



CATÓLICA
FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

PORTO

*EXLORAR AS EXPECTATIVAS DAS VÍTIMAS E
COMPREENDER O IMPACTO DA VITIMAÇÃO
SECUNDÁRIA*

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

- Especialização em Psicologia da Justiça e Comportamento Desviante -

Joana Carneiro

Porto, Julho e 2020



CATÓLICA

FACULDADE DE EDUCAÇÃO E PSICOLOGIA

PORTO

EXLORAR AS EXPECTATIVAS DAS VÍTIMAS E COMPREENDER O IMPACTO DA VITIMAÇÃO SECUNDÁRIA

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

- Especialização em Psicologia da Justiça e Comportamento Desviante -

Joana Carneiro

Trabalho efetuado sob a orientação de

Professora Doutora Catarina Ribeiro

Porto, Julho e 2020

Agradecimentos

O meu percurso académico foi o maior desafio que experienciei até à data. Esta viagem de 5 anos foi marcada por ansiedade, dúvidas acerca das minhas capacidades, pela exigência e pela vontade de desistir. Contudo, também foi marcada pela aprendizagem académica e pessoal, pelo conhecimento, pela experiência, pelas memórias repletas de felicidade e por todas as pessoas que se cruzaram comigo ao longo do caminho.

À Professora Doutora Catarina Ribeiro por toda a orientação ao longo deste ano, pela sua experiência, pelas oportunidades que me ofereceu para o meu conhecimento crescer, pela sua boa disposição e carinho.

À Mafalda Santos por todo o apoio, pela simpatia e por toda a motivação ao longo deste ano. Um grande obrigada!

À Professora Maria Carmo Carvalho pela ajuda e disponibilidade nesta fase final.

Às professoras do Mestrado de Psicologia da Justiça e Comportamento Desviante por toda a experiência e conhecimentos partilhados ao longo destes dois anos e principalmente, por tornarem estes dois anos os mais exigentes, mas também os mais enriquecedores.

A todos os Professores que estiveram presentes desde o meu primeiro ano letivo, obrigada por todo o conhecimento partilhado, pelo vosso ensino e especialmente, por contribuírem para a profissional que serei no futuro.

À Daniela, Inês, Dé, Catarina M., Andreia, Beatriz, Catarina F., Rita e Rute por toda a vossa amizade ao longo destes 5 anos. Obrigada pelo vosso abraço, pelas vossas palavras amigas e por todas as memórias felizes que guardo no meu coração. O meu percurso académico não teria sido o mesmo sem vocês. *“Para o que der e vier!”*

Ao meu grupo de amigos mais antigo: Inês, Sara, Helena, Ana, Catarina e David. Obrigada por todo o vosso apoio e ombro amigo há mais de 8 anos!

Aos meus pais e ao meu irmão, por me darem esta oportunidade e por acreditarem em mim. Obrigada por fazerem de mim a pessoa que sou hoje.

Às minhas avós por serem as pessoas que mais acreditam em mim, e por todo o amor e carinho que tenho recebido.

À minha afilhada, Maria Miguel, por ser a minha princesa e por inspirar-me a querer ser melhor. Espero que um dia olhes para mim como um exemplo!

Às participantes da minha investigação que tiveram a força e determinação de partilhar as suas histórias comigo, e por me motivarem a querer tornar o mundo um lugar melhor.

Para os/as Sobreviventes.

Resumo

A promoção e proteção dos Direitos das Vítimas de Crime funcionam como linhas orientadoras para uma boa experiência da vítima ao longo do Processo Judicial. Contudo, nem sempre os seus direitos são aplicados na prática, acabando por motivar o fenómeno de vitimação secundária. A investigação presente tem como objetivo caracterizar e compreender o impacto do fenómeno da vitimação secundária nas expectativas das vítimas ao longo do Processo Judicial. Sendo um estudo qualitativo, foram realizadas 12 entrevistas semi-estruturadas a vítimas de crime.

Com os resultados alcançados, verificámos que a experiência negativa com o Sistema Judicial esteve presente no discurso das participantes. Essa experiência negativa remete tanto para o Primeiro Contacto com os Serviços como para o desenvolvimento do Processo Judicial. A Vitimação Secundária foi marcada tanto pela falta de proteção e promoção dos Direitos das Vítimas de Crime, como também pela atuação inapropriada dos profissionais. Destacou-se também as expectativas das vítimas relativamente ao apoio no primeiro contacto e durante o processo judicial, e as perceções e sentimentos das vítimas associados à sua experiência. Através da experiência e perspectiva da vítima compreendemos o quão fulcral é a implementação de mudança no Sistema Judicial a favor dos Direitos das Vítimas de Crime.

