimes de Ódio, Vitimação Secundária, Perspetiva dos Profissionais, Serviços de Apoio às Vítimas

Abstract

The present study explored the perspectives of professionals who have contact with victims of hate crimes about support services, the victim's passage through the system and secondary victimization. The qualitative methodology was made possible through a questionnaire which analyzed the contact of these professionals with hate crimes victims.

The results of the study showed that the professionals report a lack of knowledge about the phenomenon of hate crimes at different levels. From the professionals in the various support services, on how to enhance and maximize their interventions. From the victims, when it comes to their rights and the support services available to them. And from the communities, in terms of understanding the impact of hate crimes and ways to prevent discrimination.

Keywords: Hate Crimes, Secondary Victimization, Perspectives of Professionals, Victim Support Services

Índice	
Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Lista de Anexos	vii
Lista de Tabelas	vii
Introdução	1
Enquadramento Teórico	3
Vítimas de Crimes de Ódio	3
Vitimação Secundária.....	5
Metodologia.....	8
Participantes	9
Instrumentos	10
Procedimentos	11
▪ Recolha de Dados	11
▪ Tratamento e Análise de Dados	11
Apresentação e Discussão de Resultados	12
Conclusões.....	23
Referências	25
Anexo I – Consentimento Informado	28
Anexo II – Questionário Sociodemográfico.....	29
Anexo III – Questionário Qualitativo.....	30
Anexo IV – Sistema de Categorias.....	32

Lista de Anexos

Anexo I – Consentimento Informado

Anexo II – Questionário Sociodemográfico

Anexo III – Questionário Qualitativo

Anexo IV – Sistema de Categorias

Lista de Tabelas

Tabela I – Caracterização da Amostra

Introdução

O crime de ódio trata-se de um comportamento em que o agressor determina as suas vítimas consoante os seus preconceitos, dado que as suas ações são, sempre, ou quase sempre, motivadas por um preconceito geral, não se dirigindo a um indivíduo apenas, mas sim a um grupo que possui as características da vítima. É possível descrever estes crimes como uma conduta criminal motivada, em parte, ou totalmente, pelas características de um grupo, atitudes ou apenas pela opinião negativa que se foi construindo em torno dele. Os alvos dos crimes de ódio podem ser uma ou mais pessoas, ou pode ser propriedade associada a um grupo que partilha uma característica particular, como raça, orientação sexual, língua, religião, etnia, nacionalidade ou outro fator similar. Um crime de ódio é, geralmente, um ato de intimidação, ameaça, violência física ou homicídio (APA, 2017).

Como os crimes de ódio remetem para ofensas criminais motivadas em parte, ou completamente, pela perceção da diferença entre o agressor e a vítima, no caso da legislação portuguesa, a expressão “crimes de ódio” nunca surge explicitamente no código, contudo estes crimes vêm associados “crimes suscetíveis de revelar especial censurabilidade ou perversidade” – o que significa que as leis referentes a estes crimes não criminalizam novos comportamentos, na realidade a lei agrava a pena para os comportamentos que já se encontravam contemplados na lei em vigor.

O artigo 131º refere que quem matar outra pessoa poderá sofrer uma pena de 8-16 anos; no artigo 132º, relativo a homicídio qualificado, já lemos que se a morte foi produzida em circunstâncias que revelem especial censurabilidade ou perversidade a pena poderá ir dos 12 aos 25 anos de prisão. Esse artigo refere-se à característica censurável/perverso como sendo “determinado por ódio racial, religioso, político ou gerado pela cor, origem étnica ou nacionalidade, pelo sexo ou pela orientação sexual da vítima”. O mesmo critério é aplicado nos crimes contra a integridade física, no artigo 145º verificamos que quando a ofensa é cometida com base nos critérios acima enunciados a pena poderá ir até 4 anos, no caso de uma ofensa simples (em vez dos 3 anos) e no caso de ser uma ofensa grave dos 3 aos 12 anos (em vez de 2 a 10 anos).

Resumindo, os crimes quando são motivados por ódio racial, religioso, político ou gerado pela origem étnica, nacionalidade, sexo ou orientação sexual da vítima, as penas somente são agravadas, não existindo uma lei específica para os crimes de ódio.

Existem, assim, leis que penalizam ainda mais o arguido quando os crimes são cometidos pelas razões acima descritas (Almeida, 2013).

Qualquer vítima de crime pode estar sujeita à vitimação secundária – expressão usada para conceptualizar algo que acontece às vítimas depois da ofensa, prolongando, agravando e piorando a vitimação, através das reações de outros e do seu tratamento no processo de justiça criminal (Shoham et al, 2010).

Existem vários fatores que podem facilitar a ocorrência de vitimação secundária: falta de envolvimento no processo de justiça criminal, não há oportunidade para expressar a sua perspetiva e ser ouvida pelos outros, falta de informação sobre o processo e as decisões a serem tomadas, falta de coordenação entre as agências de justiça criminal e os serviços de apoio, sentimento de que não se alcançou justiça (Potocky, 2010).

Este estudo visa responder à questão de investigação “Quais as perceções dos profissionais em contacto com vítimas de crimes de ódio relativamente aos serviços de apoio e à vitimação secundária?”.

Enquadramento Teórico

Vítimas de Crimes de Ódio

Crimes de ódio são considerados tipos distintos de comportamentos agressivos porque muitas vezes infligem maior sofrimento psicológico às suas vítimas do que a agressão sem preconceito (por exemplo, assalto ou roubo). Vítimas de crimes de ódio frequentemente apresentam sintomas de stress pós-traumático de longo prazo. Manifestam também níveis mais elevados de depressão, ansiedade, raiva e sintomas de stress pós-traumático do que aqueles que não sofreram um ataque motivado por preconceito. A literatura mostra que, em alguns casos, as vítimas de crimes de ódio precisaram de até 5 anos para superar a experiência, e isso foi mais do que o dobro do tempo necessário para as vítimas de crimes não preconceituosos. Em geral, as vítimas de crimes de ódio experienciam sofrimento emocional extremo, incluindo sentimentos de vulnerabilidade, raiva e depressão, bem como dificuldade nas relações interpessoais (Herek et al, 1997; Iganski, 2016).

Os resultados de um estudo realizado no National Institute Against Prejudice and Violence (NIAPV) são especialmente úteis para compreender o impacto da vitimação por crimes de ódio sobre as suas vítimas. Embora a maioria dos sobreviventes de crimes de ódio racistas entrevistados não tenha sofrido ferimentos físicos, esses mesmos entrevistados admitiram ter sentido extrema raiva e medo após o incidente. Além disso, relataram respostas comportamentais específicas que incluíam tanto estratégias de evitação, como realocação, e potencialmente retaliatórias, como a compra de uma arma de fogo. Embora as respostas comportamentais das vítimas de crimes de ódio sejam variadas, a vitimação de crimes de ódio geralmente afeta gravemente as pessoas, a nível psicológico e emocional (Barnes & Ephross, 1994).

A literatura existente sobre os impactos dos crimes de ódio concentra-se predominantemente nos efeitos pessoais da vitimação e demonstra os impactos substanciais da vitimação dos crimes de ódio no bem-estar psicológico e físico dos indivíduos. Levin e McDevitt (1993) mostraram como os crimes de ódio são caracterizados por lesões, hospitalização, múltiplos infratores, ataques em série e perpetração repetida.

O medo de uma vitimação repetida é típico entre as vítimas de crimes de ódio. A característica preconceituosa deste tipo de crime, ou seja, os indivíduos serem atacados pela sua identidade social e características que não conseguem mudar, leva, em muitos

casos, à sensação de que a situação de vitimação pode voltar a repetir-se. Deste modo, cada ato de crime de ódio transmite a ameaça de uma futura vitimação que pode espalhar-se muito além da pessoa afetada (chamada de “vítima direta”). Familiares, amigos e pessoas que vivem na vizinhança e fora dela que compartilham a identidade e as características pessoais da vítima, como membros das mesmas comunidades religiosas, podem ser afetadas. Até aqueles que são de outros grupos alvo de crimes de ódio podem ser afetados pelo crime. O impacto do crime de ódio pode ser sentido em todas as comunidades. Para aceitar este medo, muitas vítimas e potenciais vítimas podem se referir a mecanismos de defesa como a normalização da experiência através da aceitação da discriminação e intolerância como algo normal do seu quotidiano (OSCE, 2020).

Através da literatura é possível verificar que houve tentativas de comparar e contrastar os impactos de crimes de ódio com crimes que não são de ódio, chegando-se à conclusão que, a nível dos impactos pessoais, os crimes de ódio são mais deletérios do que os crimes que não são de ódio (Iganski, 2008; Smith et al. 2012).

Smith et al. (2012), por meio da sua análise do BCS (*British Crime Survey*) mostram que, em comparação com vítimas de outros crimes, as vítimas de crimes de ódio foram significativamente mais propensas a relatar que foram emocionalmente afetadas pelo incidente (86 por cento em comparação com 92 por cento), e com maior probabilidade de serem "muito afetadas" (17 por cento em comparação com 38 por cento). Existem vários estudos empíricos que identificam uma ligação entre a ideação suicida e a vitimação por crimes de ódio. Por exemplo, House et al. (2011) investigaram violência interpessoal, vitimação e eventos discriminatórios como possíveis preditores de autolesão suicida e não suicida numa amostra LGBT. Os autores descobriram que as experiências de trauma e discriminação sexual foram associadas ao aumento da probabilidade de se envolverem em comportamentos de autolesões suicidas e não suicidas e que aqueles em maior risco experienciavam altos níveis de trauma interpessoal e discriminação sexual.

