



CATÓLICA  
FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

---

PORTO

DIREITOS DA VÍTIMA E SERVIÇOS DE APOIO:  
PERSPETIVAS DOS PROFISSIONAIS  
DE APOIO À VÍTIMA

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

- Especialização em Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante -

*Andreia Ferreira Moreira*

Porto, novembro de 2020



# CATÓLICA

## FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

---

PORTO

### DIREITOS DA VÍTIMA E SERVIÇOS DE APOIO: PERSPETIVAS DOS PROFISSIONAIS DE APOIO À VÍTIMA

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

- Especialização em Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante -

*Andreia Ferreira Moreira*

Trabalho efetuado sob a orientação de  
Professora Doutora Catarina Ribeiro

Porto, novembro de 2020

## **Agradecimentos**

À Professora Doutora Catarina Ribeiro, por toda a orientação, apoio e incentivo ao longo deste percurso. Obrigada por despertar, constantemente, o meu interesse pela área da justiça e por contribuir para uma das minhas melhores experiências académicas.

À Professora Mariana Barbosa, por todo o apoio e disponibilidade, determinantes na finalização do projeto. Obrigada por todas as palavras de conforto e por todas as oportunidades de crescimento.

À Mafalda Santos, pelo incentivo constante e por acreditar sempre em mim. Obrigada pela paciência e por fazeres parte deste momento tão importante.

À Professora Maria Carmo Carvalho, pela disponibilidade e pela enriquecedora e fundamental partilha de conhecimentos.

A todos os profissionais que estiveram disponíveis para participar neste projeto. Pela partilha de ideias, clarificação de questões e levantamento de outras que tanto contribuíram para o desenvolvimento do mesmo.

Às professoras do Mestrado de Psicologia da Justiça e do Comportamento Desviante por toda a experiência e conhecimentos partilhados no decorrer destes dois anos. Obrigada por fazerem destes dois anos, uma experiência tão enriquecedora.

À Universidade Católica, especialmente à Faculdade de Educação e Psicologia e toda a equipa que a constitui. Obrigada a todos os professores pelos conhecimentos transmitidos e pelas experiências partilhadas, que se revelaram essenciais neste meu percurso.

Aos meus pais e irmão, pelo suporte e incentivo constante e por acreditarem sempre em mim. Obrigada pelo exemplo de vida que são e pelo apoio incondicional ao longo de toda a minha vida. Pelos ensinamentos mais preciosos e por serem sempre a minha casa. Sem vocês, nada disto seria possível.

Ao Carlos, por ser a calma e a razão nos momentos mais importantes. Pela confiança constante e pela certeza, de todos os dias. Obrigada por seres a minha maior motivação e por tornares, não só esta etapa como toda a minha vida, muito mais bonita.

À Catarina, por ser a melhor definição de amizade. Obrigada por fazeres crescer a nossa caixinha das memórias e por acreditares incondicionalmente em mim. Pelo apoio nos momentos mais decisivos e pelo carinho constante, não só no decorrer deste percurso, como sempre.

À Joana, Daniela, Dé, Beatriz, Inês, Catarina, Rute e Rita, pela amizade e suporte ao longo destes 5 anos. Pela confiança, partilha e cumplicidade. Obrigada por criarem as melhores memórias e por tornarem todo o meu percurso académico, muito mais especial.

A todos aqueles que se cruzaram comigo ao longo destes 5 anos e que, de alguma forma, contribuíram para que esta fosse das experiências mais bonitas da minha vida.

Para a minha Avó.

## Resumo

A promoção de um sistema de proteção eficiente e cumpridor dos Direitos das Vítimas de Crime é fundamental para uma adequada experiência da vítima ao longo do Processo Judicial. Contudo, nem sempre os seus direitos são cumpridos devidamente. O presente estudo procurou compreender as perspetivas dos profissionais de apoio à vítima relativamente aos serviços de apoio à vítima e ao cumprimento dos direitos das vítimas. Partindo de uma metodologia qualitativa, a presente investigação compreendeu a análise em profundidade a doze entrevistas semiestruturadas e dois *focus group* conduzidos junto de profissionais que contactam com vítimas.

Com os resultados alcançados, compreendemos que os profissionais que contactam com vítimas verificaram a existência de uma evolução positiva quanto ao conhecimento das vítimas sobre os seus direitos, ainda que seja um processo demorado com algumas lacunas nos serviços. Contudo, os profissionais reconhecem a importância de as vítimas conhecerem os seus direitos e de lhes serem transmitidas todas as informações desde o primeiro contacto. Para além disso, os profissionais asseguram que foram realizadas alterações profissionais em conformidade com a Diretiva 29/UE/2012 e com o Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015).

**Palavras-chave:** Direitos das Vítimas, Perspetivas dos Profissionais, Vítimas de Crime, Serviços de Apoio à Vítima.

## **Abstract**

The promotion of an efficient and compliant protection system for the Rights of Victims of Crime is essential for an adequate experience of the victim throughout the judicial process. However, their rights are not always properly enforced. The present study sought to understand the perspectives of victim support professionals regarding victim support services and the fulfillment of victims' rights. Based on a qualitative methodology, the present investigation included an in-depth analysis of twelve semi-structured interviews and two focus groups conducted with professionals who seek to help victims.

The results of this study allowed us to understand that victim support professionals have verified the existence of a positive evolution regarding the victims' knowledge of their rights, even though it is a slow process with deficient services. However, professionals recognize the importance of how to know their rights and of being transmitted all information from the first contact. In addition, professionals ensure that professional changes have been made in accordance with Directive 29/UE/2012 and the Statute of the Victim (Law no. 130/2015).

**Key words:** Victims' Rights, Professionals' Perspectives, Crime Victims, Victim Support Services.

## Índice de Conteúdos

Introdução.....	1
CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	2
1. A Vítima e o Impacto do Crime na sua Vida .....	2
2. Direitos das Vítimas de Crime .....	3
3. O Papel dos Profissionais de Apoio à Vítima no Processo Judicial.....	4
4. Apoio aos Profissionais de Apoio à Vítima .....	6
CAPÍTULO II – MÉTODO .....	8
1. Objetivos de Investigação .....	8
2. Participantes .....	8
3. Instrumentos.....	10
4. Procedimento de Recolha de Dados.....	11
5. Procedimento de Tratamento e Análise de Dados .....	11
CAPÍTULO III – RESULTADOS E CONCLUSÕES DO ESTUDO.....	13
1. Apresentação e Discussão de Resultados.....	13
2. Conclusões .....	28
Referências Bibliográficas .....	30
Anexos.....	34

## **Lista de Anexos**

**Anexo 1** – Questionário Sociodemográfico da Entrevista às Organizações de Apoio à Vítima

**Anexo 2** – Guião de Entrevista às Organizações de Apoio à Vítima

**Anexo 3** – Sistema de Categorias

## **Lista de Abreviaturas**

**APAV** – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

**CPP** – Processo Penal Português

**PSP** – Agente Policial

**PJ** – Polícia Judiciária

**FEP – UCP** – Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa

**PNCVD** – Plano Nacional Contra a Violência Doméstica

**TSH** – Tráfico de Seres Humanos

## Introdução

O presente estudo insere-se no âmbito do Projeto *Pro.Vi – Promoting Victim’s Rights* – um projeto europeu, co-financiado pela Comissão Europeia (JUST/JACC/AG/2017/802047) que tem como principal objetivo melhorar a prestação de serviços de apoio às vítimas de crime e assegurar a proteção dos seus direitos.

Este estudo procura, de acordo com as perspetivas dos profissionais de apoio à vítima, compreender se a Diretiva Europeia (2012/29/UE) sobre os Direitos das Vítimas está a ser devidamente implementada em Portugal e se na prática estes direitos estão a ser cumpridos. Além disso, tendo em conta os recursos utilizados de proteção às vítimas, este estudo pretende compreender o nível de cooperação entre as entidades de suporte de apoio às vítimas, identificando quer as boas práticas, quer as principais fragilidades, de forma a gerar recomendações de melhoria nos serviços de apoio a vítimas de crime.

As forças de segurança são, muitas vezes, os primeiros atores do sistema judicial a atender vítimas de crime. Neste sentido, desempenham um papel crucial na identificação e na denúncia dos crimes, bem como no atendimento, apoio, assistência e encaminhamento das vítimas e dos agressores (Manita et al., 2009). Para incentivar e facilitar as denúncias de crime, além de evitar que as vítimas de crime sofram de vitimação secundária, é importante que estas disponham de serviços de apoio fiáveis e de autoridades que estejam preparadas para responder às suas denúncias com respeito, cautela e profissionalismo, e de forma não discriminatória (Diretiva 2012/29/UE).

De acordo com o Relatório Anual da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), em 2019 o total de crimes e outras formas de violência assinalados ultrapassou a faixa dos 29 mil, tendo-se registado um aumento de cerca de 40% do total face a 2018 (APAV, 2020). De salientar ainda que a maioria dos crimes assinalados diz respeito aos crimes contra as pessoas, cerca de 95.9%, com especial relevo para os crimes de Violência Doméstica, cerca de 79%, além dos crimes contra o património que, em 2019, representaram 1,8% do total assinalado pela APAV (APAV, 2020).

## **CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO**

### **1. A Vítima e o Impacto do Crime na sua Vida**

Define-se por vítima todo o indivíduo atingido, de forma direta ou indireta, pela delinquência, na sua pessoa ou patrimônio, tendo suportado lesões físicas ou mentais como consequência, inclusive de ações ou omissões que violem os seus direitos fundamentais (Câmara, 2008). Para além disso, são ainda consideradas vítimas os familiares de uma pessoa cuja morte tenha sido diretamente causada por um crime e que tenham sofrido um dano em consequência da morte dessa pessoa (Diretiva 2012/29/UE).

É ainda pertinente aludir ao conceito de vítima especialmente vulnerável, definida pela alínea b) da Lei n.º 130/2015, como aquela vítima cuja fragilidade decorre, designadamente “da sua idade, do seu estado de saúde ou de deficiência, bem como do facto de o tipo, o grau e a duração da vitimização haver resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições da sua integração social”.

Ao longo do tempo, os atos de violência tendem a aumentar em frequência, intensidade e perigosidade (Manita et al., 2009). Assim, não só o risco para a vítima aumenta e as consequências negativas são mais intensas, como, à medida que o tempo passa, ela perde cada vez mais a sensação de controlo e poder sobre si própria e sobre a sua vida, perde o sentimento de autoconfiança e de competência pessoa e desenvolve sentimentos de impotência de “desânimo aprendido” (Manita et al., 2009).

As vítimas enfrentam, muito frequentemente, situações de fragilidade generalizada, nomeadamente ao nível psicológico, físico, social e económico. Assim sendo, o impacto do crime pode manifestar-se a curto ou a médio prazo (APAV, 2019). A curto prazo, a vítima poderá sofrer lesões corporais, sendo que as mais frequentes são as de superfície corporal, com realce para as pisaduras, arranhões, hematomas, lesões de esganadura, feridas diversas, perda de cabelo por arrancamento e queimaduras. Nos casos mais graves, fraturas ósseas, lesões dentárias, oftálmicas e das vísceras torácicas e/ou abdominais (APAV, 2019). Quanto a médio prazo, a vítima pode sofrer alterações de sono e de apetite, sentimentos de medo, vergonha e/ou culpa, baixa autoestima e autoconceito negativo, vulnerabilidade, passividade, isolamento social e ideação suicida (APAV, 2019). Poderão estar evidentes lesões mais estruturadas, incluindo alterações da imagem corporal e disfunções sexuais, perturbações cognitivas ao nível da memória, da concentração e da atenção, incluindo distorções cognitivas, distúrbios de

ansiedade, hipervigilância, fobias, crises de pânico, depressão e perturbação de stress pós-traumático (APAV, 2019).

De acordo com Machado e Gonçalves (2002), o impacto da vitimização não depende unicamente do tipo e gravidade do crime, uma vez que as características prévias da vítima também têm uma grande influência no impacto da vitimização. A vitimização e o seu impacto não dão dinâmicas aleatórias, visto que as vítimas mais vulneráveis e mais frágeis serão as mais afetadas na vitimização, devido à influência das suas características prévias ou condições sociais (Machado & Gonçalves, 2002), posição a que acresce Wemmers (2013). Assim sendo, torna-se importante descrever as diferentes formas de vitimização, nomeadamente a vitimização primária que se refere à experiência das vítimas que, inclui informação acerca do impacto da vitimização e a incidência repetida; e a vitimização secundária que se refere à carência de suporte/apoio fornecido pelos serviços do Sistema de Justiça às vítimas de crime (eg., polícia, tribunais, Ministério Público) (Wolhunter et al., 2008).

## **2. Direitos das Vítimas de Crime**

A Diretiva do Parlamento Europeu 2012/29/UE estabeleceu direitos, apoios e proteção em regimes mínimos para todas as vítimas, pertencentes ou não no Processo Penal, respeitando os sistemas jurídicos dos vários Estados-Membros.

O Estatuto da Vítima (Lei n.º 130/2015) transposto recentemente para o Código do Processo Penal Português (CPP), no seguimento da Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2012 (2012/29/UE), procura alterar o paradigma com que a vítima tem sido encarada pela justiça, nomeadamente pelo processo penal que, até então, a considerava como um membro relevante no auxílio e na descoberta da verdade dos factos, sobretudo enquanto testemunha, e pouco enquanto elemento ativo no processo penal (Guia, 2016b). Este Estatuto pretende estabelecer normas relativas ao apoio, à proteção e aos direitos das vítimas de crime, nomeadamente o direito à informação, à assistência, à proteção e à confidencialidade, à indemnização e à participação ativa no processo (Lei n.º 130/2015).