Palavras – chave: Processo Judicial; Expectativas das Vítimas; Direitos das Vítimas; Vitimação Secundária; Impacto da Vitimação Secundária.

Abstract

The promotion and protection of the Rights of Victims of Crime act as guidelines for a better experience for the victim throughout the judicial process. However, their rights are not always applied, ultimately provoking the phenomenon of secondary victimization. The present investigation aims to characterize and understand the impact of the phenomenon of secondary victimization on the victims' expectations throughout the Judicial Process. As a qualitative study, 12 semi-structured interviews were conducted with victims of crime.

With the results achieved, we found that the negative experience with the Judicial System was present in the participants' speech. This negative experience refers both to the First Contact with the Services as well to the development of the Judicial Process. Secondary victimization was marked not only by the lack of protection and promotion of the rights of victims of crime, but also by the inappropriate performance of professionals. It also highlighted the victims' expectations regarding support in the first contact and during the judicial process, and the victims' perception and feelings associated with their experience. Through the victim's experience and perspective, we understand how crucial it is to implement change in the judicial system in favour of the rights of victims of crime.

Key – words: Criminal Process; Victims Expectations; Victims' Rights; Secondary Victimization; Impact of Secondary Victimization.

Índice

1. Introdução	1
2. Enquadramento Teórico	2
2.1. Vitimologia.....	2
2.2. Direitos das Vítimas de Crime	3
2.3. Impacto da Vitimação na Saúde Mental.....	4
2.4. Necessidades e Expectativas das Vítimas de Crime	5
2.5. Sistema de Justiça.....	6
2.6. Vitimação Secundária.....	7
3. Método	8
3.1. Participantes	9
3.2. Instrumentos	9
3.3. Procedimentos de Recolha de Dados	10
3.4. Procedimentos de Tratamento e Análise de Dados	11
4. Apresentação e Discussão dos Resultados	11
A. Experiência da Vítima	11
B. Sugestões de Melhoria.....	19
5. Conclusões	22
Referências Bibliográficas	25
ANEXOS	33

Lista de Anexos

Anexo 1 - Dados dos Participantes

Anexo 2 – Questionário Sociodemográfico

Anexo 3 - Guião das Entrevista

Anexo 4 – Sistema de Categorias

Lista de Abreviaturas

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CIG - Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

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

IPRS - Psychoanalytic Institute for Social Research

GNR – Guarda Nacional Republicana

LGBTI - Lésbicas, Gays, Bissexuais, Trans e Intersexo

UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta

1. Introdução

Este estudo insere-se no projeto *Pro. Vi – Protecting Victims’ Rights* cofinanciado pela Comissão Europeia que tem como objetivo melhorar as prestações dos serviços de apoio a vítimas de crime de forma a proteger os seus direitos.

O principal objetivo do estudo é caracterizar e compreender o impacto do fenómeno da vitimação secundária nas expectativas das vítimas ao longo do Processo Judicial, através da identificação das principais dificuldades encontradas na prática da promoção dos direitos das vítimas e nos mecanismos para melhorar a prestação de serviços, capacidade dos profissionais de apoio e dos profissionais de justiça em respeitar os direitos das vítimas.

A vitimação secundária é originada pela duração, agravada pelas reações dos outros e pelo tratamento que as vítimas recebem durante o processo judicial (Shoham et al, 2010). Sendo que, a falta de promoção dos direitos das vítimas e de um bom atendimento potencia a vitimação secundária. A escassez de literatura em Portugal relativamente a conceitos como a vitimação secundária, é um indicador que ainda existem lacunas relacionadas com a promoção e proteção dos direitos das vítimas de crime. Esta lacuna reforça a pertinência deste estudo de maneira a compreender o que é que as vítimas necessitam e esperam das entidades/organizações com quem contactam ao pedir apoio. Não apenas compreender as necessidades e expectativas das vítimas, mas também compreender o impacto psicológico que a vitimação secundária pode causar nas mesmas.

Segundo o Relatório Anual da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, 95,9% dos crimes assinalados no ano de 2019 são crimes contra pessoas. Desses crimes contra pessoas, 79% representam os crimes de violência doméstica, que se mantém como o crime mais prevalente em Portugal (APAV, 2020). Tendo em conta estes números, é essencial que haja uma resposta adequada às vítimas de crime em Portugal. Compreender a perspetiva das vítimas e entender o que precisa de ser melhorado para promoção e proteção dos seus direitos bem como o bem-estar das mesmas é fundamental.