Da mesma forma, um estudo de Maguen e Shipherd (2010) indicou que experienciar violência transfóbica resulta em 18 por cento da amostra a cometer tentativas de suicídio, com homens transexuais apresentando a taxa mais alta (41 por cento) seguida por mulheres transexuais (20 por cento). Ideação suicida também foram comuns num estudo de Nemoto et al. (2011), onde cerca de 75 por cento dos participantes numa amostra transexuais relataram tais pensamentos e 64 por cento desses relataram tentativas de suicídio. Além disso, cerca de 50 por cento dos participantes relataram ter sido agredidos fisicamente e 38 por cento foram abusados sexualmente antes dos 18 anos,

sendo também possível indicar que os participantes brancos e afro-americanos relataram experiências de transfobia com mais frequência do que outros.

Num estudo realizado por Williams e Tredgidga (2014), sobre os diferentes tipos de vítimas de crimes de ódio, foi possível concluir que as vítimas de crimes de ódio transfóbicos são as que mais sentem os impactos da vitimação, quando comparadas aos outros tipos de vítimas.

Também relevante é a literatura sobre os custos emocionais intangíveis do crime em geral, sendo que Brand e Price (2000) identificaram que o impacto psicológico para vítimas de crime pode ser considerável, particularmente para crimes violentos. As vítimas de crimes de ódio violentos além de sofrerem de ferimentos físicos, podem se sentir chocados, inseguros, cautelosos e bastante vulneráveis durante muitas semanas ou meses após a ocorrência do crime. Além dos impactos psicológicos, a pesquisa indicou que o crime violento está associado a comportamentos de retaliação, aumento dos níveis de hostilidade e desejo de vingança após a vitimação. As evidências sugerem que este é particularmente o caso com vítimas de crimes de ódio racial (Orth & Montada, 2006).

Vitimação Secundária

A literatura sugere que o contacto com o sistema de justiça pode levar à vitimação secundária, na qual as vítimas se sentem culpadas pelo sistema de justiça ou experienciam outras reações sociais negativas como consequência da sua vitimação inicial/primária (Orth, 2004). Uma pesquisa conduzida com vítimas de violência sexual e outras formas de crime violento revelou que as experiências no tribunal aumentaram o trauma do crime original (Orth, 2002). Um estudo baseado em entrevistas com profissionais de saúde mental revelou que a maioria dos entrevistados acreditava que denunciar casos de violência sexual era psicologicamente prejudicial às vítimas (Campbell & Raja, 1999).

Vários estudos têm sido realizados para investigar se o contacto das vítimas de crimes com o sistema de justiça criminal aumenta as dificuldades psicológicas causadas pela vitimação primária. Num estudo com vítimas de violência sexual, a vitimação secundária legal (por exemplo, a polícia disse à vítima que o caso não era sério o suficiente para prosseguir) foi positivamente associada a reações de stress pós-traumático (Campbell et al., 1999). Em contraste, um estudo com vítimas de agressão sexual revelou que as reações de stress pós-traumático não estavam relacionadas com as percepções das vítimas de como eram tratadas pelo sistema legal (Frazier & Haney, 1996). Além das

consequências a nível psicológico, a vitimação secundária através do sistema de justiça criminal pode afetar a vítima a nível da autoestima e da confiança no sistema de justiça.

É importante notar que o processo criminal se rege pelo princípio da presunção da inocência do réu, o que pode ser percebido por vítimas como um desequilíbrio significativo na consideração dos interesses da vítima vs os interesses do agressor. Posto isto, a culpabilização da vítima, comentários insensíveis, degradação e minimização do dano causado durante o processo de justiça criminal pelas várias partes envolvidas pode causar a vitimação secundária. O stress causado pelo processo em si, incluindo a situação do testemunho, o confronto com o agressor, e a presença de espectadores, pode privilegiar situações de vitimação secundária (Orth, 2002).

A vitimação secundária não decorre apenas do processo de justiça criminal, mas também no resultado do mesmo. Resultados desfavoráveis podem violar várias expectativas importantes das vítimas de crimes, visto que a retaliação serve para reequilibrar os ganhos e perdas da agressão, reequilibrar o poder e restaurar a autoestima da vítima (Vidmar, 2000).

Estudos mostram que as melhorias nos resultados de saúde mental das vítimas estão ligadas à sua perceção dos sistemas de justiça como entidades justas e transparentes que são capazes de alcançar um resultado considerado justo. Por outro lado, a pesquisa existente sugere que os sistemas de justiça criminal não estão a cumprir com esse papel para muitas vítimas de crimes violentos (Parsons & Bergin, 2010).

Para muitos alvos de crimes de ódio, a vitimação secundária pode levar a uma humilhação, degradação e isolamento ainda maiores, o que terá um impacto superior na sua saúde emocional e psicológica e no seu bem-estar social e económico. A resposta e comportamento dos profissionais da justiça e profissionais de apoio às vítimas de crimes (incluindo médicos, psicólogos, advogados, juristas e assistentes sociais), pode, portanto, ter um impacto crítico nas vítimas de crimes de ódio (OSCE, 2020).

Estes profissionais que estão em contacto com as vítimas de crimes de ódio podem contribuir para a vitimação secundária de várias formas, incluindo falta de resposta ou resposta denegrida, culpabilizar a vítima, minimizar a seriedade do crime reportado e banalizar as experiências individuais, negar a perspectiva da vítima no processo de análise do crime, manifestar atitudes negativas ou reforçar os preconceitos do(s) agressor(es), expressar simpatia e compreensão pelo(s) agressor(es), falta de conhecimento, experiências e competências apropriadas para reconhecer a significância da identidade da vítima devido ao crime que sofreram, falta de consideração pelas necessidades individuais

da vítimas (em específico a necessidade de informação e justiça) e, também, negar os direitos da vítima e do seu status como vítima (OSCE, 2020). Adicionalmente, o(s) agressor(es) e os seus familiares, o público (com ênfase especial nos media), assim como os defensores do(s) agressor(es) podem influenciar, prevenir ou causar a vitimação secundária (Quent & al., 2014).

Metodologia

O objetivo principal deste estudo é explorar as perspetivas dos profissionais de justiça, de saúde e sociais sobre a vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio. Os objetivos específicos, por sua vez, são os seguintes:

- (i) Perceber qual é a visão geral dos profissionais que têm contacto com vítimas de crimes de ódio sobre o contacto entre as instituições e as vítimas;
- (ii) Compreender a perceção dos profissionais sobre a eficácia dos mesmos para lidar com vítimas de crimes de ódio, assim como as barreiras que enfrentam;
- (iii) Explorar os constrangimentos e as vantagens da articulação entre instituições/organizações;
- (iv) Explorar as perspetivas dos profissionais sobre as situações que levam à vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio;
- (v) Identificar as práticas adotadas pelos profissionais de forma a evitar a vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio.

No presente estudo de natureza qualitativa, a interpretação dos dados recolhidos através de um questionário foi realizada com recurso à análise temática, um método de análise de dados qualitativos que permite identificar padrões de resposta nos dados, bem como respostas divergentes. O uso de um questionário permite aumentar a probabilidade de aceder a uma população-alvo escassa, aumentando o número de respostas. Neste caso, a análise temática é considerada indutiva, pois não visa comprovar deduções recolhidas através da revisão de literatura, mas sim usar a observação da realidade para chegar a conclusões (Braun & Clarke, 2006). A análise temática prova ser um método adequado a esta investigação pelo facto de permitir sumarizar aspetos-chave dos dados recolhidos, bem como oferecer uma descrição densa do banco de dados analisado, conseguindo também gerar insights não antecipados pelos investigadores, o que contribui para uma análise frutífera (Souza, 2019).

Participantes

Na linha do recomendado aquando da utilização de metodologias qualitativas, o tamanho da amostra será pequeno, sendo o principal foco a qualidade dos dados recolhidos, ou seja, das perspetivas dos profissionais para, conseqüentemente, ser possível uma análise rica da informação recolhida de todos os participantes (Braun & Clarke, 2006). É de notar também que a existência de poucos profissionais a trabalhar diretamente com vítimas de crimes de ódio e o difícil acesso aos mesmos não privilegia o recurso a uma amostra grande. A amostra utilizada será a não-probabilística intencional em bola de neve, incidindo sobre profissionais de todas as áreas que intervêm ou já intervieram junto de vítimas de crimes de ódio, com o propósito de a amostra ser representativa do fenómeno e não da população.

Os critérios de inclusão para os participantes deste estudo são: a) ter contacto com vítimas de crimes de ódio, b) ter, no mínimo, 18 anos (sem limite máximo de idade) e d) ser capaz de comunicar em português ou inglês.

Um total de 10 profissionais participaram no estudo. O corpo de participantes é diverso no que toca às profissões e é composto por 1 educador social, 1 militar da Guarda Nacional Republicana (GNR), 1 jurista, 1 sociólogo, 2 médicos e 4 psicólogos. Os dados sociodemográficos recolhidos estão representados na Tabela I.

Tabela I – Caracterização da Amostra

Participante	Sexo	Idade	Habilitações Literárias	Anos de Experiência com Vítimas	Profissão
P1	F	42	Licenciatura	18	Psicóloga
P2	F	36	Mestrado	5	Psicóloga
P3	F	40	Mestrado	16	Médica
P4	M	45	Licenciatura	20	Jurista
P5	F	29	Mestrado	6	Psicóloga
P6	M	32	Ensino Secundário	7	Militar da GNR
P7	M	38	Mestrado	13	Médico
P8	F	40	Licenciatura	16	Socióloga
P9	F	35	Mestrado	12	Psicóloga
P10	M	32	Mestrado	7	Educador Social

Instrumentos

Em primeiro lugar, foi utilizado um Questionário Sociodemográfico, incluindo questões do género, idade, habilitações literárias, anos de experiência e profissão (Anexo II). De seguida, os participantes responderam a um questionário qualitativo.