Em relação aos direitos previamente citados e começando pelo princípio da informação, o Estatuto da Vítima (Lei n.º 130/2015) esclarece que o Estado assegura à vítima a prestação de informação adequada à tutela dos seus direitos, nomeadamente nos termos previstos nos artigos 11.º e 12.º, onde estão descritas detalhadamente as informação às quais as vítimas devem ter acesso, como o tipo de apoio que podem receber e/ou onde e como podem apresentar denúncia. O direito à assistência traduz-se no direito de acesso a consulta jurídica

e, se necessário, o subsequente apoio judiciário (Lei n.º 130/2015). Relativamente aos direitos da proteção e confidencialidade, o Estatuto da Vítima (Lei n.º 130/2015) esclarece a proteção que deve ser fornecida à vítima e, caso seja necessário aos seus familiares e realça que, sem prejuízo do disposto no CPP, os serviços de apoio técnico à vítima asseguram o adequado respeito pela sua vida privada, assegurando o sigilo das informações que são por esta prestadas. No que se refere ao direito à indemnização, o Estatuto da Vítima (Lei n.º 130/2015) prevê que à vítima é reconhecido, no âmbito do processo penal, o direito a obter uma decisão respeitante à indemnização por parte do agente do crime, dentro de um prazo razoável. Por fim, deve ser assegurada a participação da vítima no processo penal, tendo em conta o que este direito acarreta, como as informações às quais a vítima deve ter acesso (Lei n.º 130/2015).

### **3. O Papel dos Profissionais de Apoio à Vítima no Processo Judicial**

A criminalidade representa um dano para a sociedade, bem como uma violação dos direitos individuais das vítimas. Como tal, as vítimas de crime devem ser reconhecidas e encaradas com respeito, cautela e profissionalismo, sem qualquer discriminação, nomeadamente da raça, da cor, da origem étnica ou social, das características genéticas, da língua, da religião ou das convicções, das opiniões políticas ou outras, da pertença a uma minoria nacional, da riqueza, do nascimento, da deficiência, da idade, do género, da orientação sexual, do estatuto de residente ou da saúde (Diretiva 2012/29/UE).

Os serviços de apoio à vítima têm um papel fundamental na assistência das principais necessidades sentidas pelas vítimas após o crime, assim como no exercício realizado por estes de acordo com os seus direitos (APAV, 2020). Os espaços físicos onde a vítima é acolhida e atendida e os comportamentos dos profissionais que as acolhem são de grande importância (Manita et al., 2009).

Deste modo, em todos os contactos estabelecidos com as autoridades competentes no contexto do processo penal, e com quaisquer serviços que entrem em contacto com as vítimas, devem ter-se em conta a situação pessoal e as necessidades imediatas da vítima, a idade, o género, qualquer eventual deficiência e a maturidade das vítimas, no pleno respeito da sua integridade física, mental e moral (Diretiva 2012/29/UE). As vítimas de crime devem ser protegidas contra a vitimização secundária e repetida, contra a intimidação e a retaliação, e devem beneficiar de apoio adequado para facilitar a sua recuperação e de acesso suficiente à justiça (Diretiva 2012/29/UE).

Ainda que a prestação de apoio não deva depender da apresentação da denúncia de um crime pelas vítimas às autoridades competentes, como os serviços policiais, estas autoridades são frequentemente as que estão em melhor posição para informar as vítimas acerca das possibilidades de apoio (Diretiva 2012/29/UE). Neste sentido, os Estados-Membros são incentivados a estabelecer as condições favoráveis para que as vítimas sejam encaminhadas para os serviços de apoio, nomeadamente assegurando que os requisitos em matéria de proteção de dados possam ser e sejam de facto respeitados (Diretiva 2012/29/UE).

A Diretiva 2012/29/UE reforça o papel dos profissionais intervenientes no processo penal salientando que todos os funcionários suscetíveis de entrar em contacto pessoal com vítimas de crime devem ter acesso e receber formação adequada ao seu contacto com as vítimas, a fim de poderem identificar as vítimas e as suas necessidades, posição a que acresce Manita e colaboradores (2009) que acrescentam que o profissional tem o dever de apoiar a vítima, seja qual for a sua decisão, de a informar de forma clara e objetiva sobre os seus direitos e dos procedimentos a tomar, assim como das implicações e consequências de cada um deles. Além disso, estes autores referem que o profissional deve avaliar o risco em que a vítima (e filhos, quando os há) se encontra, encaminhando-a para os diferentes tipos de apoio de que necessita, elaborando relatórios de ocorrências e, se necessário, planos de segurança, devendo sempre alertá-la para o perigo de represálias ou para um eventual aumento da violência por parte do agressor no momento em que seja notificado no âmbito do inquérito criminal que venha a ser aberto, se se mantiver a coabitar com ele (Manita et al., 2009).

Neste seguimento, Machado e Gonçalves (2003) salientam que as necessidades das vítimas são, evidentemente distintas de acordo com o tipo de delito, impacto manifestado, suporte disponível e recursos pessoais de *coping*. No entanto, estes autores proporcionam um conjunto de orientações globais direcionadas a profissionais suscetíveis de contactar com vítimas, que promovem o ajustamento psicológico e reduzem o risco de vitimização secundária (Machado & Gonçalves, 2003). Assim, essas orientações traduzem-se na valorização da denúncia, na medida em que deve ser reconhecida a coragem e o civismo por parte da vítima em comunicar o crime, escutar empaticamente e normalizar as reações das vítimas, facultar-lhe informação sobre o crime e a sua prevalência, prevenir a culpabilização e o evitamento social (Machado & Gonçalves, 2003), posição a que acresce Manita e colaboradores (2009) acrescentando que o profissional deve adaptar o seu discurso conforme a vítima e encará-la como única.

O profissional de apoio à vítima deve ainda promover o processamento emocional e cognitivo da experiência, sendo que não deve ser aconselhado à vítima que “esqueça tudo o

que aconteceu”, mas que “partilhe os seus sentimentos e receios” com aqueles em quem mais confia (Machado & Gonçalves, 2003).

Qualquer profissional que contacte com vítimas deve ter em atenção determinados parâmetros, como o afastamento de crenças e mitos que dificultam ou impedem a intervenção com vítimas e a capacidade de reconhecer sinais indicadores da ocorrência de violência (Manita et al., 2009). Além disso, estes profissionais devem procurar adquirir as competências e estratégias básicas de comunicação, de um modo presencial ou telefónico, devem encontrar-se sensibilizados perante as problemáticas existentes e demonstrarem-se capazes de lidar com as especificidades emocionais e comportamentais das vítimas (Manita et al., 2009). Por último, mas igualmente importante, estes profissionais devem ter conhecimento sobre os tipos de apoio disponíveis e quais os possíveis tipos de encaminhamento e de articulação com outros serviços que podem disponibilizar em cada área de intervenção (Manita et al., 2009).

Diante disso, é pertinente realçar que o primeiro encontro de uma vítima com um profissional de apoio é um momento difícil para a vítima que se encontra fragilizada e é exigente para os profissionais que, sem saber o que esperar, têm de ir ao encontro das suas necessidades (APAV, 2010). Por outras palavras, as vítimas de crime procuram ajuda, quase sempre, em situação de crise e, mesmo que não estejam numa situação de crise, passaram por situações traumáticas que deixaram marcas ao nível psicológico e emocional, encontram-se fragilizadas, híper-vigilantes e muito sensíveis a todos os pormenores do comportamento dos outros, por isso, os profissionais de atendimento devem ter formação específica, possuir adequadas competências de comunicação e de atendimento e estar preparados para implementar estilos de comunicação adequados a cada tipo de situação (Manita et al., 2009).

#### **4. Apoio aos Profissionais de Apoio à Vítima**

De acordo com Manita e colaboradores (2009), vários estudos demonstram que o contacto repetido com situações de violência/crime e o contacto direto com vítimas de crime é uma das mais específicas, exigentes e perturbadoras experiências que técnicos de diferentes formações e com diferentes funções podem experienciar. Por essa razão, vários profissionais suscetíveis de entrar em contacto com vítimas e, até com agressores, estão entre as profissões com maior desgaste emocional e, conseqüentemente, com as mais elevadas taxas de *burnout* estudadas (Manita et al., 2009).

O termo *burnout* foi descrito, pela primeira vez, como um fenómeno psicológico, em 1974, por Freudenberg, que o apresenta como “um estado de fadiga ou de frustração

motivado pela consagração a uma causa, a um modo de vida ou a uma relação que não correspondeu às expectativas”. O *burnout* pode, então, ser considerado como uma extensão do *stress* laboral, ou seja, quando as exigências excedem os recursos do indivíduo, tratando-se de um processo a longo prazo (Maslach & Schaufeli, 1993), posição a que acresce Válio (2018).

Apesar do impacto que o trabalho com vítimas de crime poderá ter nos profissionais que contactam com estas, existem fatores que poderão ajudar na prevenção e proteção da experiência de *burnout*, como bons recursos pessoais (de ordem cognitiva e emocional); flexibilidade psicológica e emocional; locus de controlo; resiliência; autoconceito positivo e elevada autoestima; sentimento de eficácia; formação não apenas de base, como complementar; treino de competências e satisfação geral com a sua vida, nomeadamente a nível familiar e social e perante a atividade profissional, em regime de supervisão e/ou de inter-ajuda entre os colegas (Manita, 2003), posição a que acresce Quintana (2005).

Iliffe e Steed (2000) realçaram ainda algumas estratégias de coping, como as reuniões com os colegas de trabalho, como momento de partilha e de aprendizagem, de forma a reduzir possíveis sentimentos de responsabilidade e de isolamento; a atividade física e o cuidado consigo próprio; a leitura e a visualização de filmes não violentos; a manutenção de um estilo de vida saudável e a realização de atividades recreativas; a monitorização da quantidade de casos seguidos; e o reconhecimento da resiliência e da força das vítimas de violência, considerando-as capazes e responsáveis pela sua segurança e evitando, então, assumir essa total responsabilidade.

## **CAPÍTULO II – MÉTODO**

O presente estudo assenta numa abordagem qualitativa. A pesquisa qualitativa envolve uma abordagem natural e interpretativa do mundo, o que significa que os investigadores qualitativos estudam os fenómenos nos seus ambientes naturais, procurando compreender ou interpretar os mesmos em termos dos significados que as pessoas lhes trazem (Denzin & Lincoln, 2000). Por outras palavras, a investigação qualitativa interessa-se por compreender o modo como os indivíduos interpretam as suas vivências, como constroem o seu mundo e o significado que dão às suas experiências (Merriam & Tisdell, 2015).

### **1. Objetivos de Investigação**

O objetivo geral desta investigação é compreender as perspetivas dos profissionais de apoio à vítima relativamente aos serviços de apoio à vítima e ao cumprimento dos direitos das vítimas. Neste sentido, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- i) Compreender qual a perceção que os profissionais têm acerca do seu papel e do tipo de suporte que é fornecido às vítimas, na prestação de serviços;
- ii) Compreender se os profissionais consideram que as vítimas conhecem os seus direitos;
- iii) Identificar possíveis mudanças na prática profissional em resposta à Diretiva dos Direitos das Vítimas da União Europeia, pela perspetiva dos profissionais;
- iv) Reconhecer as principais potencialidades e fragilidades do sistema de apoio a vítimas;
- v) Compreender qual a perspetiva dos profissionais relativamente ao nível de cooperação entre entidades, na prestação de serviços;
- vi) Compreender qual a perceção que os profissionais têm acerca de Formação Especializada a profissionais que contactam com vítimas.

### **2. Participantes**

Como critérios de inclusão, pretendia-se que os participantes fossem homens ou mulheres, com idades iguais ou superiores a 18 anos, e profissionais que contactem, de forma direta ou indireta, com vítimas de crime durante o processo judicial. Assim sendo, o *Quadro 1*, mostrado de seguida, apresenta a caracterização da amostra composta por 12 participantes (n=12) nas entrevistas em profundidade e 5 participantes (n=5) nos grupos de discussão. No

que se refere à profissão destes, dispomos de 1 Agente policial (PSP), de 2 Juristas, de 1 Procuradora da República, de 1 Advogado, de 1 Gestora do centro de atendimento à vítima, de 3 Inspectores da Polícia Judiciária (PJ), de 2 Psicólogos, de 2 Educadoras Sociais e de 2 Assistentes Sociais. Em relação aos anos de trabalho em contacto com vítimas de crime, reunimos um mínimo de 2 anos e um máximo de 36 anos de experiência com vítimas de crime.

*Quadro 1 – Caracterização da amostra*

<b>Participantes</b>	<b>Sexo</b>	<b>Profissão/ Cargo na organização</b>	<b>Anos de experiência com Vítimas de Crime</b>
<b>EP1</b>	M <sup>1</sup>	Agente Policial (PSP) e investigador criminal	25 anos
<b>EP2</b>	F <sup>2</sup>	Jurista e Gestora do gabinete de apoio à vítima	24 anos
<b>EP3</b>	F	Procuradora da República	26 anos
<b>EP4</b>	M	Advogado	36 anos
<b>EP5</b>	F	Coordenadora e Gestora do centro de atendimento à vítima	18 anos
<b>EP6</b>	F	Psicóloga e Gestora do gabinete de apoio à vítima	15 anos
<b>EP7</b>	M	Inspetor PJ	32 anos

<sup>1</sup> Sexo Masculino

<sup>2</sup> Sexo Feminino

<b>EP8</b>	F	Inspetor PJ	5 anos
<b>EP9</b>	M	Inspetor PJ	19 anos
<b>EP10</b>	M	Psicólogo	10 anos
<b>EP11</b>	F	Educadora Social e Coordenadora de um centro de acolhimento de vítimas	11 anos
<b>EP12</b>	F	Assistente social e Diretora técnica do centro comunitário	11 anos
	M	Psicólogo forense e Diretor técnico	15 anos
<b>FG1</b>	F	Jurista	2 anos
	F	Assistente social	5 anos
<b>FG2</b>	M	Assistente Social e Coordenador do centro de acolhimento de vítimas	4 anos
	F	Educadora Social	7 anos

### 3. Instrumentos

Para o presente estudo foram utilizados dois instrumentos, nomeadamente um questionário sociodemográfico (cf. anexo 2), com resposta de escolha múltipla e resposta curta, para recolha de informação relativa ao sexo, idade, tipo de organização, serviços prestados,

anos de trabalho na organização e anos de trabalho com vítimas de crime, papel do participante na organização, e indicação do consentimento para gravação da entrevista; e um guião de entrevista semiestruturada (cf. anexo 2).