2. Enquadramento Teórico

2.1. Vitimologia

Alguns teóricos defendem que a Vitimologia nasceu como uma área de especialidade da criminologia, visto que o comportamento criminal, “o crime”, envolve um perpetrador/agressor e uma vítima. Numa perspetiva mais atual, considera-se a Vitimologia como uma disciplina ampla e abrangente que merece ser reconhecida como uma disciplina autónoma (Doerner & Lab, 2012).

Profissionais de terreno e académicos verificaram que o sistema judicial perceciona as vítimas de crime somente como testemunhas, isto é, como meios de cooperação e de informação acerca do crime. (Viano, 2006). Deste modo, não lhes proporcionam a oportunidade de participarem ativamente no processo judicial, assim como aparentam desrespeito e desconsideração pelas mesmas. (Viano, 2006). Devido a estes obstáculos, surgiu a preocupação do reconhecimento do significado de vítima, a variedade de tipos de vítimas e as suas necessidades, bem como também o apoio por parte de serviços específicos, e principalmente, uma reforma legislativa apropriada (Viano, 2006). Segundo Viano (2006), a vitimologia examina características da personalidade, fatores sociais, pressões culturais, de forma a explicar a razão pela qual certos indivíduos e certos grupos são mais vitimizados do que outros. Deste modo, a vitimologia concentra-se na situação problemática, nas suas consequências e nas suas soluções (Viano, 2006). Podemos ainda acrescentar que, a vitimologia preocupa-se com o crime e com as vítimas, ou seja, foca-se nas experiências de vitimação das vítimas, no impacto da vitimação, bem como atenta nas respostas do sistema de justiça (Wolhunter, Olley & Denham, 2008).

A literatura existente acerca da vitimologia mostra que grupos sociais que incluem mulheres, comunidades de minorias étnicas, pessoas LGBTI e pessoas idosas tendem a ser os que mais experienciam vitimação primária e vitimação secundária (Wolhunter, Olley & Denham, 2008). A vitimação primária refere-se à experiência das vítimas que, inclui informação acerca do impacto da vitimação e a incidência repetida. Enquanto que, a vitimação secundária refere-se ao escasso suporte/apoio fornecido pelos serviços do Sistema de Justiça às vítimas de crime (eg., polícia, tribunais, Ministério Público) (Wolhunter, Olley & Denham, 2008).

A vitimologia mostra-nos que quando um indivíduo sofre a nível psicológico e físico, prefere estar socialmente isolada, de modo a que os acontecimentos vividos não sejam

partilhados com outros (Shoham et al, 2010). Segundo Hanson (et al, 2010), a vitimação afeta a capacidade de o indivíduo desempenhar os seus vários papéis na sociedade, isto é, capacidades parentais, os seus relacionamentos íntimos, e capacidades do funcionamento laboral e social. Por estes motivos, surgiu uma enorme necessidade de acompanhamento à vítima depois de lidar com uma situação adversa, como um crime. Assim, emergiram novas legislações de forma a apoiar a vítima a lidar com o impacto na saúde física e saúde mental.

2.2.Direitos das Vítimas de Crime

No que diz respeito à proteção das vítimas de crime e dos seus direitos em Portugal, o país apenas adotou o Estatuto de Vítima (Lei nº130/2015) em 2015 pois, antes desta legislação ser implementada, somente existia a Lei de Proteção de Testemunhas (Lei nº 93/1999). É importante referir ainda que, antes do Estatuto da Vítima ser implementado (Lei nº130/2015), surgiu um regime jurídico aplicável à prevenção da Violência Doméstica, e à proteção, e à assistência das suas vítimas (Lei nº112/2009) em 2009. Este regime jurídico emergiu como forma de combater os crimes de violência doméstica, visto que, atualmente ainda é o crime mais prevalente em Portugal (Lei nº112/2009). Contudo, a implementação do Estatuto da Vítima (Lei nº130/2015), estabelece o apoio e a proteção das vítimas, não só a vítimas de violência conjugal, como também a vítimas de outro tipo de crimes como por exemplo: violência, assalto, agressão sexual, crimes de ódio, tráfico humano e mutilação genital feminina.

A implementação do Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) no Código de Processo Penal Português tem como base a Diretiva 2012/29/EU, que define a vítima como *a pessoa singular que sofreu um dano, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou psíquica, um dano emocional ou moral, ou um dano patrimonial, diretamente causado por ação ou omissão, no âmbito da prática de um crime*. O Estatuto da Vítima (Lei nº 130/2015) identifica também como vítima os familiares de uma pessoa que foi morta por um crime, *uma vítima especialmente vulnerável, os familiares (cônjuges, parentes, irmãos) ou pessoas financeiramente dependentes da vítima, e crianças ou jovens (inferior a 18 anos)*.