O questionário através do qual os dados foram recolhidos engloba questões relacionadas com as experiências dos profissionais no atendimento às vítimas de crimes de ódio. O questionário utilizado considera uma série de questões abertas, no sentido de evitar respostas dicotómicas e simplistas de “sim” ou “não”, e com conteúdo neutro, com o objetivo de evitar enviesamentos de resposta. Este instrumento encontra-se no Anexo III.

Procedimentos

▪ Recolha de Dados

O procedimento de identificação dos participantes foi facilitado pelos contactos em rede dos investigadores e pela divulgação através das redes sociais, assim como através de emails enviados para várias entidades de apoio a vítimas.

Todos os participantes tiveram acesso a um consentimento informado com a descrição do projeto, os objetivos do estudo e as condições de participação, tais como os direitos como participante (i.e. direito a não responder, direito de retirar dados), a utilização de informação e confidencialidade (Anexo I).

▪ Tratamento e Análise de Dados

Depois de recolhidos os dados, a primeira etapa da análise no presente estudo consistiu em leitura dos dados, para familiarização com os mesmos. De seguida, foi realizada uma análise temática de cada questionário respondido, através de várias fases de interpretação de dados qualitativos. Este estudo recorreu à *Grounded Theory*, uma metodologia qualitativa que permite desenvolver uma teoria acerca de um fenómeno específico com base na perspetiva dos participantes (Strauss & Corbin, 1998). A análise de conteúdo ancorou-se na leitura flutuante que permitiu a identificação de indicadores e posterior construção de grelha, ou seja, estabeleceu-se contacto com os documentos a analisar, conhecendo o texto e deixando-se invadir por impressões e orientações (Bardin, 2018).

Apresentação e Discussão de Resultados

Nesta secção serão apresentados e explorados os resultados dos questionários. 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 (Anexo IV). De forma a facilitar a leitura dos dados, os objetivos deste estudo, as categorias e as subcategorias estarão devidamente numerados, em negrito e sublinhados, respetivamente.

Objetivo 1 – Perceber qual é a visão geral dos profissionais que têm contacto com vítimas de crimes de ódio sobre o contacto entre as instituições e as vítimas

Numa fase inicial dos questionários, os profissionais realçaram os diversos **serviços disponíveis** aos quais as vítimas de crimes de ódio podem recorrer. Estes serviços englobam apoio psicossocial, apoio jurídico, cuidados de saúde e proteção da sua integridade física. Estas respostas estão previstas pelo regime jurídico aplicável à assistência das vítimas, segundo a lei nº129/2015, que refere no Artigo 12º “O Estado, tendo em conta as necessidades de saúde, assegura as medidas adequadas com vista a garantir o acesso equitativo da vítima aos cuidados de saúde de qualidade apropriada” (Procuradoria Geral Distrital de Lisboa, 2015).

Apesar de ser evidente a existência de linhas abertas entre as vítimas e os serviços de apoio, persistem, contudo, **dificuldades de acesso aos serviços** relacionados com a falta de conhecimento sobre o tipo de crime e os serviços disponíveis. Os profissionais apontaram que as vítimas “*por vezes nem sabem que podem recorrer a serviços de apoio*” (P8), e também porque muitas vezes não reconhecem o acontecimento como um crime de ódio sendo que “*só depois quando começamos a tentar perceber o que se passa é que dizem o contexto em que foi a agressão e percebemos que são crimes de ódio*” (P9). Estes dados são congruentes com a literatura que mostra que a maioria das pessoas associa “crimes de ódio” com comportamentos violentos fisicamente, não tendo em conta o abuso verbal/psicológico. Este facto pode estar associado com a normalização destas experiências, visto que vítimas de crimes de ódio podem experienciar regularmente vários

tipos de incidentes de ódio (incluindo intimidação, abuso verbal, assédio) e este contacto constante leva a que considerem essa forma de vitimação como uma consequência da sua identidade à qual se devem conformar e suportar por não se encaixarem nos padrões da sociedade. Esta resiliência emocional é principalmente aparente em grupos de pessoas transsexuais e de minorias étnicas, assim como pessoas portadoras de deficiências. A normalização das formas quotidianas de abuso verbal e assédio ajuda a explicar por que essas formas de hostilidade muitas vezes não são consideradas graves o suficiente para serem consideradas crimes de ódio (Chakraborti & Hardy, 2015).

Um fator apontado pelos profissionais foi também a possibilidade de as vítimas sentirem medo de serem desacreditadas, devido ao estigma decorrente deste tipo de situações – e.g. “*por preconceitos associados a esse apoio*” (P5) e “*medo do estigma e da discriminação*” (P2). Deste modo, é útil que os profissionais envolvidos em entrevistar as vítimas tenham em consideração que um dos maiores medos da vítima é que não acreditem nela. A resposta da primeira pessoa a quem a vítima denuncia o crime pode ser muito importante para determinar se a vítima continua a procurar o apoio que necessita (OSCE, 2020).

É ainda relatado que as vítimas não recorrem aos serviços devido à descrença no sistema de justiça. Este dado poderá estar relacionado com a perceção pessimista das vítimas relativamente aos serviços de apoio, principalmente da polícia. É possível que as vítimas sintam que o investimento necessário da sua parte para denunciar o crime de ódio supera em muito os benefícios de fazê-lo. Um estudo com vítimas de crimes de ódio devido à sua orientação sexual aponta que a maioria das pessoas que denunciaram crimes de ódio à polícia se sentiram exaustas com essa experiência, principalmente quando não receberam mais informações ou atualizações sobre o caso (Chakraborti & Hardy, 2015).

Neste sentido, a fragilidade emocional em que as vítimas se encontram também pode dificultar o acesso aos serviços visto que o impacto do crime de ódio pode variar de danos físicos a danos emocionais (Chakraborti & Hardy, 2016), podendo este acontecimento ter um impacto significativo na saúde mental da vítima e em como ela se sente em relação a si mesma. Algumas vítimas podem experienciar insónia, ideação suicida, sentimentos de mágoa, raiva e impotência. Esta sintomatologia pode persistir por anos. O crime de ódio pode fazer com que as vítimas se sintam inferiores, desorientadas, ansiosas, com medo, deprimidas e em perigo mesmo quando dentro das suas casas. Ultrapassar estas barreiras mentais apresentam-se também como um grande desafio para pedir ajuda (OSCE, 2020b).

No que concerne o que os **profissionais percebem como eficiente no atual sistema de apoio às vítimas**, foi mencionado o apoio em crise – e.g. “*sistema de sinalização de vagas de centros de acolhimento de emergência e casas abrigo*” (P2) e “*a linha 144 que numa primeira fase garante alojamento*” (P6). A articulação eficiente entre as instituições foi também um ponto forte reconhecido por alguns profissionais.

A **perceção dos profissionais sobre as mudanças nos vários serviços para melhorar o apoio às vítimas** indica, de forma unânime, o aumento de literacia, tanto no que diz respeito aos profissionais – “*formação obrigatória de polícias, magistrados e outros profissionais que necessariamente contactam com estas vítimas*” (P8) – como às vítimas – “*acesso à informação judicial por parte das vítimas e gabinetes de apoio às mesmas mais facilitado*” (P5) – assim como ao público geral – “*investir em campanhas de sensibilização*” e “*aumentar a literacia e a consciência social sobre o tema*” (P9) – com um foco na prevenção – “*investir na prevenção e promover a literacia*” (P10). Outra subcategoria que surgiu foi a eliminação do estigma, promovendo que os profissionais sejam o “*mais inclusivos possível*” (P2).

Os profissionais que trabalham com vítimas de crimes ódio devem também abordar o impacto do crime na comunidade, tanto para o bem do grupo quanto para as vítimas diretas. Os serviços de apoio devem investir rotineiramente no alcance da comunidade, conscientizando ativamente as populações-alvo sobre os direitos das vítimas de crimes de ódio e os serviços disponíveis para elas. Ações de prevenção, até mesmo através dos media, permitem desconstruir narrativas discriminatórias e de ódio, apelando que as mensagens sobre os crimes que são reportados com cobertura nacional sejam justas e precisas. O envolvimento consistente e cuidadoso com os media não apenas ajuda a mudar o foco dos agressores para as vítimas – que muitas vezes são negligenciadas ou recebem um papel marginal na cobertura de casos de crimes de ódio – mas também pode moldar a perceção pública do crime de ódio como um fenómeno social (OSCE, 2020b).

Foi também mencionado que é pertinente criar procedimentos interdisciplinares, de forma que a intervenção com estas vítimas seja menos danosa, visto que apenas uma perspectiva não permite dar conta da complexidade que é a vitimação por crimes de ódio. A criação de recursos indicando os procedimentos a adotar para o apoio e a intervenção multidisciplinar seria uma mais valia para todos os profissionais envolvidos, assim como para as vítimas. Deste modo, é também referido por um participante a necessidade de “*aumento de recursos humanos*” (P4).

No que diz respeito a **ideias que os profissionais possam ter sobre respostas que devem ser criadas em Portugal** os profissionais, de forma unânime, mencionaram que deveria de haver investimento nas respostas já existentes, de forma a otimizá-las (e.g. *“capacitar as estruturas já existentes, com o apoio das ONGs que trabalham estes temas”*).

No que diz respeito ao **nível desadequado de conhecimento das vítimas sobre os seus direitos** os profissionais mencionaram que *“em alguns casos têm total desconhecimento, principalmente os estrangeiros”* (P6), em particular, um participante mencionou que as vítimas de crimes de ódio relacionados com o racismo têm noção do apoio disponível, mas noutros tipos de crimes de ódio, o conhecimento é praticamente nulo. Foi também reforçado que há necessidade de *“formação atualizada a nível jurídico e social”* (P5) para as vítimas. Contudo, um dos profissionais mencionou que as vítimas de crimes de ódio *“muitas vezes acreditam ter mais direitos do que aqueles que têm efetivamente, o sistema é excessivamente burocrático e lento e as vítimas são confrontadas com o ajuste que têm de fazer às suas próprias expectativas”* (P2).