A maioria das entrevistas foram realizadas nos escritórios das entidades interessadas ou nos escritórios da Faculdade de Educação e Psicologia da Universidade Católica Portuguesa (FEP – UCP) do Centro Regional do Porto, sendo que apenas 1 entrevista foi realizada via *Skype* devido à distância geográfica.

#### **4. Procedimento de Recolha de Dados**

O procedimento de identificação dos participantes foi facilitado pelos contactos em rede dos investigadores, pelo contacto prévio e trabalho desenvolvido em colaboração com a FEP - UCP do Centro Regional do Porto, e pelo interesse e colaboração de algumas entidades no Projeto *Pro.Vi*.

A recolha de dados iniciou-se em abril de 2019, e foi realizada, maioritariamente, por um membro da equipa de investigação, com experiência e formação específica.

Todos os participantes tiveram acesso a um consentimento informado escrito 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 a terminar a entrevista e direito de retirar dados), a utilização de informação e confidencialidade, e oportunidades para envolver-se em atividades futuras do estudo. Além disso, este incluía a permissão para gravar em áudio a entrevista e uso da informação para uma análise posterior. Para além disso, continha informações de contacto das investigadoras e proteção de dados da FEP – UCP do Centro Regional do Porto. O consentimento informado era assinado pelos participantes e pela investigadora, sendo que ambos permaneceram com uma cópia do documento.

#### **5. Procedimento de Tratamento e Análise de Dados**

A metodologia da investigação é orientada pelas características inerentes a esta metodologia, sendo que o objetivo principal é compreender o significado que as pessoas atribuem a determinados acontecimentos e ações (Coutinho, 2011). Neste sentido, as entrevistas foram tratadas com recurso à análise de conteúdo. Esta abordagem permite qualificar as vivências, opiniões e perceções do sujeito face a um determinado fenómeno ou situação (Bardin, 1977). Assim, após a gravação áudio de todas as entrevistas e dos *focus group*, estes foram transcritos na íntegra.

O estudo recorreu à *Grounded Theory*, uma metodologia qualitativa em que a investigação permite desenvolver uma teoria acerca de um fenómeno específico com base na perspectiva dos participantes (Corbin & Strauss, 1998). Após a leitura flutuante, iniciamos o tratamento de dados com codificação aberta, de forma a organizar os dados, analisar os códigos e realizar uma comparação constante entre os mesmos, para que sejam agrupados conceptualmente (Ribeiro, 2016). Seguidamente, recorreremos à codificação axial, que implica a manutenção do processo de questionamento e comparação constante para verificar a ligação entre as categorias e perceber se essa mesma ligação é pertinente para o estudo (Glaser & Strauss, 1967). Para o tratamento e análise dos dados recorreremos à utilização do *software* informático *NVivo 11*, que permite uma exploração de conteúdo mais aprofundada, com maior rigor e uma sistematização de dados clara e organizada (Mozzato et al., 2016).

## CAPÍTULO III – RESULTADOS E CONCLUSÕES DO ESTUDO

Já apresentada a temática em estudo e a metodologia que nos possibilita alcançar os objetivos propostos, importa agora considerar o material empírico consequente do processo de tratamento de dados. O processo de tratamento dos dados permitiu alcançar um Sistema Geral de Categorias que se encontra apresentado no anexo 3. Os resultados serão apresentados e discutidos com base na literatura e de acordo com os objetivos a que este estudo se propôs responder, como também serão apresentados excertos exemplificativos, retirados do discurso dos participantes, sempre que se considere pertinente. De forma a facilitar a leitura dos dados, os objetivos deste estudo e as categorias estarão devidamente numerados, em negrito e sublinhados.

### 1. Apresentação e Discussão de Resultados

#### **O1: Compreender qual a percepção que os profissionais têm acerca do seu papel e do tipo de suporte que é fornecido às vítimas, na prestação de serviços.**

De forma a aprofundar devidamente este objetivo, criamos a categoria **Tipo de Suporte Prestado** e, de seguida, consideramos importante criar subcategorias facilitadoras de uma adequada e necessária organização da informação, nomeadamente potencialidades, fragilidades, sugestões de melhoria e ameaças.

##### **A. Potencialidades**

Como principais potencialidades, os profissionais referiram desempenhar um atendimento personalizado e fornecer apoios estruturados de acordo com as necessidades das vítimas “*Dependendo de cada situação, o atendimento é personalizado (...) Passa muito por avaliar cada caso em concreto, em função do problema que a vítima nos traz, pode haver necessidade de intervir com a vítima, pode haver necessidade de intervir com os seus familiares*” (EP2). Para além disso, foi evidenciado pelos profissionais que existem equipas multidisciplinares competentes e capazes de dar resposta às necessidades das vítimas “*As equipas multidisciplinares fazem o primeiro trabalho de assistência. As nossas equipas centram-se na vítima, e tentam perceber que necessidades aquela pessoa tem, seja a nível físico, emocional ou outras*” (EP11).

Ainda como principais potencialidades, os profissionais mencionaram a avaliação de risco como primeiro foco de intervenção com as vítimas, sendo que esclareceram que é avaliado devidamente o nível de proteção que a vítima necessita e, partindo daí, é desenhado o plano individual de intervenção, tendo como base as necessidades das vítimas “(...) *a questão da avaliação de risco e da segurança tem que ser primordial neste âmbito da violência doméstica e nas questões da violência de género*” (EP5), “*Quando uma mulher chega a nós, de facto, a nossa prioridade é fazer aquilo que se chama “risk assessment”, ou seja, vamos primeiro fazer uma avaliação de risco. (...) identificar o risco e tentarmos identificar as necessidades, procurar recursos e respostas às necessidades e desenhar planos individuais de intervenção com cada mulher*” (EP5).

Por último, os profissionais salientaram a informação e o aconselhamento que é dado adequadamente às vítimas, nomeadamente sobre todos os procedimentos realizados na intervenção, na investigação ou no processo crime, e o aconselhamento jurídico sobre os seus direitos legais e deveres, tendo em conta que estas informações são essenciais no processo de intervenção, para que as vítimas possam colaborar e tomar decisões conscientes e informadas “*Para estas mulheres poderem tomar uma decisão informada – porque é importante a informação – precisam de tempo e precisam de algum suporte para perceberem a situação que estão a viver e que podem viver uma vida plena sem qualquer tipo de violência, seja ela psicológica, verbal, seja de que tipo for*” (EP5), “*o nosso procedimento é manter as vítimas perfeitamente informadas dos procedimentos que se seguem na investigação e no processo crime (...)*” (EP8).

De acordo com APAV (2019), os serviços, as instituições e os profissionais que contactam com vítimas de crimes desempenham um papel importante no modo como a vítima processa os acontecimentos que anteriormente experienciou, atuando também no seguimento da sua recuperação, sendo que o nível de satisfação das vítimas com o sistema de justiça pode contribuir para a sua recuperação emocional (Kunst et al., 2014). Para além disso, o apoio jurídico e o acompanhamento psicológico são indispensáveis no decorrer do processo judicial, uma vez que a literatura existente evidencia que os procedimentos judiciais podem atuar como fatores de *stress* na vítima (Guay et al., 2019). D’ Arcy (2016) vai mais além e afirma que o trabalho dos profissionais, sejam clínicos, jurídicos ou de apoio, tem um papel indispensável nas respostas às necessidades das vítimas, sendo que este trabalho promove o processo de recuperação da vítima. As respostas produtivas em seguimento deste trabalho podem aliviar o

trauma e conduzir a vítima para a recuperação, contudo, é importante realçar que se as respostas forem desadequadas pode piorar ainda mais o trauma (D' Arcy, 2016).

O profissional tem o dever de apoiar a vítima, seja qual for a sua decisão, de a informar clara e objetivamente sobre os seus direitos e sobre os procedimentos possíveis a tomar, bem como das implicações e consequências de cada um deles, avaliando o risco em que a vítima (e filhos, quando os há) se encontra, encaminhando-a para os diferentes tipos de apoio de que necessita, preparando relatórios das ocorrências e, se necessário, planos de segurança, devendo também alertá-la para o perigo de represálias ou para um possível aumento da violência por parte do agressor no momento em que seja notificado no âmbito do inquérito criminal que venha a ser aberto, se se mantiver a coabitar com ele (Manita et al., 2009).

## **B. Fragilidades**

Em relação às principais fragilidades, os profissionais identificaram as avaliações de risco desatualizadas “*Avaliação de risco atualizada da vítima – é raríssimo nós vermos isto. E isto é fundamental. A vítima está em risco de ser novamente agredida ou não? E se já estamos na fase de julgamento e ainda não temos esta avaliação de risco... o julgamento é a última fase do processo na primeira instância*” (EP4); e o facto de alguns serviços não funcionarem durante 24h para prestarem um apoio mais eficaz e competente às vítimas “*Nós temos os serviços de prevenção, estamos 24h disponíveis e, muitas vezes do outro lado não temos resposta naquele momento em que é necessário, só algumas horas mais tarde*” (EP8). Para além disso, os participantes realçaram que as infraestruturas são desadequadas, nomeadamente os centros de saúde, os hospitais, os departamentos policiais e os tribunais “*Mas mesmo nos hospitais, a vítima vai à urgência, mas as condições físicas das infraestruturas às vezes não são as mais adequadas, e os profissionais são sensíveis a isso e tentam improvisar, mas lá está, as próprias infraestruturas, por vezes, não são as mais adequadas*” (EP1); “*Os departamentos policiais não estão muito bem preparados para atender as vítimas*” (EP1).

Por último, alguns profissionais reportaram ainda o facto de as vítimas terem de sair da sua própria casa para uma casa abrigo, sendo que o agressor se mantém na mesma habitação: “*A casa abrigo, para nós, é o chamado “mal necessário”. É por um dia ou dois. Porque quem deve sair de casa é quem agride, não é a vítima*” (EP3); assim, estes profissionais defendem que existe uma abordagem errada do problema, uma vez que quem deveria ter que sair de casa seriam os agressores e não as vítimas “*Nós sabemos que, quando se diz à vítima que a vamos proteger e que a vamos levar para uma casa abrigo não estamos a protegê-las. Podem as*

*peçoas ser muito simpáticas, podem ser muito atenciosas, muito carinhosas... mas não está em casa. Não tem as coisas dela. (...) E eu acho que aqui há uma abordagem errada do problema. Quem tem que sair de casa não é a vítima nem os filhos, quem tem que sair de casa é o agressor (...) Proteger a vítima não é só protegê-la de ser agredida outra vez. Isso é fácil, levam-nas para a casa de abrigo e pronto. Agora, muito melhor é não as levarem para a casa de abrigo (...) continua a viver em casa e agora vamos ver do que precisa: precisa de dinheiro para este mês? Está aqui. Está desempregada? Vamos ajudar a arranjar um emprego, dar-lhe a possibilidade para ser autónoma e para ter a liberdade de decidir – porque sem dinheiro não tem liberdade de decidir” (EP4).*

A maioria das vítimas que procura ajuda está em risco (e.g., risco de violência física grave, risco de sequestro, risco de homicídio conjugal) e, portanto, é necessário que sejam garantidas condições de segurança à vítima e aos seus filhos e para isso, é fundamental proceder a uma avaliação de risco, sendo que deve evidentemente estar atualizada (Manita et al., 2009), posição a que acresce Correia e colaboradores (2015).

As casas abrigo são unidades residenciais destinadas a proporcionar acolhimento temporário a vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de filhos menores ou maiores com deficiência na sua dependência e, por razões de segurança, não podem permanecer na sua residência (APAV, 2019). Em Portugal, as casas de abrigo surgiram com a aprovação do I Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (PNCVD), em 1999, no qual um dos seus principais objetivos passava pela criação de uma rede pública de casas de abrigo em Portugal, sendo que esta rede deveria ser constituída em parceria com os serviços de administração central, regional e os vários parceiros sociais (Baptista et al., 2004). A lei nº 112/2009 veio estabelecer o quadro geral da rede pública de casas de apoio a vítimas de violência doméstica, atribuindo ao Estado a responsabilidade de assegurar criação, instalação, funcionamento e manutenção da rede.