Uma das necessidades mais notórias que muitas vítimas de crimes de ódio compartilham é a necessidade de informações abrangentes e facilmente compreensíveis sobre as opções que têm para honrar os seus direitos e receber apoio. Algumas podem conhecer os seus direitos, mas muitas não sabem sobre possíveis serviços de apoio, ou quais são os seus direitos como vítimas e o seu papel no processo jurídico. Fornecer às vítimas informações claras e oportunas permite capacitá-las como atores conscientes aptos de tomar decisões ponderadas durante o processo de justiça criminal e o seu processo de recuperação.

Estas necessidades de informações das vítimas de crimes de ódio geralmente estão ligadas aos processos de justiça criminal, que podem ser vistos como difíceis de navegar e de entender. Neste sentido, é essencial satisfazer a necessidade de acesso à justiça das vítimas, facilitando também a sua participação ativa no processo. Para este efeito, as vítimas de crimes de ódio devem ser mantidas informadas sobre a evolução e os procedimentos do seu caso. Satisfazer esta necessidade e colmatar esta falha geral, permite o reconhecimento e validação da experiência da vítima e as motivações do preconceito, assim como o impacto do tipo de crime no processo de justiça criminal envia uma mensagem ao(s) agressor(es) e ao público em geral de que qualquer forma de ódio não é tolerada (OSCE, 2020).

Objetivo 2 – Compreender a percepção dos profissionais sobre a eficácia dos mesmos para lidar com vítimas de crimes de ódio, assim como as barreiras que enfrentam

No que concerne as **necessidades das vítimas que os profissionais devem priorizar** é universal que uma das principais prioridades é a proteção e a segurança das vítimas de crimes de ódio. Assim como fornecer e/ou encaminhar apoio a vários níveis (e.g. “*apoio psicológico*”, “*encaminhamento jurídico*”, “*cuidados de saúde (quando necessário)*”). As vítimas de crimes de ódio geralmente compartilham uma profunda necessidade de segurança e proteção contra mais danos após um ataque motivado por preconceito. Uma avaliação de risco que descreva as estratégias que as vítimas podem adotar para se protegerem deve sempre fazer parte de uma avaliação inicial das necessidades individuais para vítimas de crimes de ódio. Algumas vítimas precisam de apoio prático urgente para lidar com as consequências e impactos do crime, incluindo assistência médica imediata, medidas de segurança imediatas, assistência para cuidar dos seus dependentes e apoio financeiro para cobrir a mudança temporária, a perda de renda e/ou reparar bens danificados. As vítimas também podem precisar de ajuda nos vários procedimentos administrativos. O apoio emocional e psicossocial é frequentemente a necessidade mais ampla entre as vítimas de crimes de ódio. Isso inclui a necessidade de ser ouvido, acreditado, levado a sério e compreendido. As experiências das vítimas de crimes de ódio devem sempre ser tratadas com a máxima confidencialidade. As quebras de confidencialidade podem causar danos à(s) vítima(s) ao erodir a confiança e podem influenciar negativamente o seu processo de recuperação (OSCE, 2020). Estes processos permitem também a contenção da crise num momento inicial, algo identificado por um participante como um fator importante a priorizar.

É referido que o estabelecimento de uma relação de confiança também é uma prioridade, demonstrando “*compreensão*”, “*empatia*”, “*apoio emocional*” e escuta ativa. Os profissionais devem respeitar o domínio das vítimas de crimes de ódio sobre as suas próprias experiências e narrativas de identidade e vitimação. O apoio profissional deve ser concebido e disponibilizado de forma a apoiar a autoexpressão e a agência das próprias vítimas de crimes de ódio, tanto a nível individual como comunitário. Deve ser criado um ambiente livre de julgamentos que capacite as vítimas de crimes de ódio a assumir o controlo sobre a situação (Chakraborti & Hardy, 2015).

Foi também mencionado por um participante a necessidade da validação da identidade da vítima, um dado congruente com as vítimas que relatam ter experienciado o crime de ódio como um ataque à sua identidade. Ser vítima de um crime de ódio pode parecer como um ataque a quem a vítima é, minando a essência da sua pessoa, sendo necessário um apoio especializado adicional devido a este aspeto da sua vitimação (Chakraborti & Hardy, 2016).

Não obstante, é pertinente explorar as **barreiras que condicionam as respostas dos profissionais**, sendo que a principal dificuldade mencionada foi a falta de conhecimento dos mesmos. Referiram que os profissionais não têm conhecimentos sobre não só o que é considerado um crime de ódio e os direitos das vítimas, mas também a intervenção adequada nestes casos. Foi referido que esta falta de conhecimento pode gerar atitudes violentas direcionadas à vítima devido à desvalorização do acontecimento – e.g. *“(…) geram comportamentos muito violentos psicologicamente e por vezes fisicamente. Muitas vezes os próprios profissionais tratam estas situações como se fosse um crime menor”* (P10). Outro aspeto mais específico diz respeito à falta de conhecimento *“sobre os recursos de encaminhamento pós intervenção em emergência”* (P7), tendo em consideração que um participante mencionou que *“gostaria que houvesse mais formação nesta área”* (P9).

Outra subcategoria é a falta de recursos, sendo mencionado os *“recursos comunitários ajustados às particularidades das vítimas”* (P2) e *“recursos humanos especializados”* (P8).

Foi também referido a falta de colaboração da vítima relacionado com a *“falta de denúncia por vergonha e por vezes por dificuldades com a língua”* (P6).

Contudo, foi referido que o funcionamento do sistema impõe também alguns constrangimentos devido à *“morosidade da justiça”* (P8), à *“desorganização do sistema”* (P3), a *“indisponibilidade dos serviços devido ao horário”* (P3), a *“burocracia”* (P3) e *“questões logísticas e financeiras”* (P4).

Os *“preconceitos sociais associados ao apoio que é prestado nas Associações e Serviços de Apoio a Vítimas”* (P5) apresentam-se também como uma barreira que dificultam a trabalho destes profissionais.

Para muitas pessoas, a experiência de se tornar uma vítima de crime de ódio é perturbadora e chocante. As vítimas podem sentir-se impotentes, desorientadas e incapazes de agir, e o contacto com os serviços de apoio a vítimas possibilitará a recolha

de informações para tomar decisões relativamente à sua situação de vitimação. Contudo, esta necessidade urgente da vítima não pode ser suprida se os profissionais não conseguirem fornecer as informações que poderão capacitar a vítima para ser um participante ativo no seu processo, restaurando a agência e a tomada de decisão. A gama de informações relevantes para a vítima é ampla e abrange a necessidade de informações sobre os direitos das vítimas, apoio e serviços disponíveis e informações específicas relativas ao seu caso. A necessidade de informação pode mudar repetidamente ao longo do tempo, dependendo da situação da vítima. Portanto, fornecer informações não deve ser visto como um evento único. Estas informações também devem estar disponíveis em diferentes formatos para facilitar o acesso, como websites, linhas de ajuda, redes sociais, folhetos e cartazes em locais públicos. Para além disso, a informação deve ser acessível para pessoas com deficiência ou limitações sensoriais, e traduzido em línguas minoritárias (OSCE, 2020).

Um dado de extrema relevância que surgiu várias vezes foi o **baixo nível de conhecimentos dos profissionais sobre os direitos das vítimas de crimes de ódio e da intervenção adequada** sendo que os participantes referiram que “*apenas os que trabalham nesta área especificamente*” (P8) têm conhecimentos. Contudo, a nível geral foi mencionado que “*é um tópico muito pouco falado em termos sociais e também na formação académica*” (P9) e “*na generalidade as universidades não preparam para esta intervenção*” (P7). Foi apontado que é “*fundamental educar para a cidadania desde o jardim de infância*” (P10) tocando na necessidade de intervenções de prevenção. Compreender o impacto dos crimes de ódio e as subsequentes necessidades comuns dos que procuram serviços fornece uma base para uma empatia autêntica com as vítimas. O impacto prejudicial do crime de ódio pode ser ampliado pela consciência da vítima sobre a prevalência do preconceito no quotidiano, exclusão social e desvantagem estrutural. Portanto, também é necessário conhecimento sobre como o crime de ódio faz parte de um processo de opressão e não apenas uma experiência isolada.

Além disso, entender que a opressão pode ser interseccional é necessário. Aplicar uma perspetiva interseccional permite examinar como as identidades estão relacionadas umas às outras e como as estruturas sociais de raça, classe, género, sexualidade, idade e capacidade se cruzam e impactam as reações da pessoa e a experiência do crime. Embora cada vítima deva ser tratada como um indivíduo com a sua própria reação à sua experiência de vitimação e às suas próprias necessidades, um conhecimento geral sobre

as crenças, as atitudes e os comportamentos comuns e dos sentimentos das vítimas pode ajudar os profissionais a serem mais sensíveis e alerta para as necessidades expressas pelas vítimas de crimes de ódio. Além disso, para ser capaz de aconselhar os requerentes de serviços sobre os seus direitos e defender as suas necessidades, os profissionais precisam de ter conhecimento da intervenção mais adequada junto destas vítimas, incluindo conhecimento jurídico básico sobre leis e os direitos humanos relativos aos crimes de ódio (OSCE, 2021).

Objetivo 3 – Explorar os constrangimentos e as vantagens da articulação entre instituições/organizações

No que concerne a articulação com as outras instituições, os participantes mencionaram como **constrangimentos** a morosidade dos processos, a excessiva burocracia, os diferentes protocolos e interesses em cada instituição e a sobreposição de trabalho, sendo que *“muitas vezes as vítimas já estiveram nas várias estruturas e fica confuso sobre quem é a entidade que estava a gerir o caso, havendo sobreposição de trabalho”* (P2). Algo que foi referido, e que tem sido um tema recorrente dos dados recolhidos, é a falta de conhecimentos dos profissionais, em específico a *“falta de compreensão de certas dificuldades destas vítimas (por exemplo nas minorias étnicas) e falta de conhecimento sobre os direitos destas vítimas”* (P8).

Estes dados mostram a necessidade de coordenar os serviços entre os profissionais para atender às necessidades das vítimas e garantir que não há sobreposição de tarefas, sendo o profissional mais qualificado a prestar o serviço necessário. Não é esperado que os profissionais tenham os recursos e conhecimentos necessários para atender a todas as necessidades que uma vítima de qualquer crime apresenta, por isso pode ser útil avaliar pontos forte e fracos dos vários serviços e incentivar parcerias entre entidades cujos serviços se completam melhor. Além disso, os profissionais ao comunicar uns com os outros podem ser mais capazes de identificar lacunas, criar estratégias sobre como podem abordar as mesmas de forma individual e colaborativa e delinear necessidades maiores da comunidade que afetam todos os membros da comunidade (Vasquez & Houston-Kolnik, 2017).

No que diz respeito às **vantagens**, foi referido a resposta multifacetada que esta articulação pode oferecer tendo em conta que *“as outras entidades têm valências diferentes da nossa o que permite dar uma resposta mais completa”* (P2). Foi referido

também que esta articulação permite atuar em tempo útil – e.g. “*não perder tempo, não perder oportunidade*” (P3). É de apontar que, atendendo às especificidades dos crimes de ódio e do seu impacto nas vítimas, os serviços de apoio devem intervir de forma rápida e eficaz. Para este efeito, são necessários o trabalho em rede e a articulação entre as várias entidades. Numa primeira fase, é necessário utilizar um modelo de intervenção em crise, de forma a estabilizar as vítimas e compreender as suas necessidades (Martins Couto, 2012). Contudo, assim como foi citado anteriormente, a criação de parcerias e protocolos formais e informais de intervenção não só na fase de crise, mas ao longo do processo, poderá possibilitar uma comunicação mais fluída entre as organizações, permitindo clareza e transparência para as vítimas. Esta articulação permite, segundo os participantes, uma “maior proteção para as vítimas” (P10).

Foi também referido por dois participantes que o contacto em rede permite a prevenção da vitimação secundária, visto que as lacunas nos serviços de apoio podem impactar negativamente as vítimas. De acordo com Campbell (2008), as vítimas podem experienciar *stress* e trauma adicionais, ou seja, vitimação secundária, quando não conseguem aceder aos serviços necessários ou quando têm interações negativas com os profissionais, exacerbando ainda mais o impacto da vitimação primária no bem-estar emocional de um indivíduo. Nem todas as entidades estão equipadas para oferecer e encaminhar para serviços médicos, de saúde mental, sociais e jurídicos, sendo que quando existem estes serviços, existem também lacunas nos conhecimentos de intervenções eficazes com vítimas de crimes de ódio (Vasquez & Houston-Kolnik, 2017).

Objetivo 4 – Explorar as perspetivas dos profissionais sobre as situações que levam à vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio

No que diz respeito à **perceção dos profissionais sobre o que é a vitimação secundária**, foi referido que o contacto com os profissionais/o sistema é o principal fator – e.g. “*a violência que o processo e os profissionais provocam na vítima durante o processo de investigação, através da revivência do evento traumático*” (P3), “*consiste na "dor" que vítima sofre repetidamente, sempre que é questionada sobre o que se sucedeu*” (P6) e “*como uma resposta desadequada das instituições de apoio*” (P8). Contudo, um dos profissionais mencionou que a vitimação secundária é a vitimação de terceiros (e.g. “*ser-se vítima de forma indireta*”), o que não corresponde com a definição do conceito.

No que concerne a **percepção dos profissionais sobre as práticas que levam à vitimação secundária**, foi mencionado que a falta de conhecimento, ou seja, “*não conhecer os mecanismos de apoio, não saber abordar a vítima e encaminhar*” (P10). Assim como a falta de compreensão e empatia pelas vítimas, incluindo “*desacreditar a vítima*” (P7), “*julgar a vítima*” (P1), “*falta de empatia*” (P7) e “*falta de sensibilidade*” (P1). Outra subcategoria que surgiu foi a desvalorização do discurso e das experiências das vítimas. Neste sentido, surgiu também ser questionada várias vezes – e.g. “*a vítima faz a sua denúncia e antes do fim do processo judicial é inquirida diversas vezes sem necessidade*” (P6). O estigma social apresenta-se como fator relevante, sendo que um profissional menciona que o “*sistema hétero e cisnormativo reproduz o estigma que levou ao crime de ódio*” (P2). Assim como também foi referido o facto de terceiros vivenciarem o crime de ódio – e.g. “*filhos/as que presenciam agressões, estar junto da vítima quando é agredida, ser da mesma etnia/faixa etária/ grupo comunitário das vítimas*” (P5).

De forma a diminuir o impacto negativo da vitimação primária e a prevenir a vitimação secundária é necessário, em primeiro lugar, fornecer um ambiente confortável, livre de culpabilização da vítima, de qualquer justificação implícita do ato criminoso que sofreram e/ou de qualquer outra reprodução do(s) ataque(s) do(s) agressor(es) contra as suas identidades. As vítimas de crimes de ódio requerem uma resposta empática que reconheça os impactos que a discriminação, as desigualdades, a difamação da identidade ou a rejeição que os crimes de ódio podem causar. Qualquer tentativa de deslegitimar as palavras ou posturas da vítima, como minar crenças e/ou factos da sua história ou desacreditá-la, por agentes da lei, representantes da justiça criminal, advogados, médicos, psicólogos ou assistentes sociais, podem piorar o impacto de um crime de ódio. Tais ações equivalem à vitimação secundária (OSCE, 2020).

Este tipo de vitimação não é apenas causado pela insensibilidade às experiências das vítimas de crimes de ódio ou pela falta de compreensão. A falta de profissionalismo, incluindo qualquer défice de conhecimentos, capacidades e experiência relevantes para identificar e responder adequadamente às necessidades da vítima, também pode ser percebida pela vítima como tratamento desigual. Alguns atribuem esse tipo de tratamento às suas experiências persistentes de exclusão, desvalorização ou desigualdade. A falha em reconhecer corretamente as experiências específicas associadas à vitimação por crimes de ódio enfraquece as vítimas e fortalece os agressores, muitas vezes causando um aumento nos crimes de ódio violentos e ataques motivados pelo ódio em grande escala.

Os serviços de apoio podem, e devem, atender as vítimas de crimes ódio, com sensibilidade a essas necessidades (OSCE, 2021).

Objetivo 5 – Identificar as práticas adotadas pelos profissionais de forma a evitar a vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio

É importante também explorar a **perceção dos profissionais sobre as práticas que podem adotar para evitar a vitimação secundária**, surgindo o apoio emocional, incluindo empatia, “*compreender o medo da vítima*” (P10), aceitação, assim como “*não questionar as vítimas*” (P3). Foi referido também a necessidade de evitar a repetição de abordagens, impossibilitando que a pessoa repita a mesma história do evento possivelmente traumático várias vezes e a “*redução do número de exames*” (P3). Outro ponto referido foi o encaminhamento, ou seja, a “*referenciação aos profissionais competentes*” (P3). Foi mencionado também por um participante que o acompanhamento dos mesmos profissionais ao longo de todo o processo poderá evitar a vitimação secundária – e.g. “*tento acompanhá-la nos vários passos que tem de dar ao longo do sistema*” (P2). Este dado é bastante relevante visto que a passagem pelo sistema de justiça criminal pode ser desafiante e angustiante para as vítimas de crimes de ódio, e os indivíduos que se apresentam sem apoio e desacompanhadas correm um maior risco de vitimação secundária. Os profissionais podem apoiar as vítimas atuando como um ponto de contacto nos processos de justiça criminal. Isso alivia parte do fardo da vítima e protege-a de uma potencial vitimação secundária (OSCE, 2020b).

Valorizar e respeitar a vítima também surge como forma de evitar a vitimação secundária, incluindo “*respeitar o estado emocional das vítimas, valorizar o seu relato, não forçar a vítima a falar sobre temas que não está preparada*” (P9). Assim como a promoção da proteção da mesma, “*tentando ajudar sempre*” (P7).

A literacia também surgiu com frequência, ou seja, “*comunicar e sensibilizar a população para a prevenção da vitimação*” (P5), promovendo a desconstrução de preconceitos.

Conclusões

Este estudo teve como objetivo compreender as perspetivas dos profissionais de justiça, de saúde e sociais sobre a vitimação secundária das vítimas de crimes de ódio. Um dado que frequentemente surgiu ao longo da análise dos dados e que é de extrema importância realçar é a falta de conhecimento. Por um lado, das vítimas relativamente ao fenómeno de crimes de ódio e à autoidentificação como vítima, e conseqüentemente, sobre os seus direitos e todos os apoios que tem ao seu dispor. Por outro lado, dos profissionais, que enfatizam a falta de conhecimentos sobre o fenómeno e sobre a intervenção adequada.

Da análise das suas narrativas, podemos considerar que deve existir uma considerável mudança de paradigma no que toca ao reconhecimento dos crimes de ódio como impactantes na vida das vítimas, assim como uma maior predisposição por parte dos serviços de atendimento para a implementação de intervenção informada, cuidadosa, pertinente, atualizada e especializada.