### **C. Sugestões de Melhoria**

No que se refere às sugestões de melhoria, os profissionais sugerem a criação de condições em resposta às necessidades das vítimas para que estas se recomponham psicologicamente e emocionalmente e, para que se autonomizem de forma a serem capazes de tomar decisões autodeterminadas em relação à sua vida. É de igual forma reforçado pelos profissionais que os avisos e as informações deveriam ser fornecidos desde cedo às vítimas “Se

*calhar, a testemunha quando é notificada deve ser alertada de que deve apresentar-se na secretaria ou noutra local... ou então resolve-se isso com o arguido. (...) teria que ser de maneira a que não estivesse na presença de testemunhas ou então avisar a vítima de que não deve entrar nas instalações sem que disso seja autorizada ou informada” (EP4). Para além disso, os profissionais abordaram a importância de melhorar os serviços através da especialização dos profissionais e das equipas multidisciplinares “*Para melhorar os serviços passa pela especialização quer dos serviços, quer das organizações que trabalham com vítimas e com sobreviventes, porque de outro modo não é possível, ou é difícil fazer uma intervenção específica, para pessoas que têm um enquadramento específico se forem para um serviço genérico. O aparecimento deste tipo de serviços seja no tribunal, seja nas forças de segurança, seja nas ONG’S ou nas juntas de freguesia, centros de saúde, etc., que sejam especializadas nesta área parece-me um bom caminho*” (EP10).*

Por último, os profissionais voltaram a abordar a questão das casas de abrigo, sugerindo que estas sejam destinadas aos agressores e não às vítimas, de forma a que os agressores estejam sujeitos a programas de prevenção de comportamentos violentos “*Há casas de abrigo para quem? Para os agressores, se eles quiserem. E entram na casa de abrigo, se quiserem, mas ficam imediatamente sujeitos aos programas de prevenção da violência doméstica*” (EP4) “*Vão os agressores para as casas de abrigo e só podem ir para lá se aceitarem sujeitarem-se imediatamente aos programas de prevenção de violência doméstica, com psicólogos, com os técnicos das mais diversas valências, que os vão ajudar... e isto não é de um dia para o outro e, portanto não poderá ser prazo de 6 meses como é hoje a permanência máxima das mulheres, das vítimas, nas casas de acolhimento (...) mas o prazo da intervenção desses programas tem que ser bastante mais alargada*” (EP4).

#### **D. Ameaças**

Relativamente às ameaças, os profissionais identificaram a intervenção desadequada, salientando que a intervenção de alguns profissionais continua a não ser centrada nas vítimas: “*A nossa intervenção (policial) não é tão centrada na vítima*” (EP7). Para além disso, os participantes referiram que, em muitos casos, as indemnizações poderão não retribuir e/ou compensar as vítimas como deveriam, dando lugar a uma nova subcategoria de indemnizações desajustadas “*Há decisões dos tribunais em que os indivíduos até são condenados pelo crime que cometem, mas depois as vítimas não são devidamente ressarcidas*” (EP1). Por fim, o papel impreciso dos profissionais na prestação de serviços de apoio à vítima é apontado como uma

verdadeira ameaça ao tipo de suporte prestado, uma vez que os profissionais asseguram que, em alguns casos (eles mesmos como outros profissionais) não têm a perceção de que são peças fundamentais para ajudar e proteger as vítimas “*Um advogado tem uma função social que pode ser importantíssima! E isto, normalmente, não é entendido, nem sequer lhe passa pela cabeça*” (EP4).

## **O2: Compreender se os profissionais consideram que as vítimas conhecem os seus direitos.**

De forma a responder a este objetivo, delineamos a categoria **Conhecimento das vítimas sobre os seus direitos**. Esta categoria deu lugar a duas perspetivas, uma vez que os participantes afirmaram que, atualmente é notório que as vítimas são mais informadas e conscientes dos seus direitos do que em anos anteriores, contudo, realçam que ainda há muito a melhorar, pois, na sua perspetiva, as vítimas ainda não são suficientemente informadas e contextualizadas sobre os seus direitos, como deveriam.

### **A.1. Vítimas mais informadas sobre os seus direitos**

Os profissionais realçaram e confirmaram uma evolução positiva no que se refere ao conhecimento que as vítimas têm sobre os seus direitos, em comparação com anos anteriores “*Cada vez mais as vítimas vêm mais informadas*” (EP5), “*As mulheres vão-nos chegando cada vez com mais informação, e muitas vezes já chegam ao atendimento com questões muito concretas*” (EP5), “*Ah, de uns anos para cá, pronto, como nós trabalhamos já há alguns anos, nota-se a diferença efetivamente de mulheres que chegam até nós com algum conhecimento dos seus direitos*” (EP12).

### **A.2. Vítimas pouco informadas e contextualizadas sobre os seus direitos**

Ainda que os profissionais considerem que é patente uma evolução positiva no que se refere ao conhecimento que as vítimas têm sobre os seus direitos, não deixam de salientar que este continua a ser um aspeto crítico e com diversas implicações na prática. Os profissionais realçaram que as vítimas continuam a ter pouco conhecimento e apropriação sobre os seus direitos. Por outras palavras, os profissionais afirmaram que as vítimas não são informadas nos primeiros contactos com os serviços e/ou forças policiais e os profissionais não lhes comunicam os seus direitos de forma clara, objetiva e compreensível, desconstruindo a

linguagem jurídica que é complexa, para que a vítima consiga ter uma noção clara sobre a informação prestada “*A maioria delas (vítimas) não têm o conhecimento certo...*” (EP11), “*não conhecem não só os seus direitos como onde pedir ajuda e como o fazer e a quem é que pode (...) onde é que podem ir e com quem é que podem falar*” (EP11), “*Ah, é assim, ainda continuo a achar que as vítimas não têm conhecimento sobre os seus direitos de facto*” (EP6).

No que se refere à proteção das vítimas de crime e dos seus direitos em Portugal, o Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) apenas foi adotado em 2015, sendo que antes disso apenas existia a Lei de Proteção de Testemunhas (Lei nº 93/199). Para além disso, é importante realçar que antes do Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) ser implementado, surgiu em 2009 um regime jurídico aplicável à prevenção da Violência Doméstica, à proteção e à assistência das vítimas (Lei nº 112/2009). Este regime jurídico apareceu como forma de combater os crimes de violência doméstica, uma vez que, nos dias de hoje, ainda é o crime mais prevalente em Portugal (Lei nº 112/2009). No entanto, a implementação do Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) veio estabelecer o apoio e a proteção a vítimas de qualquer tipo de crime, e não apenas das vítimas de crime de violência doméstica, nomeadamente agressão sexual, crimes de ódio, tráfico humano e mutilação genital feminina.

Relativamente ao conhecimento das vítimas sobre os seus direitos, muitas vezes, as vítimas desconhecem quer a dimensão criminal dos atos violentos exercidos contra si quer os seus direitos, sendo que não se identificam, em muitos casos, como vítimas e não procuram a ajuda e/ou os apoios a que têm direito (Manita et al., 2009).

### **O3: Identificar possíveis mudanças na prática profissional em resposta à Diretiva dos Direitos das Vítimas da União Europeia, pela perspetiva dos profissionais.**

Para responder a este objetivo, convocamos a categoria designada por **Diretiva Europeia 29/UE/2012** e alterações nas práticas profissionais, seguida de subcategorias mencionadas pelos profissionais como alterações visíveis no atendimento a vítimas, nomeadamente a existência de formulários específicos para situações de violência doméstica, a criação de salas específicas para atendimento a vítimas, um olhar mais vigilante e protetor para com as vítimas e o devido reconhecimento da Diretiva Europeia.

### **A.1. Formulários específicos para situações de Violência Doméstica**

No decorrer do discurso dos profissionais, é evidenciado que os Órgãos de Polícia Criminal (PSP, GNR, PJ) possuem formulários específicos para as situações de crimes de violência doméstica, entre os quais consta o “Estatuto da Vítima”, e que são entregues às vítimas: *“isso aconteceu em 2015, a partir dessa data, o procedimento é sempre o de entregar a documentação (...) Fornecer essa informação que deve ser feita para as vítimas. Penso que foi a medida mais visível e que, de alguma forma, veio alterar os procedimentos e a forma de trabalhar”* (EP8).

O Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) tem como objetivo garantir que as vítimas de crime recebem informação, apoio e proteção adequados. Para além disso, nos formulários entregues são esclarecidos vários direitos, nomeadamente o direito à proteção da vida privada e direito à avaliação individual das vítimas, de forma a identificar as suas necessidades de proteção, direito de compreender e de ser compreendido, direito a participar no processo penal, direito dos familiares das vítimas, e direito a receber o suporte necessário (Diretiva 2012/29/UE).

### **A.2. Salas específicas para o atendimento a vítimas**

Os profissionais referiram também que foram criadas salas específicas, em alguns órgãos, para um atendimento mais cuidado junto das vítimas de violência doméstica *“Na transposição das leis em concreto, penso que o que me apercebi assim mais recentemente foi a sala de apoio à vítima...”* (EP7).

Os serviços devem assegurar que os espaços físicos reservados à intervenção devem garantir a segurança e a privacidade da vítima e dos profissionais (CIG, 2016). Os serviços devem cumprir com os padrões de segurança, higiene e saúde, exigidos pela legislação em vigor, e criar e manter espaços físicos seguros e adequados ao atendimento das vítimas (CIG, 2016), posição a que acresce Manita e colaboradores (2009), que acrescenta que a vítima não deverá permanecer por muito tempo numa sala de espera ou em locais públicos, pois poderá sentir-se desconfortável ou constrangida face ao olhar de terceiros, se apresentar sinais visíveis de ter sido maltratada.

### **A.3. Olhar vigilante e protetor para com as vítimas**

Outra alteração realizada com base na diretiva, de acordo com a perspetiva dos profissionais, é o facto dos profissionais e órgãos judiciais começarem a desenvolver um olhar mais vigilante e protetor para com as vítimas, através da formação profissional: *“Nota-se essa mudança, em que se olha para as vítimas (...) nos crimes sexuais contra adultos, o testemunho da vítima começa a ser valorizado e quando é a única prova ou a prova mais forte quando se baseia no testemunho da vítima da parte da magistratura, começa ou tem vindo a ser tido em conta e considerada uma prova tão importante como uma prova pericial, nota-se essa alteração e essa mudança, sim”* (EP8).

### **A.4. Reconhecimento da Diretiva Europeia**

Os serviços de apoio à vítima reconhecem a importância da diretiva e de estarem familiarizados com as medidas propostas, para que consigam ativar os mecanismos necessários e permitidos por lei, para garantir um apoio mais eficaz e uma maior proteção das vítimas: *“Todas as diretivas e tudo o que há de legislação que previne a questão da violência contra as mulheres nós temos conhecimento e intervimos (...) A diretiva não nos podia passar despercebida. Uma das questões que já temos utilizado com essa diretiva é a possibilidade de mulheres que são estrangeiras, não tendo nacionalidade europeia, possam, por exemplo, usufruir do apoio judiciário que existe na segurança social, existe um formulário precisamente sobre esse apoio judiciário europeu, que permite que mesmo quando a mulher transitar para o outro país possa utilizar esse mecanismo, e ter direito a esse apoio judiciário, e esse apoio também vem dessa diretiva. Todos os instrumentos quer nacionais, quer internacionais que permitam fazer a defesa dos direitos, o advocacy destas mulheres, nós fazemos questão de os conhecer, de os utilizar, sempre em benefício das vítimas, para que sito possa ser possível e terem os seus direitos assegurados.”* (EP5).

## **O4: Reconhecer as principais potencialidades e fragilidades do sistema**

De modo a desenvolver o presente tema, criamos a categoria **Sistema Global de Proteção**, onde serão evidenciadas as principais potencialidades e respetivas fragilidades do sistema.

## A. Potencialidades

Como principais potencialidades, os profissionais referem as respostas adequadas para vítimas de violência doméstica; a especialização profissional; os mecanismos de proteção às vítimas; e as respostas adequadas a vítimas de Tráfico de Seres Humanos.

No que se refere a vítimas de violência doméstica, os profissionais asseguraram que lhes são asseguradas respostas conscientes e ajustadas: *“Eu diria que, para as situações típicas de violência doméstica, nós temos boas respostas (...) como já está muita coisa procedimentada, instituída, a partir da Lei nº112, notou-se muita diferença, vamos tendo maior facilidade, e já sabemos mais ou menos o que esperar, e as próprias vítimas já contam com essa ajuda e, acho que também já se divulgou tanto nos meios de comunicação social, que eu acho que vai havendo respostas adequadas”* (EP2).

Os profissionais abordaram a especialização dos profissionais em alguns serviços, que contribui para o sucesso da intervenção com as vítimas: *“O sistema funciona quando nós temos profissionais especializados a trabalhar estas temáticas (...) houve um grande esforço na formação de profissionais no que se refere à violência doméstica (...) nota-se, por exemplo, uma atuação muito mais eficaz quando temos secções do ministério público para as situações da violência doméstica. Dão uma resposta mais célere, mais eficaz, e evitam-se constrangimentos ou desfechos mais trágicos. Penso que haver esta formação ajuda a que a máquina funcione melhor”* (EP2).

Ainda como principais potencialidades, os participantes realçaram os mecanismos de proteção às vítimas: *“Houve aqui uma grande evolução em termos da proteção das vítimas. Sentimos que neste momento temos muitos mais mecanismos de proteção às vítimas. Existe uma rede já bastante forte em termos de casas de abrigo, existem estruturas de atendimento e polícia/forças de segurança que já têm algum tipo de especialização ao longo do país”* (EP5).

Por último, os profissionais enalteceram ainda as respostas que são cedidas às vítimas de Tráfico de Seres Humanos: *“Acho que damos uma boa resposta, em termos nacionais na área do tráfico de seres humanos, uma boa resposta às vítimas (...) Portugal tem implementado o sistema de referência, que está bem pensado e a ser bem implementado, vai sendo atualizado com bastante regularidade, as pessoas e instituições trabalham em conjunto, e mesmo em termos de legislação – comparando-nos com outros países a nível mundial – acho que Portugal está na linha da frente na questão da proteção das vítimas a nível de tráfico”* (FG2).

De acordo com o IV Plano de Ação para a prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos, de 2018, o Tráfico de Seres Humanos (TSH) é uma das formas mais graves e complexas da violação dos direitos humanos, que não conhece fronteiras e é desenvolvida, muitas vezes, por redes de criminalidade organizadas. Estas redes atuam junto de pessoas vulneráveis, e de alguma forma fragilizadas devido a situações de pobreza, exclusão, marginalização e desigualdades sociais e económicas.

O tráfico de seres humanos pode ter uma série de efeitos nas suas vítimas, nomeadamente o trauma (transtorno de *stress* pós-traumático), a perda de memória ou memória fragmentada (uma forma que as vítimas têm de lidar com o trauma), a angústia, o sentimento de lealdade para com os/as traficantes, decorrente do seu instinto de sobrevivência (síndrome de Estocolmo), e a dissociação (UNODC, 2014). No contacto com vítimas de tráfico de seres humanos, é necessário ter em atenção que estas podem sofrer traumas decorrentes das situações a que foram expostas. Poderão sentir-se cansadas, ter dificuldades de concentração ou em recordar-se de factos, ou podem até ser hostis para consigo e para com outras pessoas (UNODC, 2014). Assim sendo, os profissionais devem atuar com cautela e profissionalismo, contribuindo para a recuperação das vítimas e aumentando as probabilidades destas se disporem a colaborar com as respetivas entidades.

## **B. Fragilidades**

Como principais fragilidades, os profissionais mencionaram a ausência de recursos humanos, materiais e económicos; o sistema focalizado na resposta para vítimas de crimes de violência doméstica; a vítima ser encarada como mera testemunha; a morosidade no processo de pedido de indemnizações; a ausência de preparação, formação e sensibilidade por parte dos profissionais; e a falta de supervisão e de monitorização dos serviços.

No que se refere à ausência de recursos humanos, materiais e económicos, os profissionais salientaram que esta ausência compromete toda a intervenção com as vítimas e a celeridade dos processos “*Falta de recursos humanos, falta de recursos económicos, falta de algumas alterações legislativas falta de responsabilização dos profissionais*” (EP3).

Os profissionais realçaram o facto de o sistema estar demasiado direcionado para responder a crimes de violência doméstica, e não dar ser capaz de dar respostas mais eficazes a outros tipos de vítimas: “*Eu acho que o sistema está muito direcionado para as questões da violência doméstica e tem-se batalhado no sentido de olharmos também para as outras vítimas de crime*” (EP6).

O crime de violência doméstica caracteriza-se por um comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido, direta ou indiretamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar (e.g., cônjuge, companheiro/a, filho/a, pai, mãe, avô, avó), ou que, mesmo não coabitando, seja companheiro, ex-companheiro ou familiar (Manita et al., 2009). Este padrão de comportamento violento contínuo resulta, a curto ou médio prazo, em danos físicos, sexuais, emocionais, psicológicos, imposição de isolamento social e, ou privação económica da vítima (Manita et al., 2009).

Os profissionais referiram ainda sobre o facto de a vítima ser encarada como uma mera testemunha do crime, e não como uma real vítima: “*A vítima é vista como uma testemunha, com os direitos que lhe são inerentes, mas que é um mero instrumento para conseguir esclarecer determinada situação e não há grande preocupação, em termos institucional, quer da PJ, quer dos outros órgãos de polícia, com a proteção dos direitos das vítima tirando o bom senso, ou o sentido de responsabilidade das pessoas que vão ao local do crime e que contactam diretamente*” (EP9).

Uma pessoa contra a qual tenha sido cometido um crime deve ser reconhecida como vítima, independentemente de o autor do crime ter sido identificado, detido, acusado ou condenado e independentemente do vínculo de parentesco entre eles (Diretiva 2012/29/UE).

As vítimas pretendem ser algo mais do que apenas uma testemunha do crime (Herman 2005; Shapland 1985; Wemmers 2013). Num estudo de Chakraborti e Hardy (2016) sobre as expectativas das vítimas de crime de ódio, os participantes responderam nas entrevistas que as suas expectativas envolviam por exemplo, serem capazes de aceder a um serviço rapidamente, e terem a possibilidade de serem tratados com bondade e compaixão.

No que toca à morosidade no processo de pedidos de indemnizações, “*Nós achamos que a indemnização para estas vítimas é muito importante (...) por causa do sentido de justiça: a vítima sentir que de alguma forma eu sou ressarcido pelo aquilo que me fizeram. Posso-vos dizer que tivemos uma vítima que recebeu uma indemnização até agora. Em dezenas e dezenas de vítimas*” (EP11), “*O que temos feito é solicitar ao fundo de indemnizações por crimes violentos, à comissão... nós temos processo há 3 anos. Ainda estamos à espera*” (EP11).

De acordo com a Lei nº 130/2015, é reconhecido à vítima, no âmbito do processo penal, o direito a obter uma decisão sobre a indemnização por parte do agente do crime, dentro de

um prazo razoável. Assim, os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas recebam, nas condições mencionadas, uma decisão relativa a uma indemnização pelo autor do crime durante o processo penal, exceto se a legislação previr que essa decisão seja tomada num processo judicial separado (Diretiva 2012/29/UE). Para além disso, é realçado na Diretiva Europeia 2012/29, que os Estados-Membros devem promover medidas para incentivar os autores de crime a indemnizarem adequadamente as vítimas.

No que concerne à ausência de preparação, formação e sensibilidade dos profissionais “*Nós sentimos que é uma lotaria. É uma lotaria o advogado que vai calhar àquela vítima – porque nós temos que pedir apoio judiciário e nesse apoio não há advogados, não há um grupo (que é o que achamos que faria sentido) de peritos na área do tráfico de seres humanos, sensível, formado, capacitado para ouvir aquelas vítimas, para defender aquelas vítimas, e não há*” (EP11).

Por último, em relação à falta de supervisão e de monitorização dos serviços, consideram que “*As entidades que tutelam os diversos serviços é que têm que fazer com que esta informação chegue às pessoas certas e obrigar, monitorizar, supervisionar se efetivamente está a acontecer, se não está a acontecer, porque é que não estará a acontecer. Haver uma avaliação, haver diretivas que têm de ser obrigatórias e se não acontece, responsabilizar essas entidades por isso não estar a acontecer*” (EP5).

As autoridades policiais e os funcionários, suscetíveis de entrar em contacto com vítimas de crime devem receber formação geral e especializada de nível adequado ao seu contacto com as vítimas, a fim de aumentar a sensibilidade em relação às vítimas, e tratá-las de forma não discriminatória, com respeito e profissionalismo (Diretiva 2012/29/UE).

#### **O5: Compreender qual a perspetiva dos profissionais relativamente ao nível de cooperação entre entidades, na prestação de serviços.**

De forma a desenvolver o presente tema, criamos a categoria designada por **Cooperação entre Entidades**. Os profissionais abordaram este tema de forma positiva, defendendo que, no geral, existe uma boa cooperação entre as entidades.

Os participantes destacaram o trabalho em rede e em parceria entre organizações, e a abertura para colaborações com outras entidades que podem prestar outro tipo de serviços, com o propósito de dar uma resposta mais eficaz e precisa às necessidades das vítimas:

*“Trabalhamos com todas as entidades que possam, de alguma forma, prestar ou beneficiar a vítima naquilo em que nós não conseguimos apoiar ou beneficiar” (EP2); “Cooperamos com a APAV, com a Segurança Social, linha de emergência social 114. Sempre que se enquadre e se justifique acionar esses mecanismos, nós comunicamos. E temos relações diretas com essas organizações, quer sejam públicas ou privadas” (EP11).*

Em relação ao nível de abertura das organizações para a colaboração, os profissionais destacaram uma evolução positiva a esse nível, principalmente nos órgãos de polícia criminal, *“Varia, na minha opinião é bastante diferente de há 10 anos atrás, sobretudo com a PSP, GNR, estas entidades, não estou certo de que a sequencia dada às situações fosse a mais ajustada no início. De algum tempo para cá, sobretudo no caso da PSP, tem havido uma evolução muito grande na forma de trabalhar com as vítimas de crime” (EP10).*

Os profissionais devem sempre trabalhar em colaboração constante com outros profissionais, de outras instituições e serviços, para desenvolver corretamente o processo de apoio à vítima, sendo que só desta forma este pode desenvolver-se com a qualidade merecida (APAV, 2010), posição a que acresce CIG (2006), que assegura que o trabalho em rede traduz-se na metodologia de intervenção considerada mais adequada, devendo ser estabelecidas, a nível local e regional, cadeias de intervenção coordenadas, sob a forma de protocolos, onde se encontrem definidas responsabilidades e o papel específico e funcionalmente limitado de cada participante na intervenção.

## **O6: Compreender qual a perceção que os profissionais têm acerca de Formação Especializada a profissionais que contactam com vítimas.**

Em geral, todos os profissionais destacaram e valorizaram a importância da **Formação Especializada** como um suporte fundamental para lidar com situações difíceis. De acordo com o discurso dos profissionais, identificamos as principais potencialidades e fragilidades sentidas relativamente a este tema.

### **A. Potencialidades**

Os profissionais realçaram que a formação especializada é fundamental para serem prestados, cada vez mais, serviços de maior qualidade; *“Os polícias têm formação para lidar com casos de violência doméstica. E na violência doméstica até se foi um bocadinho mais*

*além, nomeadamente colocar no procedimento polícia uma coisa sobre a responsabilidade dos polícias que se chama “Avaliação de risco”.*” (EP1); *“A formação é sempre bem-vinda e nunca, nunca é demais e temos sempre a aprender (...) nós vamos tendo formação na escola da Polícia Judiciária, na área da criminalidade sexual”* (EP8).

Os profissionais afirmaram também que a supervisão das práticas e dos serviços é fundamental, uma vez que através desta podem refletir sobre as suas práticas profissionais, necessidades de atualização, e estratégia de prevenção do *burnout* *“Nós sentimos essa grande necessidade de formação constante, há sempre muita necessidade de partilha, são casos muitos difíceis, em que temos que trabalhar constantemente a prevenção do burnout destas equipas e destas pessoas, porque são situações muito dolorosas todos os dias, e as equipas são relativamente reduzidas para o número de horas e de trabalho...”* (EP12).

## **B. Fragilidades**

Como principais fragilidades, é referenciado pelos profissionais a necessidade de formação profissional, considerando que esta contribui para um melhor desempenho no atendimento a vítimas. Contudo, nem sempre isto acontece com regularidade, nem como pretendido: *“Parece-me que sem formação, sem atualização constante, é difícil os profissionais depois conseguirem fazer bem o seu trabalho (...) esta formação tem que passar por todos os profissionais que, de alguma forma, possam ter que contactar com vítimas”* (EP2).

A questão da formação dos profissionais é agravada junto dos órgãos policiais que, muitas vezes, não têm formação específica sobre como devem intervir junto das vítimas: *“A formação é muito fácil de ser operacionalizada, mas na polícia só se faz para um determinado tipo de crime (violência doméstica)”* (EP1); *“Quando uma vítima precisa de se expor a uma situação, por exemplo, num piquete da polícia judiciária, a maior parte das vezes a vítima vem de lá com um sentimento de culpa imenso porque é sempre quase... “mas porque é que fez assim?”, “então fez isto, claro que lhe ia acontecer aquilo”, este tipo de atitude é a atitude que não se pode ter com uma vítima de crime”* (EP2).

O atendimento a vítimas de crime exige ao profissional um conhecimento e compreensão sobre os fenómenos da vitimação em apreço, bem como as suas dinâmicas, impacto e enquadramento legal (APAV, 2019). Assim, é fundamental que os profissionais possuam formação específica no atendimento a vítimas de crime e violência e que, em concreto, estejam devidamente habilitados através de formações específicas capazes de os

qualificar para o apoio a vítimas de crime (APAV, 2019). Consoante as funções exercidas pelos profissionais e a natureza e o nível dos seus contactos com as vítimas, a sua formação deve ter por objetivo habilitá-los a reconhecer as vítimas e tratá-las com respeito e profissionalismos e de forma não discriminatória (Diretiva 2012/29/UE).

## **2. Conclusões**

Este estudo tem como objetivo compreender as perspetivas dos profissionais de apoio à vítima relativamente aos serviços de apoio existentes e ao cumprimento dos direitos das vítimas. Da análise das suas narrativas, podemos considerar que existe uma considerável mudança de paradigma no que toca ao reconhecimento do papel da vítima, assim como uma maior predisposição por parte dos serviços de atendimento para a implementação de medidas restaurativas. Atualmente, tem existido efetivamente um maior investimento na formação especializada de profissionais que contactam com vítimas, assim como um esforço na cooperação entre várias entidades envolvidas na implementação de medidas.

Durante as entrevistas, os participantes demonstraram-se acessíveis a todas as questões, partilhando várias experiências reais do contacto com vítimas de crime. As entrevistas decorreram consoante o fluxo da narrativa dos participantes e, em alguns casos, os participantes tiveram a iniciativa de introduzir novos tópicos por eles consideráveis. Em relação aos temas abordados em entrevista, os participantes revelaram-se precisos e íntegros, esclarecendo diferentes pontos de vista.

De acordo com a literatura existente e tendo em conta os resultados alcançados, podemos considerar que todos os profissionais que contactam com vítimas devem ser capazes de prestar apoio especializado às vítimas de crime, sendo que para isso devem possuir formação especializada na área em apreço (APAV, 2019). No entanto, a falta de recursos, sejam recursos humanos, materiais ou económicos, geram a carência de preparação e especialização das estruturas e dos profissionais.

No que se refere à cooperação entre entidades, na prestação de serviços, esta é reconhecida como fundamental no atendimento a vítimas, sendo que através de uma adequada colaboração, o trabalho desempenhado pelos profissionais será de maior expansão e eficácia, e seguramente trará melhores resultados junto das vítimas (APAV, 2010).

Em relação às limitações deste estudo e a sugestões futuras, uma das limitações foi o facto de a recolha de dados ter sido conduzida, maioritariamente, na região Norte de Portugal, pelo que não é totalmente representativa da realidade portuguesa no que se refere à situação

nacional de proteção dos Direitos das Vítimas. Assim, numa investigação futura seria relevante complementar a amostra do estudo com população de regiões diferentes, possibilitando assim uma maior variedade e um leque de perspectivas e experiências mais enriquecedoras.