É necessário, por parte das entidades responsáveis, um maior investimento na formação especializada de profissionais que contactam com vítimas de crimes de ódio. No entanto, a falta de recursos, sejam estes recursos humanos, materiais ou económicos, geram a carência de preparação e especialização das entidades e dos profissionais.

É também pertinente e útil um esforço na cooperação entre várias entidades envolvidas na implementação de protocolos sensíveis às especificidades deste tipo de vítimas de forma a fornecer um ambiente livre de julgamentos e a evitar a vitimação secundária. Na prestação de serviços, a cooperação entre entidades é reconhecida como fundamental no atendimento a vítimas, sendo que através de uma colaboração apropriada, o impacto do trabalho destes profissionais será de maior eficácia, e, conseqüentemente, permitirá dar uma resposta mais holística e adequada junto das vítimas.

Devido à era de informação em que vivemos, os media podem catalisar discursos de ódio e desinformação, aumentando o sofrimento das vítimas diretas e das comunidades com as mesmas características. Por outro lado, podem e devem assumir um papel fundamental na conscientização social do fenómeno da vitimação por crimes de ódio e na prevenção dos preconceitos que estão na base destes crimes.

Em relação às limitações deste estudo, é possível apontar o facto de a literatura no tópico da vitimação secundária com vítimas de crimes de ódio ser quase nula, tornando o processo de criação do questionário e a discussão dos resultados mais desafiante.

Como sugestão para investigações futuras revela-se premente a inclusão das vítimas de crimes de ódio, de forma a aceder ao discurso direto das mesmas. O testemunho das vítimas pode funcionar como um meio poderoso de sensibilização para o fenómeno, contribuindo para ações de prevenção da vitimação secundária, assim como acesso direto às potencialidades e fragilidades dos diferentes profissionais e entidades e das melhorias necessárias para desenvolver uma intervenção digna e sensível junto das vítimas de crimes de ódio. Deste modo, seria também pertinente compreender e analisar as experiências dos vários tipos de vítimas de crimes de ódio, de forma individual, de modo a perceber as necessidades de cada grupo.

Referências

Almeida, S. (2013). *Os Bastidores dos Crimes de Ódio: Dimensões Sociais e Identitárias*. Universidade do Minho. Dissertação de Mestrado.

American Psychology Association. (2017). *The Psychology of Hate Crimes*. <https://www.apa.org/advocacy/interpersonal-violence/hate-crimes>

Bardin, L. (2018). *Análise de Conteúdo*. Edições 70.

Barnes, A., & Ephross, P. H. (1994). The impact of hate violence on victims: Emotional and behavioral responses to attacks. *Social Work, 39*, 247-25.

Brand, S. & Price, R. (2000). The Economic and Social Costs of Crime. *Home Office Research Study*, 217.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology, 3* (2) 77–101. Informa UK Limited. [10.1191/1478088706qp063oa](https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa)

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

Campbell, R., Sefl, T., Barnes, H. E., Ahrens, C. E., Wasco, S. M. & Zaragoza-Diesfeld, Y. (1999). Community services for rape survivors: Enhancing psychological well-being or increasing trauma? *Journal of Consulting and Clinical Psychology, 67*(6), 847–858. [10.1037/0022-006X.67.6.847](https://doi.org/10.1037/0022-006X.67.6.847)

Chakraborti, N., & Hardy, S. J. (2017). Beyond empty promises? A reality check for hate crime scholarship and policy. *Safer Communities, 16* (4), 148–154. Emerald. [10.1108/sc-06-2017-0023](https://doi.org/10.1108/sc-06-2017-0023)

Frazier, P. A. & Haney, B. (1996). Sexual assault cases in the legal system: Police, prosecutor, and victim perspectives. *Law and Human Behavior 20*, 607–628 (1996). <https://doi.org/10.1007/BF01499234>

Herek, G. M., Gillis, J. R., Cogan, J. C. & Glunt, E. K. (1997). Hate Crime Victimization Among Lesbian, Gay and Bisexual Adults: Prevalence, Psychological Correlates and Methodological Issues. *Journal of Interpersonal Violence, 12* (1).

House, A. S., Van Horn, E., Coppeans, C. & Stepleman, L. M. (2011). Interpersonal Trauma and Discriminatory Events as Predictors of Suicidal and Nonsuicidal Self-Injury in Gay, Lesbian, Bisexual, and Transgender Persons. *Traumatology, 17*. [10.1177/1534765610395621](https://doi.org/10.1177/1534765610395621)

Iganski, P. (2008). *Hate Crime and the City*. Policy Press. Inglaterra.

Iganski, P. (2016). *Understanding the needs of persons who experience homophobic or transphobic violence or harassment: the impact of hate crime*. Campaign Against Homophobia.

Levin, J. & McDevitt, J. (1993). *Hate Crimes: The Rising Tide of Bigotry and Bloodshed*. Plenum Press. Nova Iorque.

Maguen, S. & Shipherd, J. C. (2010). Suicide Risk Among Transgender Individuals. *Psychology and Sexuality, 1* (34) [10.1080/19419891003634430](https://doi.org/10.1080/19419891003634430)

Martins Couto, D. L. (2012). Tráfico de seres humanos: Percepções sociais, per cursos de vitimação e de sobrevivência. Dissertação de Doutorado.

Nemoto, T., Bödeker, B. & Iwamoto, M. (2011). Social Support, Exposure to Violence and Transphobia, and Correlates of Depression Among Male-to-Female Transgender Women with a History of Sex Work. *American Journal of Public Health, 100*, 1980-8 [10.2105/AJPH.2010.197285](https://doi.org/10.2105/AJPH.2010.197285)

OSCE. (2020). *Understanding the Needs of Hate Crime Victims*. OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR).

OSCE. (2020b). *Specialist Support for Hate Crime Victims*. OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR).

OSCE. (2021). *Model Quality Standards for Hate Crime Victim Support*. OSCE Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR).

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

Orth, U. (2004). Does perpetrator punishment satisfy victims' feelings or revenge? *Aggressive Behavior, 30*, 62-70. [10.1002/ab.20003](https://doi.org/10.1002/ab.20003)

Orth, U. & Montada, A. (2006). Feelings of Revenge, Retaliation Motive, and Posttraumatic Stress Reactions in Crime Victims. *Journal of Interpersonal Violence, 21*: 229-43. [10.1177/0886260505282286](https://doi.org/10.1177/0886260505282286)

Quent, M., Geschke, D. & Peinelt, E. (2014). *The did not take us seriously: A study on the Experiences of Victims of Right-wing Violence with the Police*. Berlim VBRG Berlin.

Parsons, J. & Bergin, T. (2010). The Impact of Criminal Justice Involvement on Victims' Mental Health. *Journal of Traumatic Stress, 23* (2), 182–188. [10.1002/jts.20505](https://doi.org/10.1002/jts.20505)

Potocky, M. (2010). Effectiveness of Services for Victims of International Human Trafficking: An Exploratory Evaluation. *Journal of Immigrant Refugee Studies, 8* (4) 359–385. Informa UK Limited. [10.1080/15562948.2010.522462](https://doi.org/10.1080/15562948.2010.522462)

Procuradoria Geral Distrital de Lisboa. (2015). Lei nº 129/2015, de 03 de setembro.

Shoham, S., Knepper, P. & Kett, M. (2010). *International Handbook of Victimology*. Routledge

Smith, K., Lader, D., Hoare, J. & Lau, I. (2012) *Hate crime, cyber security and the experience of crime among children: Findings from the 2010/11 British Crime Survey. Supplementary Volume 3 to Crime in England and Wales 2010/11*. Home Office.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998). *Basics of Qualitative Research: Techniques and Procedures for Developing Grounded Theory*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Vasquez, A. & Houston-Kolnik, J. (2017). *Victim Need Report: Service Providers' Perspectives on the Needs of Crime Victims and Service Gaps*. US Department of Justice.

Vidmar, N. & Miller, D. T. (2000). Social psychological processes underlying attitudes toward legal punishment. *Law Soc.*, 14, 565–602 [10.2307/3053193](https://doi.org/10.2307/3053193)

Williams, M. L. & Tregidga, J. (2014). Hate Crimes Victimization in Wales: Psychological and Physical Impacts Across Seven Hate Crime Victim Types. *The British Journal of Criminology*, 54(5), 946–967. <http://www.jstor.org/stable/43819230>

Anexo I – Consentimento Informado

Consentimento Informado

O presente projeto de investigação científica tem como objetivo explorar a perceção dos profissionais que prestam serviços a vítimas acerca do fenómeno de vitimação secundária. Este projeto decorre no âmbito de uma Dissertação de Mestrado da aluna Cristiana Mesquita, a decorrer na Faculdade de Educação e Psicologia sob a orientação da Prof. Doutora Catarina Ribeiro. Estes aspetos são essenciais para o desenvolvimento de novas formas de reduzir a possibilidade de ocorrência de episódios de vitimação secundária decorrentes do envolvimento das vítimas com as várias organizações de apoio.

Este questionário tem a duração média prevista de 20 minutos e dirige-se a indivíduos de todos os géneros, com idade igual ou superior a 18 anos.

A sua participação não lhe trará risco ou despesa e pode, a qualquer momento, recusar a continuidade da sua participação no estudo.

A aplicação do questionário online será realizada a várias pessoas e não será solicitada nenhuma informação pessoal, tornando impossível associar as suas respostas à sua identificação, garantindo-lhe, por isso, total anonimato e confidencialidade.

A sua participação é voluntária e os dados fornecidos são absolutamente confidenciais e serão utilizados apenas para fins científicos. Nesse sentido, por favor seja sincero/a.