## Referências Bibliográficas

- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2010). *Manual Alcipe para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência*.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2019). *Manual EMVA – Atendimento e Encaminhamento de Vítimas de Violência Doméstica e de Género - Procedimentos & Roteiro de Recursos*.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2020). *Estatísticas APAV: Relatório Anual 2019*. [https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas\\_APAV-Relatorio\\_Anual\\_2019.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV-Relatorio_Anual_2019.pdf)
- Baptista, I., Silva, M., & Nunes, J. (2004). *National Report Portugal*. Cesis.
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo*. Edições 70.
- Câmara, G. C. (2008). *Programa de política criminal: orientado para a vítima de crime*. Coimbra Editora.
- Chakraborti, N., & Hardy, S. (2016). *Healing the Harms: Identifying How Best to Support Hate Crime Victims*. University of Leicester.
- Comissão para a cidadania e Igualdade de Género (CIG). (2016). *Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situações de Violência Doméstica e Violência de Género*.
- Corbin, J., & Strauss, A. C. (1998). *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. Sage.
- Correia, A. L., & Sani, A. I. (2015). As casas de abrigo em Portugal: Caracterização estrutural e funcional destas respostas sociais. *Análise Psicológica*, 33(1), 89-96. <http://dx.doi.org/10.14417/ap.918>
- D'Arcy, M. (2016). Victim Support. In J. Payne-James & R. W. Byard (Eds.), *Encyclopedia of Forensic and Legal Medicine* (2 ed., pp. 647 –652). Academic Press.

- Denzin, N. K., & Lincoln, Y. S. (2000). The Discipline and Practice of Qualitative Research. In: In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *The Sage Handbook of Qualitative Research* (pp. 1-32). Sage Publications Ltd.
- Diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TT/uricelex:32012L0029>
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of social issues*, 30(1), 159-165.
- Gabinete das Nações Unidas sobre Drogas e crimes (UNODC). (2014). *Kit de intervenção imediata para órgãos de polícia criminal em situações de tráfico de seres humanos*. Comissão para a cidadania e a Igualdade de Género.
- Glasser, B., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory, Strategies for Qualitative Research*. Weidenfeild and Nicolson.
- Guay, S., Beaulieu-Prévost, D., Sader, J., & Marchand, A. (2019). A systematic literature review of early posttraumatic interventions for victims of violent crime. *Aggression and Violent Behavior*, 46, 15-24. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2019.01.004>
- Herman, J. L. (2005). Justice from the victim's perspective. *Violence Against Women*, 11, 571–602. <https://doi.org/10.1177/1077801205274450>
- Iliffe, G. & Steed, L. (2000). Exploring the counselor's experience of working with perpetrators and survivors of domestic violence. *Journal of interpersonal violence*, 15(4), 393-412.
- Kunst, M., Popelier, L., & Varekamp, E. (2014). Victim Satisfaction with the Criminal Justice System and Emotional Recovery. *Trauma, Violence, & Abuse*, 16(3), 336–358. <https://doi.org/10.1177/1524838014555034>
- Lei nº 112/2009 de 16 de Setembro de 2009. *Diário da República no 180/2009*, Série I. Assembleia da República
- Lei no 130/2015 de 04 de setembro de 2015. *Diário da República no 173/2015*, Série I-A. Assembleia da República.
- Machado, C. & Gonçalves, R. (2003). *Violência e vítimas de crimes*. Quarteto.

- Machado, M., & Gonçalves, R. (2002). *Violência e Vítimas de Crime, Vol. 1 – Adultos*. Quarteto Editora.
- Manita, C. (2003). *Quando escutar faz mal... Prevenção do burnout num grupo de profissionais de atendimento a vítimas de violência doméstica*. FPCEUP/CIDM.
- Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência Doméstica: Compreender e Ouvir, Guia de Boas Práticas para Profissionais das Forças de Segurança*. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.
- Maslach, C. & Schaufeli (1993). Historical and conceptual development of burnout. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.). *Professional burnout: recent developments in theory and research* (pp. 1-16). Taylor & Francis.
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation*. John Wiley & Sons.
- Mozzato, A. R., Grzybovski, D., & Teixeira, A. N. (2016). Análises Qualitativas nos estudos organizacionais: As vantagens no Uso do Software NVivo®. *Revista Alcance*, 23(4), 578-587.
- Quintana, C. (2005). El síndrome de burnout en operadores y equipos de trabajo en maltrato infantil grave - Burnout syndrome in severe child abuse workers and work teams. *Psyke*, 14(1), 55-68.
- Ribeiro, C. (2016). *Decisão Judicial em Casos de Abuso Sexual em Crianças no Contexto Familiar: Perspetivas, Experiências e Processos Psicológicos de Magistrados* (Tese de Doutoramento em Psicologia). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto.
- Shapland, J. (1985). The criminal justice system and the victim. *Victimology: An International Journal*, 10(1-4), 585-599.
- UNODC. (2014). Global Report on Trafficking in Persons. Retrieved from <https://www.unodc.org/documents/data-and->

Válio, M. R. B. (2018). *Síndrome de Burnout e a responsabilidade do empregador*. LTr Editora.

Wemmers, J. (2013). Victims experiences in the criminal justice system and their recovery from crime. *International Review of Victimology*, 19(3), 221–234  
<https://doi.org/10.1177/0269758013492755>.

Wolhuter, L., Olley, N., & Denham, D. (2008). *Victimology: Victimisation and victims' rights*. Routledge-Cavendish.

## **ANEXOS**

**Anexo 1** – Questionário Sociodemográfico da Entrevista às Organizações de Apoio à Vítima

Entrevista #:

**Entrevista às Organizações**

Data ____/____/____	Entrevistador: Sexo: ___ M ___ F	Tipo de entrevista ___ Presencial ___ Telefone
Nome da Organização:		
Tipo de Organização ___ Agência de Justiça Criminal ___ Prestação de Serviços Públicos ___ Prestação de Serviços Privados ___ ONG (Organização Não Governamental) ___ Organização de Voluntários ___ Outra	Serviços Prestados (assinalar todas as que se aplicarem) ___ Serviços de Apoio à Vítima ___ Justiça Restaurativa ___ Serviços de Saúde ___ Serviços de Saúde Mental ___ Serviços de atuação sobre o Trauma ___ Justiça Criminal ___ Polícia ___ Tribunais ___ Promotor de Justiça ___ Outros _____ ___ Outro _____	
<b>Entrevistado</b>		
Nome (não obrigatório – incluir apenas se tiver interesse em estar envolvido no futuro):		
Sexo ___ M ___ F	Anos de trabalho na organização:	Anos de trabalho com vítimas:
Papel na organização:	Consentimento para gravação da entrevista: ___ SIM ___ NÃO	
<b>Perguntar no final da entrevista</b>		
Interessado em participar noutras atividades do projeto: ___ SIM ___ NÃO		
Contactos: Email _____ Telemóvel _____		
Notas:		

## **Anexo 2 – Guião de Entrevista às Organizações de Apoio à Vítima**

### **Guião de Entrevista às Organizações de Apoio à Vítima**

1. Que tipo de suporte a/o [inserir nome da organização] fornece às vítimas de crime? Com que tipo de vítimas mais contactam?
2. No contacto estabelecido com as vítimas, como sente o nível de conhecimento das vítimas em relação aos seus direitos?
3. O que é que faz, no seu trabalho diário, para garantir os direitos das vítimas? (explorar as seguintes áreas):
  - a) Direito à proteção da vida privada e direito à avaliação individual das vítimas, de forma a identificar as suas necessidades específicas de proteção;
  - b) Direito dos familiares das vítimas;
  - c) Direito de compreender e de ser compreendido;
  - d) Direito à informação;
  - e) Direito a participar no processo penal;
  - f) Direito a receber apoio/suporte;
4. Foram realizadas alterações, na vossa instituição e na vossa prática profissional, em resposta à Diretiva dos Direitos das Vítimas da União Europeia (2012) e à lei sobre o Estatuto da Vítima?
  - a. Se sim, quais foram essas alterações?
  - b. Se não, que tipo de entraves/dificuldades surgiram para que não existisse este cumprimento da diretiva?
5. Planeiam alterações futuras nas vossas práticas profissionais?
  - a. Se sim, por favor descreva. (Inclua informações sobre cooperação com outros serviços e organizações.)
6. Com que tipo de organizações costumam cooperar, de forma a fornecer apoio e suporte às vítimas? Que tipo de acordos estão estabelecidos?

7. Considera que o sistema atual é eficaz na proteção dos direitos das vítimas?
  - a. Identifique o que considera que funciona de forma eficiente.
  - b. Que aspetos podem ser melhorados? (nota: abranger mais questões globais, do sistema, e não apenas preocupações mais específicas da organização).
  
8. Considera ter necessidades de formação, com implicações na sua prática profissional?
  - a. Se sim, quais?
  
9. O que é que é necessário para conseguirem implementar mudanças, melhorar a proteção das vítimas e a vossa prestação de serviços?

**Anexo 3 – Sistema de Categorias**

<b>1. Tipo de Suporte Prestado (1ª Geração de Categorias)</b>				
<b>2ª Geração de Categorias</b>	<b>3ª Geração de Categorias</b>	<b>Exemplos dos dados</b>	<b>Nº de Documentos</b>	<b>Nº de Referências</b>
A. Potencialidades	A.1. Atendimento Personalizado	<i>“Dependendo de cada situação o atendimento é personalizado (...) Passa muito por avaliar cada caso em concreto, em função do problema que a vítima nos traz” (EP2),</i>	5	6
	A.2. Apoios Estruturados	<i>“O apoio é... vá, desenhado em função daquilo que são realmente as suas necessidades, e é definido com a vítima, em função daquilo que a vítima quer que seja o apoio” (EP2).</i>	6	13
	A.3. Equipas Multidisciplinares	<i>“As equipas multidisciplinares fazem o primeiro trabalho de assistência. As nossas equipas centram-se na vítima, e tentam perceber que necessidades</i>	4	6

		<p><i>aquela pessoa tem, seja a nível físico, emocional ou outras” (EP11),</i></p> <p><i>“O que as nossas equipas fazem é isto, centram-se na vítima, não é? E tentam perceber que necessidade aquela pessoa tem, a nível físico, psicológico, emocional” (EP11).</i></p>		
	<p>A.4. Realização de Avaliações de Risco</p>	<p><i>“(…) a questão da avaliação de risco e da segurança tem que ser primordial neste âmbito da violência doméstica e nas questões da violência de género” (EP5),</i></p> <p><i>“Quando uma mulher chega a nós, de facto, a nossa prioridade é fazer aquilo que se chama “risk assessment”, ou seja, vamos primeiro fazer uma avaliação de risco. (...) identificar o risco e tentarmos identificar as necessidades, procurar recursos e respostas às necessidades e desenhar planos individuais de intervenção com cada mulher” (EP5).</i></p>	4	5

	<p>A.6. Informação e aconselhamento às vítimas</p>	<p><i>“Para estas mulheres poderem tomar uma decisão informada – porque é importante a informação – precisam de tempo e precisam de algum suporte para perceberem a situação que estão a viver e que podem viver uma vida plena sem qualquer tipo de violência, seja ela psicológica, verbal, seja de que tipo for”</i> (EP5),</p> <p><i>“o nosso procedimento é manter as vítimas perfeitamente informadas dos procedimentos que se seguem na investigação e no processo crime, fornecer-lhes informação necessária para na eventualidade de precisarem de algum tipo de apoio, seja a nível psicológico, social, para as encaminharmos para as instituições que fornecem esse apoio, sim”</i> (EP8).</p>	<p>7</p>	<p>9</p>
<p>B. Fragilidades</p>	<p>B.1. Avaliações de Risco Desatualizadas</p>	<p><i>“Avaliação de risco atualizada da vítima – é raríssimo nós vermos isto. E isto é fundamental. A vítima está em risco de ser novamente agredida ou não? E se já estamos na fase de julgamento e ainda não temos esta avaliação de risco... o julgamento é</i></p>	<p>2</p>	<p>3</p>

		<i>a última fase do processo na primeira instância” (EP4)</i>		
	B.2. Serviços de Apoio às Vítimas com horário de funcionamento limitado	<i>“Nós temos os serviços de prevenção, estamos 24h disponíveis e, muitas vezes do outro lado não temos resposta naquele momento em que é necessário, só algumas horas mais tarde” (EP8)</i>	2	2
	B.3. Infraestruturas Desadequadas	<i>“Mas mesmo nos hospitais, a vítima vai à urgência, mas as condições físicas das infraestruturas às vezes não são as mais adequadas, e os profissionais são sensíveis a isso e tentam improvisar, mas lá está, as próprias infraestruturas, por vezes, não são as mais adequadas” (EP1),  “Os departamentos policiais não estão muito bem preparados para atender as vítimas” (EP1),  “Acontece com tanta frequência... a vítima entrar no tribunal pelo próprio pé, sozinha, quando o arguido está a entrar ao lado dela... com os olhares</i>	6	9

		<p><i>e, muitas vezes, com as palavras que ele lhe diz”</i> (EP4).</p>		
	<p>B.4. Casas de Abrigo para Vítimas e não para Agressores</p>	<p><i>“A casa abrigo, para nós, é o chamado “mal necessário”. É por um dia ou dois. Porque quem deve sair de casa é quem agride, não é a vítima”</i> (EP3),</p> <p><i>“Nós sabemos que, quando se diz à vítima que a vamos proteger e que a vamos levar para uma casa abrigo não estamos a protegê-las. Podem as pessoas ser muito simpáticas, podem ser muito atenciosas, muito carinhosas... mas não está em casa. Não tem as coisas dela. (...) E eu acho que aqui há uma abordagem errada do problema. Quem tem que sair de casa não é a vítima nem os filhos, quem tem que sair de casa é o agressor (...)</i></p> <p><i>Proteger a vítima não é só protegê-la de ser agredida outra vez. Isso é fácil, levam-nas para a casa de abrigo e pronto. Agora, muito melhor é não as levarem para a casa de abrigo (...) continua</i></p>	3	4