Os investigadores responsáveis pelo estudo disponibilizam-se para esclarecer quaisquer dúvidas existentes – Cristiana Mesquita: s-csmesquita@ucp.pt; Prof.^a Doutora Catarina Ribeiro: cjribeiro@ucp.pt.

Muito obrigada pela sua colaboração!

Ao seleccionar as opções abaixo, declaro que:

Li e compreendi este documento e aceito participar no projeto científico, dando o meu consentimento informado e tendo a garantia que todos os meus dados permanecerão confidenciais.

Tenho mais de 18 anos de idade.

Anexo II – Questionário Sociodemográfico

Dados sociodemográficos

Gênero

- Feminino
- Masculino
- Outro

Idade _____

Habilitações literárias

- 1º ciclo
- 2º ciclo
- 3º ciclo
- Ensino Secundário
- Licenciatura
- Mestrado
- Doutoramento

Profissão _____

Anos de experiência _____

Anexo III – Questionário Qualitativo

Questionário

I. Serviços prestados

1. Quais são os serviços fornecidos pela sua organização?
2. Na sua profissão, já teve contacto com vítimas de crimes de ódio?
3. Como é que estas vítimas chegam à sua organização?
4. Na sua opinião, as vítimas de crimes de ódio têm facilidade de acesso aos serviços de apoio? Se não, quais são as razões pelas quais estas vítimas não acedem aos vários serviços de apoio?

II. Intervenção com vítimas de crimes de ódio

1. Na sua perspectiva, quais são as necessidades das vítimas de crimes de ódio que os profissionais devem priorizar?
2. Quais são as barreiras e dificuldades que poderão condicionar os profissionais na resposta às necessidades das vítimas?
3. Perante o atual sistema de apoio a vítimas, o que considera que funciona de forma eficiente?
4. Sente que tem conhecimentos suficientes relativamente ao seu conhecimento sobre os direitos das vítimas de crimes de ódio? Se não, que necessidades identifica?
5. Partindo do seu contacto com vítimas, o que pensa sobre o nível de conhecimento das mesmas em relação aos seus direitos?
6. Do seu ponto de vista, os profissionais da sua área, estão capacitados para intervir junto de vítimas de crimes ódio?
7. Existem outras organizações com as quais costuma cooperar de forma a prestar apoio a vítimas de crimes de ódio?
 - a. Se sim, quais?
 - b. Que tipo de constrangimentos encontra nesta articulação?
 - c. Que vantagens identifica nesta articulação?

III. Vitimação secundária

1. Está familiarizado com o fenómeno de vitimação secundária? Se sim, como o define?
2. Na sua perspetiva, quais são as situações e práticas que levam à vitimação secundária?
3. Existem práticas que adota para evitar a vitimação secundária? Se sim, quais?

IV. O futuro da intervenção com vítimas de crimes de ódio

1. Do seu ponto de vista, quais são as mudanças que deveriam de ser realizadas nos vários serviços para melhorar o atendimento e apoio prestado às vítimas de crimes de ódio no nosso país?
2. Existe algum tipo de resposta que entenda que deveria ser criado em falta em Portugal? Se sim, qual?

Anexo IV – Sistema de Categorias

Categoria	Subcategoria	Unidade de Contexto
Serviços disponíveis para as vítimas de crimes de ódio	Apoio psicossocial	<p>“Acompanhamento psicológico” (P5)</p> <p>“Apoio psicossocial” (P1)</p> <p>“Serviço social” (P2)</p> <p>“Apoio comunitário” (P2)</p> <p>“Projeto comunitário – promoção de saúde, promoção de comportamentos pró-sociais, prevenção de comportamentos desviantes” (P10)</p>
	Apoio jurídico	<p>“Apoio jurídico” (P2, P4)</p> <p>“Acompanhamento jurídico” (P5)</p>
	Cuidados de saúde	<p>“Perícias médicas” (P3)</p> <p>“Emergência médica” (P7)</p>
	Proteção	<p>“Força de segurança” (P6)</p>
Dificuldades de acesso aos serviços	Falta de conhecimento sobre o tipo de crime e os serviços disponíveis	<p>“Por vezes nem sabem que podem recorrer a serviços de apoio a vítimas” (P8)</p> <p>“Só depois quando começamos a tentar perceber o que se passa é que dizem o contexto em que foi a agressão e percebemos que são crimes de ódio” (P9)</p> <p>“Falta de literacia e conhecimento sobre o que é o crime e sobre os serviços de apoio” (P7)</p> <p>“Por desinformação” (P5)</p> <p>“Por desconhecimento” (P4)</p>

		<i>“Geralmente as vítimas de crimes de ódio ou são oriundos de países terceiros e não têm conhecimento de tais serviços”</i> (P6)
	Medo de serem desacreditadas/do estigma	<i>“Medo de não serem acreditadas, medo do estigma e da discriminação”</i> (P2) <i>“Por preconceitos associados a esse apoio”</i> (P5) <i>“Por vezes têm vergonha de pedir ajuda”</i> (P6)
	Descrença no sistema de justiça	<i>“Descrença no sistema judicial”</i> (P2) <i>“Descrédito relativamente à justiça”</i> (P7)
	Fragilidade emocional	<i>“Pela fragilidade em que se encontram”</i> (P4)
Necessidades das vítimas que os profissionais devem priorizar	Proteção e segurança	<i>“Proteção”</i> (P1, P2, P3, P7, P8, P9) <i>“Segurança”</i> (P1, P2, P4, P5, P6)
	Fornecer/encaminhar para apoio em várias vertentes	<i>“Encaminhamento jurídico”</i> (P7) <i>“Apoio psicológico”</i> (P7, P8) <i>“Arranjar advogado”</i> (P4) <i>“Encaminhar para apoio”</i> (P9, P10) <i>“Cuidados de saúde (quando necessário)”</i> (P7)
	Estabelecer uma relação de confiança	<i>“Estabelecer uma relação de confiança”</i> (P5) <i>“Compreensão”</i> (P10) <i>“Ter capacidade de ouvir”</i> (P10) <i>“Apoio emocional”</i> (P1) <i>“Mostrar empatia”</i> (P9)
	Contenção da crise	<i>“Contenção da crise”</i> (P2)
	Validação da identidade da vítima	<i>“Validação da sua identidade”</i> (P2)

Barreiras que condicionam as respostas dos profissionais	Falta de conhecimento	<p><i>“Falta de conhecimento” (P8)</i></p> <p><i>“Falta de conhecimento sobre este crime” (P7)</i></p> <p><i>“Não terem eles próprios conhecimentos sobre o que é um crime de ódio e sobre os direitos das vítimas” (P9)</i></p> <p><i>“Há algo que é necessário desenvolver, que é a consciência social do que é um crime de ódio. Essa é a principal barreira” (P9)</i></p> <p><i>“Sobretudo a falta de conhecimento dos próprios técnicos (racismo, xenofobia, homofobia, etc) geram comportamentos muito violentos psicologicamente e por vezes fisicamente. Muitas vezes os próprios profissionais tratam estas situações como se fosse um crime menor” (P10)</i></p> <p><i>“Falta de compreensão, literacia” (P1)</i></p> <p><i>“Maior conhecimento sobre os recursos de encaminhamento pós intervenção em emergência” (P7)</i></p> <p><i>“Gostaria que houvesse mais formação nesta área” (P9)</i></p>
	Falta de recursos	<p><i>“Falta de recursos humanos especializados” (P8)</i></p> <p><i>“Falta de meios” (P1)</i></p> <p><i>“Falta de recursos comunitários ajustados às particularidades das vítimas” (P2)</i></p> <p><i>“Falta de profissionais” (P3)</i></p>
	Falta de colaboração da vítima	<p><i>“Falta de colaboração da vítima” (P7)</i></p> <p><i>“A adesão das vítimas ao acompanhamento” (P5)</i></p>

		<i>“A falta de denúncia por vergonha e por vezes por dificuldades com a língua” (P6)</i>
	Problemas no funcionamento do sistema	<p><i>“Morosidade da justiça” (P8)</i></p> <p><i>“Desorganização do sistema” (P3)</i></p> <p><i>“Indisponibilidade dos serviços devido ao horário” (P3)</i></p> <p><i>“Burocracia” (P3)</i></p> <p><i>“Questões logísticas e financeiras” (P4)</i></p> <p><i>“Ainda temos de desenvolver mais procedimentos e estratégias mais específicas” (P9)</i></p> <p><i>“Penso que não existe um sistema de apoio sensível a este problema em específico, mas no que diz respeito a outros crimes o sistema está mais desenvolvido” (P10)</i></p>
	Preconceito social	<i>“Preconceitos sociais associados ao apoio que é prestado nas Associações e Serviços de Apoio a Vítimas” (P5)</i>
Funcionamento eficiente do atual sistema de apoio às vítimas	Apoio em crise	<p><i>“O que funciona de forma eficiente é o apoio mais imediato (em crise)” (P8)</i></p> <p><i>“Sistema de sinalização de vagas de centros de acolhimento de emergência e casas abrigo” (P2)</i></p> <p><i>“A linha 144 que numa primeira fase garante alojamento” (P6)</i></p>
	Articulação eficiente entre instituições	<p><i>“A rede entre várias instituições” (P1)</i></p> <p><i>“A comunicação em rede” (P5)</i></p>