		<p><i>a viver em casa e agora vamos ver do que precisa: precisa de dinheiro para este mês? Está aqui. Está desempregada? Vamos ajudar a arranjar um emprego, dar-lhe a possibilidade para ser autónoma e para ter a liberdade de decidir – porque sem dinheiro não tem liberdade de decidir”</i></p> <p>(EP4).</p>		
C. Sugestões de Melhoria	C.1. Criação de condições em resposta às necessidades das Vítimas	<p><i>“Se calhar, a testemunha quando é notificada deve ser alertada de que deve apresentar-se na secretaria ou noutra local... ou então resolve-se isso com o arguido (...) teria que ser de maneira a que não deve entrar nas instalações sem que disso seja autorizada ou informada”</i> (EP4).</p>	4	4
	C.2. Avisos e Informações dados previamente à Vítima	<p><i>“Para melhorar os serviços passa pela especialização quer dos serviços, quer das organizações que trabalham com vítimas e com sobreviventes, porque de outro modo não é possível, ou é difícil fazer uma intervenção específica, para</i></p>	3	4
	C.3. Especialização dos Profissionais e Equipas Multidisciplinares	<p><i>“Para melhorar os serviços passa pela especialização quer dos serviços, quer das organizações que trabalham com vítimas e com sobreviventes, porque de outro modo não é possível, ou é difícil fazer uma intervenção específica, para</i></p>	7	8

		<p><i>“pessoas que têm um enquadramento específico se forem para um serviço genérico. O aparecimento deste tipo de serviços seja no tribunal, seja nas forças de segurança, seja nas ONG’S ou nas juntas de freguesia, centros de saúde, etc., que sejam especializadas nesta área parece-me um bom caminho” (EP10).</i></p>		
	<p>C.4. Casas de Abrigo para Agressores e não para Vítimas</p>	<p><i>“Há casas de abrigo para quem? Para os agressores, se eles quiserem. E entram na casa de abrigo, se quiserem, mas ficam imediatamente sujeitos aos programas de prevenção da violência doméstica” (EP4) “Vão os agressores para as casas de abrigo e só podem ir para lá se aceitarem sujeitarem-se imediatamente aos programas de prevenção de violência doméstica, com psicólogos, com os técnicos das mais diversas valências, que os vão ajudar... e isto não é de um dia para o outro e, portanto não poderá ser prazo de 6 meses como é hoje a permanência máxima das mulheres, das vítimas, nas casas de acolhimento (...) mas o prazo</i></p>	<p>3</p>	<p>3</p>

		<i>da intervenção desses programas tem que ser bastante mais alargada” (EP4).</i>		
D. Ameaças	D.1. Intervenção Desadequada	<i>“A nossa intervenção (policial) não é tão centrada na vítima” (EP7).</i>	2	3
	D.2. Indeminizações Desajustadas	<i>“Há decisões dos tribunais em que os indivíduos até são condenados pelo crime que cometem, mas depois as vítimas não são devidamente ressarcidas” (EP1).</i>	3	7
	D.3. Papel do Profissional Indefinido	<i>“Um advogado tem uma função social que pode ser importantíssima! E isto, normalmente, não é entendido, nem sequer lhe passa pela cabeça” (EP4).</i>	2	2
<b>2. Direitos das Vítimas (1ª Geração de Categorias)</b>				

A. Conhecimento das Vítimas sobre os seus Direitos	A.1. Vítimas mais informadas (em comparação com anos anteriores)	<p><i>“Cada vez mais as vítimas vêm mais informadas” (EP5), “As mulheres vão-nos chegando cada vez com mais informação, e muitas vezes já chegam ao atendimento com questões muito concretas” (EP5),</i></p> <p><i>“Ah, de uns anos para cá, pronto, como nós trabalhamos já há alguns anos, nota-se a diferença efetivamente de mulheres que chegam até nós com algum conhecimento dos seus direitos” (EP12).</i></p>	8	12
	A.1. Vítimas (ainda) pouco informadas e contextualizadas sobre os seus Direitos	<p><i>“A maioria delas (vítimas) não têm o conhecimento certo...” (EP11),</i></p> <p><i>“não conhecem não só os seus direitos como onde pedir ajuda e como o fazer e a quem é que pode (...) onde é que podem ir e com quem é que podem falar” (EP11),</i></p> <p><i>“Ah, é assim, ainda continuo a achar que as vítimas não têm conhecimento sobre os seus direitos de facto” (EP6),</i></p> <p><i>“Eu admito que acho que a vítima não é suficientemente bem informada desses seus próprios</i></p>	12	18

		<i>direitos – porque isso também não é da competência da função judicial.” (EP1).</i>		
B. Potencialidades	B.1. Profissionais valorizam o conhecimento das Vítimas sobre os seus Direitos	<i>“damos toda a informação para que haja sempre decisões informadas, autoesclarecidas, autodeterminadas, que não se sintam pressionadas para qualquer tipo de decisão.” (EP11), “é muito importante (...) para que no primeiro contacto com a vítima possamos, se oportuno, e se possível, consigamos de algum modo transmitir quais são os seus direitos enquanto vítima de crime, os seus deveres, mas essencialmente os seus direitos.” (EP6).</i>	5	7
	B.2. O Estatuto da Vítima é entregue	<i>“nos modelos que são usados, nomeadamente na apresentação de queixa, as pessoas levam uma cópia onde esses direitos estão explicados. Penso que isso quando entrei para a polícia não existia, há 32 anos, mas penso que agora há algum cuidado, algum cuidado no piquete, os formulários</i>	6	7

		<i>têm já discriminados os direitos das vítimas, penso que sim.” (EP7).</i>		
C. Fragilidades	C.1. Comunicação Desadequada com as Vítimas	<i>“Eu admito que acho que a vítima não é suficientemente bem informada desses seus próprios direitos – porque isso também não é da competência da função policial” (EP1)</i>	4	5
<b>3. Proteção das Vítimas (1ª Geração de Categorias)</b>				
A. Potencialidades	A.1. Promoção dos Direitos das Vítimas	<i>“... isto é muito um papel nosso, de fazer valer os direitos que a vítima tem, porque a vítima não sabe que tem direito a isto, não é, nós sabendo é que temos que fazer valer estes direitos, e temos que solicitar.” (EP11), “Formalmente, eu tenho uma obrigação de informar a vítima” (EP9).</i>	7	10
B. Fragilidades	B.1. Pouca atenção e reconhecimento dado às Vítimas	<i>“Acho que devia haver aqui uma maior atenção à vítima, acho que os direitos das vítimas (...) acho que não estão suficientemente reconhecidos, pelos diferentes intervenientes no sistema da justiça</i>	9	14

		<i>criminal, e não só, por outras organizações que trabalham com vítimas de crime, por exemplo, no meio social, ou da saúde... eu acho que há aqui ainda muito trabalho a fazer, no que se refere ao conhecimento do Estatuto da Vítima de Crime – que ainda não está suficientemente reconhecido e valorizado” (EP2).</i>		
C. Sugestões de Melhoria	C.1. Reconsiderar e valorizar o Papel da Vítima	<i>“A vítima terá que ter um papel preponderante. A vítima teria que ter as coisas facilitadas. Não é a vítima a entrar dentro do sistema, mas o sistema a ir ao encontro da vítima” (EP1), “É importante reconsiderar a vítima e considerar a vítima como um verdadeiro sujeito processual que também tem direitos. Que também está à espera que a justiça funcione” (EP3).</i>	5	8
	C.2. Compensações Ajustadas	<i>“E depois nas situações em que os agressores não têm capacidade para indemnizar o Estado tinha que ter um papel de substituição – porque no fundo é responsável por todos nós” (EP1).</i>	2	3

D. Ameaças	D.1. Confidencialidade Fragilizada	<i>“A questão da integração destas vítimas na área da saúde e do ensino, que são plataformas públicas, em que qualquer pessoa pode ter acesso à plataforma da ARS ou do ministério de educação, e por isso exploradores e redes bastante arditosas rapidamente conseguirão aceder a estas informações, e ainda não há mecanismos para que isto aconteça de forma confidencial” (EP12).</i>	2	2
<b>4. Legislação Portuguesa (1ª Geração de Categorias)</b>				
A. Potencialidades	A.1. Benefícios e Mecanismos que melhoram a Proteção das Vítimas	<i>“(…) a lei prevê a possibilidade do juiz, no prazo até 48 horas após a constituição do arguido, poder determinar que o agressor fique proibido de continuar a habitar a residência onde está a vítima, e fique proibido de ter qualquer contacto com a vítima (...) prevê quer em casos de flagrante delito (...) está previsto na lei que os serviços da administração pública têm que ver intervenção junto das famílias das vítimas para tentarem perceber se há esse risco” (EP4).</i>	4	9

	A.2. Declarações para Memória Futura	<p><i>“Está previsto, nas vítimas de especial vulnerabilidade, também a prestação de declarações para memória futura, e também a exclusão de publicidade as audiências (...) há casos aqui em que se pode requerer que ninguém assista. Têm direitos próprios. Assim como crianças, a criança é uma vítima especialmente vulnerável nos termos deste estatuto” (EP4)</i></p>	2	5
B. Fragilidades	B.1. Papel Processual da Vítima	<p><i>“Sabes quando é que apareceu pela primeira vez a palavra vítima no código de processo penal? Foi em 2015 – setembro de 2015. Só em 2015 é que o código estabeleceu uma figura, que se chama vítima, no código de processo penal (...) E mais nada, ainda não tirou nenhuma consequência disso” (EP3).</i></p>	4	5
	B.2. Aplicabilidade da lei na prática profissional junto das vítimas	<p><i>“Começou-se a trabalhar no Estatuto da Vítima de crime partindo muito da decisão quadro anterior à Diretiva e portanto, começa logo mal, porque não estamos a trabalhar a transcrição da Diretiva, estamos a trabalhar questões que estavam na</i></p>	3	3

		<i>decisão quadro e que, entretanto, a diretiva trabalhou de forma diferente (...) copiou-se muita coisa também da Lei nº 112/2009, que tem a ver com vítimas de violência doméstica, que acabou por se ir buscar, por se generalizar aqui para as vítimas de crime, e eu acho que, e não nos parece que isso devesse ter sido feito, dessa forma esse tipo de trabalho” (EP2).</i>		
	B.3. Declarações para Memória Futura não aplicadas junto das Vítimas	<i>“Diz-me que hoje podem ser prestadas declarações para memória futura no inquérito... muitas vezes não se pede” (EP4).</i>	2	3
	B.4. Processos de família a acontecer em instâncias distintas	<i>“Nós temos isso separado, temos o tribunal de família a decidir a questão das responsabilidades parentais e do divórcio, e temos o processo crime a ocorrer. E há aqui ainda muita... vá lá, colisão entre a decisão de um lado e a decisão do outro” (EP2).</i>	4	4

C. Sugestões de Melhoria	C.1. Integração de Equipas Multidisciplinares	<i>“Considero que às vezes na elaboração de uma lei deviam incorporar equipas multidisciplinares, e não só juristas. Podiam dar outro contributo para que as coisas fossem idealizadas na lei e precaver todas essas situações” (EP1).</i>	6	8
	C.2. Maior articulação entre juízes de processos distintos	<i>“Criar aquela conjugação entre o juiz que decide a violência doméstica ser o mesmo que decide a regulação das responsabilidades parentais (...) em Espanha já têm os juízes da violência doméstica, que decidem tudo (...) para a vítima o assunto é o mesmo, portanto, na ótica dela o processo até devia ser todo o mesmo, e se calhar isto facilitava a vida às pessoas” (EP2).</i>	4	6
	C.3. Aumento da pena máxima aplicada ao crime de violência doméstica	<i>“Embora me pareça que aqui poder-se-ia aumentar de 5 para 6 a pena máxima aplicada à violência doméstica. Só por um motivo: porque aí impõe-se a intervenção de um julgamento de um tribunal coletivo – 3 juízes. Se a pena não for superior a 5 anos, nunca é um tribunal coletivo a intervir, é só um juiz. O tribunal coletivo é sempre constituído</i>	2	2

		<i>por 3 juízes, sendo que, normalmente, têm mais experiência do que um juiz que funcione em juiz singular. E são pessoas que olham para as coisas de outra maneira, devido à sua experiência de vida e profissional” (EP4).</i>		
	C.4. Obrigatoriedade na prestação de Declarações para Memória Futura na fase de inquérito processual	<i>“Diz-me que hoje podem ser prestadas declarações para memória futura no inquérito... muitas vezes não se pede” (EP4).</i>	4	5
	D.1. Aplicação do Estatuto da Vítima apenas a vítimas que realizam queixa formal	<i>“Já nos debatemos há bastante tempo com essa questão do estatuto da vítima, no âmbito do tráfico de seres humanos, porque tínhamos algumas dificuldades de respostas de acolhimento que não acolhiam vítimas que não tivessem estatuto de vítima – ou seja, que não formalizassem a queixa da polícia (...) Na nossa opinião, isto não faz sentido, porque a legislação não obriga a ter estatuto de vítima para um acolhimento, aliás, porque a vítima</i>	5	7

		<i>podem nem sequer querer o contacto com o órgão de polícia criminal, por isso pode não ter o estatuto de vítima nunca” (EP11).</i>		
<b>5. Diretiva Europeia 29/UE/2012 e Alterações na Práticas Profissionais (1ª Geração de Categorias)</b>				
A. Alterações nas práticas profissionais	A.1. Entregue formulários específicos para situações de Violência Doméstica	<p><i>“isso aconteceu em 2015, a partir dessa data, o procedimento é sempre o de entregar a documentação (...) Fornecer essa informação que deve ser feita para as vítimas. Penso que foi a medida mais visível e que, de alguma forma, veio alterar os procedimentos e a forma de trabalhar” (EP8),</i></p> <p><i>“Na transposição das leis em concreto, penso que o que me apercebi assim mais recentemente foi (...) a questão também dos formulários” (EP7).</i></p> <p><i>“No caso dos crimes de violência doméstica, entregamos o estatuto da vítima à própria vítima” (EP1).</i></p>	6	10