<p>Percepção dos profissionais sobre o nível desadequado de conhecimento das vítimas relativamente aos seus direitos</p>	<p><i>“As vítimas de racismo têm mais noção de que podem ser ajudadas, mas noutros tipos de crimes de ódio o conhecimento é quase nulo”</i> (P8)</p> <p><i>“Têm poucos conhecimentos”</i> (P1)</p> <p><i>“Muito baixo”</i> (P4)</p> <p><i>“Muito pouco conhecimento”</i> (P7)</p> <p><i>“As vítimas quase não têm conhecimentos sobre os seus direitos”</i> (P10)</p> <p><i>“Em alguns casos têm total desconhecimento principalmente os estrangeiros”</i> (P6)</p> <p><i>“Não (têm conhecimentos) ... Formação atualizada a nível jurídico e social”</i> (P5)</p> <p><i>“As vítimas quase não têm conhecimentos sobre os seus direitos”</i> (P10)</p> <p><i>“Muitas vezes acreditam ter mais direitos do que aqueles que têm efetivamente, o sistema é excessivamente burocrático e lento e as vítimas são confrontadas com o ajuste que têm de fazer às suas próprias expectativas”</i> (P2)</p>
<p>Baixo nível de conhecimentos dos profissionais sobre os direitos das vítimas de crimes de ódio e da intervenção adequada</p>	<p><i>“Apenas os que trabalham nesta área especificamente”</i> (P8)</p> <p><i>“Muito pouco”</i> (P5)</p> <p><i>“Nunca são suficientes”</i> (P2)</p> <p><i>“Penso que este é um tópico muito pouco falado em termos sociais e também na formação académica”</i> (P9)</p> <p><i>“Gostaria que houvesse mais formação nesta área”</i> (P9)</p>

		<p><i>“Depende da formação. Na generalidade as universidades não preparam para esta intervenção” (P1)</i></p> <p><i>“Não. Maior conhecimento sobre os recursos de encaminhamento pós intervenção em emergência” (P7)</i></p> <p><i>“Não. Fundamental educar para a cidadania desde o jardim de infância” (P10)</i></p>
Constrangimentos na articulação com outras instituições	Morosidade do processo	<i>“Morosidade dos processos” (P3)</i>
	Falta de conhecimento dos profissionais	<i>“Falta de compreensão de certas dificuldades destas vítimas (por exemplo nas minorias étnicas) e falta de conhecimento sobre os direitos destas vítimas” (P8)</i>
	Excessiva burocracia	<i>“Excessiva burocracia” (P1)</i>
	Sobreposição de trabalho	<i>“Muitas vezes as vítimas já estiveram nas várias estruturas e fica confuso sobre quem é a entidade que estava a gerir o caso, havendo sobreposição de trabalho” (P2)</i>
	Protocolos diferentes em cada instituição	<i>“Os interesses e protocolos de cada associação” (P5)</i>

Vantagens na articulação com outras instituições	Resposta multifacetada	<p><i>“Melhor resposta às vítimas” (P1)</i></p> <p><i>“As outras entidades têm valências diferentes da nossa o que permite dar uma resposta mais completa” (P2)</i></p> <p><i>“Mais respostas” (P4)</i></p> <p><i>“Resposta mais completa em diversas vertentes às vítimas” (P5)</i></p> <p><i>“Resposta eficaz às necessidades das vítimas” (P8)</i></p> <p><i>“Apoio eficaz às vítimas” (P9)</i></p>
	Atuar em tempo útil	<p><i>“Muitas (vantagens). Não perder tempo, não perder oportunidade” (P3)</i></p>
	Proteção das vítimas	<p><i>“Maior proteção para as vítimas” (P10)</i></p> <p><i>“Proteção das vítimas” (P3)</i></p>
	Prevenção da vitimação secundária	<p><i>“Prevenção da vitimação secundária” (P8, P9)</i></p>
Perceção dos profissionais sobre o que é a vitimação secundária	Contacto com os profissionais/o sistema	<p><i>“Vitimação que decorre do contacto com os profissionais” (P1)</i></p> <p><i>“A vitimação que a pessoa sofre pelo próprio sistema” (P2)</i></p> <p><i>“A violência que o processo e os profissionais provocam na vítima durante o processo de investigação, através da revivência do evento traumático” (P3)</i></p>

		<p><i>“Consiste na "dor" que vítima sofre repetidamente, sempre que é questionada sobre o que se sucedeu” (P6)</i></p> <p><i>“Um profissional revitimir uma pessoa que já sofreu um dano” (P7)</i></p> <p><i>“Como uma resposta desadequada das instituições de apoio” (P8)</i></p> <p><i>“Trauma secundário provocado pelas instituições que deveriam apoiar as vítimas” (P9)</i></p> <p><i>“Vitimação provocada por profissionais” (P10)</i></p>
	Vitimação de terceiros	<p><i>“Ser-se vítima de forma indireta” (P5)</i></p>
Perceção dos profissionais sobre as práticas que levam à vitimação secundária	Falta de conhecimento	<p><i>“Falta de conhecimento” (P8, P9, P10)</i></p> <p><i>“Não conhecer os mecanismos de apoio, não saber abordar a vítima e encaminhar” (P10)</i></p> <p><i>“Desarticulação, desorganização, profissionais que se acham mais importantes e mais conhecedores do que outros, desconhecimento de papéis, desinformação, profissionais sem formação na área” (P3)</i></p>
	Falta de compreensão e empatia	<p><i>“Falta de compreensão” (P1, P9)</i></p> <p><i>“Desacreditar a vítima” (P7)</i></p> <p><i>“Falta de empatia” (P7)</i></p> <p><i>“Julgar a vítima” (P1)</i></p> <p><i>“Falta de sensibilidade” (P1)</i></p>

	Desvalorização das experiências das vítimas	<p><i>“Desvalorizar o relato da vítima” (P9)</i></p> <p><i>“Desvalorizar o discurso e a experiência das vítimas” (P8)</i></p>
	Ser questionada várias vezes	<i>“A vítima faz a sua denúncia e antes do fim do processo judicial é inquirida diversas vezes sem necessidade” (P6)</i>
	Estigma social	<p><i>“Sistema hetero e cisnormativo que reproduz o estigma que levou ao crime de ódio” (P2)</i></p> <p><i>“Preconceito” (P7, P8)</i></p>
	Terceiros vivenciarem o crime de ódio	<i>“Filhos/as que presenciam agressões, estar junto da vítima quando é agredida, ser da mesma etnia/faixa etária/ grupo comunitário das vítimas” (P5)</i>
Perceção dos profissionais sobre as práticas que podem adotar para evitar a vitimação secundária	Apoio emocional	<p><i>“Empatia” (P1, P7)</i></p> <p><i>“Ser empático” (P10)</i></p> <p><i>“Confortar” (P7)</i></p> <p><i>“Compreender o medo da vítima” (P10)</i></p> <p><i>“Dar suporte emocional” (P9)</i></p> <p><i>“Aceitação” (P1)</i></p> <p><i>“Não questionar as vítimas” (P3)</i></p> <p><i>“Saber escutar” (P10)</i></p>

	Evitar repetição de abordagens	<p><i>“Evito que a pessoa tenha de repetir a mesma história vezes sem conta” (P2)</i></p> <p><i>“Redução do número de exames” (P3)</i></p>
	Encaminhar	<p><i>“Saber encaminhar” (P10)</i></p> <p><i>“Referenciação aos profissionais competentes” (P3)</i></p> <p><i>“Encaminhar” (P7)</i></p>
	Acompanhamento ao longo do processo	<p><i>“Tento acompanhá-la nos vários passos que tem de dar ao longo do sistema” (P2)</i></p>
	Valorizar e respeitar a vítima	<p><i>“Respeitar o estado emocional das vítimas, valorizar o seu relato, não forçar a vítima a falar sobre temas que não está preparada” (P9)</i></p> <p><i>“Valorizar o discurso e a experiência das vítimas” (P8)</i></p>
	Literacia	<p><i>“Comunicar e sensibilizar a população para a prevenção da vitimação” (P5)</i></p> <p><i>“Ter literacia” (P8)</i></p> <p><i>“Não ter preconceitos” (P8)</i></p>
	Proteção	<p><i>“Promover a sua proteção” (P9)</i></p> <p><i>“Tentar ajudar sempre” (P7)</i></p>

Perceção dos profissionais sobre as mudanças nos vários serviços para melhorar o apoio às vítimas	Aumento da literacia	<p><i>“Mais investimento na literacia” (P1)</i></p> <p><i>“Formação para as pessoas que estão no atendimento às vítimas” (P2)</i></p> <p><i>“Mais informação disponível” (P4)</i></p> <p><i>“Acesso à informação judicial por parte das vítimas e gabinetes de apoio às mesmas mais facilitado” (P5)</i></p> <p><i>“Maior literacia” (P7)</i></p> <p><i>“Mais educação sobre os direitos e deveres” (P7)</i></p> <p><i>“Mais prevenção” (P7)</i></p> <p><i>“Investir em campanhas de sensibilização” (P8)</i></p> <p><i>“Formação obrigatória de polícias, magistrados e outros profissionais que necessariamente contactam com estas vítimas” (P8)</i></p> <p><i>“Aumentar a literacia e a consciência social sobre o tema” (P9)</i></p> <p><i>“Investir na prevenção e promover a literacia” (P10)</i></p>
	Eliminar o estigma	<p><i>“Serem isentos da heteronormatividade e cisheteronormatividade, sendo o mais inclusivos possível” (P2)</i></p>
	Criação de procedimentos interdisciplinares	<p><i>“Protocolos de atuação interdisciplinares” (P3)</i></p>

	Aumento dos recursos humanos	<i>“Mais recursos humanos”</i> (P4)
Ideias de respostas que devem ser criadas em Portugal	Prevenção	<i>“Investimento na prevenção”</i> (P1)
	Otimizar as respostas já existentes	<i>“Capacitar as estruturas já existentes, com o apoio das ONGs que trabalham estes temas”</i> (P9) <i>“Otimizar as repostas já existentes”</i> (P7) <i>“Estrutura de atendimento psicológico”</i> (P8) <i>“Resposta especializada”</i> (P3)