	<p>A.2. Salas específicas para atendimento a vítimas</p>	<p><i>“Na transposição das leis em concreto, penso que o que me apercebi assim mais recentemente foi a sala de apoio à vítima...” (EP7).</i></p>	<p>4</p>	<p>4</p>
	<p>A.3. Olhar vigilante e protetor para com as Vítimas</p>	<p><i>“Uma das preocupações foi dar formação aos agentes por exemplo, nomeadamente no tribunal, oficiais de justiça, procuradores, etc., no que toca também a estas questões da diretiva” (EP6),</i></p> <p><i>“Nota-se essa mudança, em que se olha para as vítimas (...) nos crimes sexuais contra adultos, o testemunho da vítima começa a ser valorizado e quando é a única prova ou a prova mais forte quando se baseia no testemunho da vítima da parte da magistratura, começa ou tem vindo a ser tido em conta e considerada uma prova tão importante como uma prova pericial, nota-se essa alteração e essa mudança, sim” (EP8).</i></p>	<p>9</p>	<p>15</p>

	<p>A.4. Reconhecimento da Diretiva Europeia</p>	<p><i>“Todas as diretivas e tudo o que há de legislação que previne a questão da violência contra as mulheres nós temos conhecimento e intervimos (...) A diretiva não nos podia passar despercebida. Uma das questões que já temos utilizado com essa diretiva é a possibilidade de mulheres que são estrangeiras, não tendo nacionalidade europeia, possam, por exemplo, usufruir do apoio judiciário que existe na segurança social, existe um formulário precisamente sobre esse apoio judiciário europeu, que permite que mesmo quando a mulher transitar para o outro país possa utilizar esse mecanismo, e ter direito a esse apoio judiciário, e esse apoio também vem dessa diretiva. Todos os instrumentos quer nacionais, quer internacionais que permitam fazer a defesa dos direitos, o advocacy destas mulheres, nós fazemos questão de os conhecer, de os utilizar, sempre em benefício das vítimas, para que sito possa ser possível e terem os seus direitos assegurados.”</i></p> <p>(EP5).</p>	<p>6</p>	<p>8</p>
--	---	---	----------	----------

**6. Cooperação entre Entidades (1ª Geração de Categorias)**

<p>A. Potencialidades</p>	<p>A.1. Trabalho em rede e em parceria entre organizações</p>	<p><i>“Trabalhamos com todas as entidades que passam, de alguma forma, prestar ou beneficiar a vítima naquilo em que nós não a conseguimos apoiar ou beneficiar” (EP2);</i></p> <p><i>“trabalhamos em estreita colaboração quer com as forças de segurança, quer com os tribunais, a segurança social, e há pouco falamos sobre a questão da rede nacional de casas de abrigo e das estruturas de atendimento de apoio à vítima, todas estas estruturas trabalham em articulação, até porque são estruturas encaminhadoras (...) todas as estruturas encaminhadas vão contactando e vão solicitando aqui algum apoio para as vítimas” (EP5),</i></p> <p><i>“Cooperamos com a APAV, com a Segurança Social, linha de emergência social 114. Sempre que se enquadre e se justifique acionar esses</i></p>	<p>11</p>	<p>17</p>
---------------------------	---	---	-----------	-----------

		<i>mecanismos, nós comunicamos. E temos relações diretas com essas organizações, quer sejam públicas ou privadas” (EP11).</i>		
	A.2. Abertura para colaborações com outras entidades	<i>“Varia, na minha opinião é bastante diferente de há 10 anos atrás, sobretudo com a PSP, GNR, estas entidades, não estou certo de que a sequencia dada às situações fosse a mais ajustada no início. De algum tempo para cá, sobretudo no caso da PSP, tem havido uma evolução muito grande na forma de trabalhar com as vítimas de crime” (EP10).</i>	9	13
<b>7. Sistema Global de Proteção (1ª Geração de Categorias)</b>				
A. Potencialidades	A.1. Respostas Adequadas para Vítimas de Violência Doméstica	<i>“Eu diria que, para as situações típicas de violência doméstica, nós temos boas respostas (...) como já está muita coisa procedimentada, instituída, a partir da Lei nº112, notou-se muita diferença, vamos tendo maior facilidade, e já sabemos mais ou menos o que esperar, e as próprias vítimas já contam com essa ajuda e, acho</i>	4	5

		<i>que também já se divulgou tanto nos meios de comunicação social, que eu acho que vai havendo respostas adequadas” (EP2).</i>		
	A.2. Especialização dos Profissionais	<i>“O sistema funciona quando nós temos profissionais especializados a trabalhar estas temáticas (...) houve um grande esforço na formação de profissionais no que se refere à violência doméstica (...) nota-se, por exemplo, uma atuação muito mais eficaz quando temos secções do ministério público para as situações da violência doméstica. Dão uma resposta mais célere, mais eficaz, e evitam-se constrangimentos ou desfechos mais trágicos. Penso que haver esta formação ajuda a que a máquina funcione melhor” (EP2).</i>	7	9
	A.3. Mecanismos de Proteção das Vítimas	<i>“Houve aqui uma grande evolução em termos da proteção das vítimas. Sentimos que neste momento temos muitos mais mecanismos de proteção às vítimas. Existe uma rede já bastante forte em termos de casas de abrigo, existem estruturas de</i>	4	7

		<i>atendimento e polícia/forças de segurança que já têm algum tipo de especialização ao longo do país” (EP5).</i>		
	A.4. Respostas Adequadas a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos	<i>“Acho que damos uma boa resposta, em termos nacionais na área do tráfico de seres humanos, uma boa resposta às vítimas (...) Portugal tem implementado o sistema de referência, que está bem pensado e a ser bem implementado, vai sendo atualizado com bastante regularidade, as pessoas e instituições trabalham em conjunto, e mesmo em termos de legislação – comparando-nos com outros países a nível mundial – acho que Portugal está na linha da frente na questão da proteção das vítimas a nível de tráfico” (FG2).</i>	2	2
B. Fragilidades	B.1. Ausência de recursos humanos, materiais e económicos	<i>“Falta de recursos humanos, falta de recursos económicos, falta de algumas alterações legislativas falta de responsabilização dos profissionais” (EP3), “(...) é humanamente impossível trabalhar nos processos com o cuidado</i>	2	3

		<i>e com a celeridade e com a diligência necessária, é impossível” (EP3).</i>		
	B.2. Sistema focado na resposta para vítimas de crimes de Violência Doméstica	<i>“Eu acho que o sistema está muito direcionado para as questões da violência doméstica e tem-se batalhado no sentido de olharmos também para as outras vítimas de crime” (EP6).</i>	6	8
	B.3. Vítima encarada como mera testemunha	<i>“A vítima é vista como uma testemunha, com os direitos que lhe são inerentes, mas que é um mero instrumento para conseguir esclarecer determinada situação e não há grande preocupação, em termos institucional, quer da PJ, quer dos outros órgãos de polícia, com a proteção dos direitos das vítima tirando o bom senso, ou o sentido de responsabilidade das pessoas que vão ao local do crime e que contactam diretamente” (EP9).</i>	9	15

	<p>B.4. Morosidade no Processo de Pedido de Indemnizações</p>	<p><i>“Nós achamos que a indemnização para estas vítimas é muito importante (...) por causa do sentido de justiça: a vítima sentir que de alguma forma eu sou ressarcido pelo aquilo que me fizeram. Posso-vos dizer que tivemos uma vítima que recebeu uma indemnização até agora. Em dezenas e dezenas de vítimas” (EP11),</i></p> <p><i>“O que temos feito é solicitar ao fundo de indemnizações por crimes violentos, à comissão... nós temos processo há 3 anos. Ainda estamos à espera” (EP11).</i></p>	<p>6</p>	<p>9</p>
	<p>B.5. Ausência de preparação, formação e sensibilidade aos Profissionais</p>	<p><i>“Nós sentimos que é uma lotaria. É uma lotaria o advogado que vai calhar àquela vítima – porque nós temos que pedir apoio judiciário e nesse apoio não há advogados, não há um grupo (que é o que achamos que faria sentido) de peritos na área do tráfico de seres humanos, sensível, formado, capacitado para ouvir aquelas vítimas, para defender aquelas vítimas, e não há” (EP11).</i></p>	<p>9</p>	<p>13</p>

	<p>B.6. Falta de Supervisão e de Monotorização dos Serviços</p>	<p><i>“As entidades que tutelam os diversos serviços é que têm que fazer com que esta informação chegue às pessoas certas e obrigar, monitorizar, supervisionar se efetivamente está a acontecer, se não está a acontecer, porque é que não estará a acontecer. Haver uma avaliação, haver diretivas que têm de ser obrigatórias e se não acontece, responsabilizar essas entidades por isso não estar a acontecer” (EP5).</i></p>	<p>4</p>	<p>6</p>
<p>C. Sugestões de Melhoria</p>	<p>C.1. Criação de Protocolos e Diretrizes Gerais que garantam a confidencialidade das Vítimas</p>	<p><i>“Enquanto não haver alguma sensibilidade, por parte de quem recebe as denúncias, as queixas, o que for, do que não dizer a uma vítima de crime, vamos sempre ter a vítima com receio de divulgar o que aconteceu, de denunciar o que aconteceu, de expor a situação” (EP2),</i></p> <p><i>“O cuidado a ter com as vítimas depende muita da sensibilidade das pessoas” (EP7).</i></p>	<p>3</p>	<p>5</p>

	C.2. Obrigatoriedade na aplicação de medidas que são emitidas para os diferentes serviços	<p><i>“Haver uma avaliação, haver diretivas que têm de ser obrigatórias e se não acontece, responsabilizar essas entidades por isso não estar a acontecer”</i></p> <p>(EP5).</p>	2	3
	C.3. Contratação de mais Recursos Humanos	<p><i>“Falta de recursos humanos (...) é humanamente impossível trabalhar nos processos com o cuidado e com a celeridade e com a diligência necessária, é impossível.”</i> (EP3).</p>	1	2
	C.4. Promoção de uma maior sensibilidade dos Profissionais	<p><i>“Enquanto não houver alguma sensibilidade, por parte de quem recebe as denúncias, as queixas, o que for, do que não dizer a uma vítima de crime, vamos sempre ter uma vítima com receio de divulgar o que aconteceu, de denunciar o que aconteceu, de expor a situação”</i> (EP2),</p> <p><i>“O cuidado a ter com as vítimas depende muito da sensibilidade das pessoas”</i> (EP7),</p> <p><i>“(…) não há um grupo (que é o que nós achamos que faria sentido) (...) sensível, formado, capacitado</i></p>	4	11

		<i>para ouvir aquelas vítimas, para defender aquelas vítimas, e não há.” (EP11).</i>		
D. Preocupação	D.1. Burnout dos Profissionais	<i>“Nós sentimos essa grande necessidade de formação constante (...) há sempre muita necessidade de partilha, são casos muito difíceis em que temos que trabalhar constantemente a prevenção do burnout destas equipas e destas pessoas, porque são situações muito dolorosas todos os dias, e as equipas são relativamente reduzidas para o número de horas e de trabalho...” (EP12).</i>	3	5
<b>8. Formação Especializada aos Profissionais (1ª Geração de Categorias)</b>				
A. Potencialidades	A.1. Serviços de maior qualidade	<i>“Há aqui algumas situações em que se vê que há eficácia da máquina, muito pela formação que os policiais tiveram” (EP2).</i>	9	13

	A.2. Supervisão das práticas profissionais e dos serviços	<i>Nós sentimos essa grande necessidade de formação constante, há sempre muita necessidade de partilha, são casos muitos difíceis, em que temos que trabalhar constantemente a prevenção do burnout destas equipas e destas pessoas, porque são situações muito dolorosas todos os dias, e as equipas são relativamente reduzidas para o número de horas e de trabalho...” (EP12).</i>	6	9
B. Fragilidades	B.1. Carência de Formação Especializada	<i>Parece-me que sem formação, sem atualização constante, é difícil os profissionais depois conseguirem fazer bem o seu trabalho (...) esta formação tem que passar por todos os profissionais que, de alguma forma, possam ter que contactar com vítimas” (EP2), “Dadas as circunstâncias, consideramos que ainda há necessidades de formar mais, de haver mais formação para todos as entidades que atuam neste domínio, nomeadamente as forças de segurança” (EP5).</i>	8	14

## 9. Prevenção da Vitimação Secundária (1ª Geração de Categorias)

A. Potencialidade	A.1. Reconhecida a importância da Prevenção da Vitimação Secundária	<p><i>“Quando fazemos o acolhimento de uma vítima nunca voltamos a ouvir a vítima de novo, a não ser que ela queira falar, porque já vimos com informação por parte da entidade” (EP11).</i></p>	4	4
B. Ameaça	B.1. Tratamento Desajustado por parte dos Profissionais no decorrer do processo	<p><i>“Há que ter muito cuidado com a vitimação secundária, que acontece com muita frequência. E que passa por estar a ser ouvida por um homem, muitas vezes sem formação adequada, às vezes até, como eu já vi acontecer, com uma atitude bruta na forma como falam com a pessoa vítima (EP4),</i></p> <p><i>“Há esta dificuldade de perceber isto como nosso, de ter aqui um olhar empático para com estas pessoas, e como é que nós viveríamos esta situação. Às vezes há, realmente, uma grande dificuldade” (EP11).</i></p>	6	8