Como já foi referido anteriormente, o Estatuto de Vítima do Código Penal Português tem como base a Diretiva 2012/29/EU. Esta foi estabelecida pelo Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2012, e tem como objetivo garantir que as vítimas de crime possam beneficiar de informação, apoio e proteção adequados, e participar no processo penal (Diretiva 2012/29/EU). Nesta diretiva, estão indicados o direito à proteção da vida privada e

direito à avaliação individual das vítimas, de modo a identificar as suas necessidades específicas de proteção; direito dos familiares das vítimas; direito de compreender e de ser compreendido; direito à informação; direito a participar no processo penal; e também, direito a receber apoio/suporte (Diretiva 2012/29/EU).

2.3. Impacto da Vitimação na Saúde Mental

As pesquisas dos autores Guay e colaboradores (2019), mostram que a vitimação criminal causa consequências negativas na saúde mental como depressão, luto complicado, ansiedade, consumo de substâncias, perturbação aguda de stress e perturbação de stress pós-traumático. Segundo Machado & Gonçalves (2002), as vítimas de crimes apresentam alguma sintomatologia significativa, a nível emocional, pautada por reações e sentimentos como o choque, a angústia, o medo e a raiva, e cerca de 25% das vítimas, a longo prazo, apresentam sintomas da Perturbação de Stress Pós-Traumático, tais como reexperienciação, evitamento e hiper-ativação (Machado & Gonçalves, 2002).

No que diz respeito à agressão sexual, as vítimas experienciam sintomas persistentes ao longo do tempo. Podem ser sintomas como instabilidade emocional, problemas alimentares e de sono, sentimentos de insegurança, baixa autoestima e problemas nas relações interpessoais (Wolhunter, Olley & Denham, 2008). O estudo de Carey e colaboradores (2018) demonstrou que vítimas de agressão física experienciam sintomatologia relacionada com a Perturbação de Stress Pós-Traumático, depressão e ansiedade e consumo de substâncias. O mesmo é apresentado num estudo de Tsutsumi e colaboradores (2008), relativamente às vítimas de tráfico humano, em que, as vítimas que experienciam este tipo de crime apresentam sintomas ansiosos e depressivos como vítimas de outros crimes já referidos (Tsutsumi et al., 2008). O estudo de Almiş e colaboradores (2018) explica que a exposição à violência doméstica tem, em certa parte, impacto na saúde mental, na qualidade de vida das vítimas, assim como prediz um aumento de serviços médicos/clínicos. Novamente, a sintomatologia apresentada é semelhante à referida anteriormente como: sintomatologia de stress pós-traumático; sintomatologia depressiva; tentativas de suicídio; aumento de consumo de álcool e outras substâncias. É ainda importante referir que, menores expostos a situações de violência doméstica também podem desenvolver sintomatologia psicopatológica (Almiş et al., 2018). As consequências psicológicas em vítimas de violência doméstica variam de acordo com o tipo, duração e intensidade da violência, e sendo também influenciadas pelo ciclo de violência, estratégias de *coping* da vítima e suporte social (Almiş et al, 2018).

Para além disso, os autores referidos previamente, Machado e Gonçalves (2002), referem que o impacto da vitimação não depende apenas do tipo e gravidade do crime, uma vez que, as características prévias da própria vítima também têm uma grande influência no impacto da vitimação. De acordo com Lamothe e colaboradores (2019), compreender o estado de saúde mental das vítimas de crime suporta a identificação de fatores de risco e de fatores de proteção que podem influenciar a sintomatologia depressiva ao longo do tempo. A vitimação e o seu impacto não são dinâmicas aleatórias, visto que, as vítimas mais vulneráveis e mais frágeis serão as mais afetadas na vitimação, devido à influência das suas características prévias ou condições sociais (Machado & Gonçalves, 2002). As vítimas de crime pertencentes a grupos vulneráveis, como comunidades de minorias étnicas, pessoas LGBTI e pessoas idosas podem sofrer um maior impacto da vitimação a nível psicológico, físico e financeiro (Wolhunter, Olley & Denham, 2008). Por esta mesma razão, é fundamental que as vítimas estejam rodeadas por uma forte rede de suporte (formal e informal) durante a sua recuperação (Machado & Gonçalves, 2002).

2.4.Necessidades e Expectativas das Vítimas de Crime

As vítimas de crime têm um vasto leque de necessidades, abrangendo a questão da segurança como necessidade primária e as necessidades emocionais como obter apoios imediatos. No entanto, as vítimas têm necessidades associadas ao Sistema de Justiça como a necessidade de ser autónoma e ter controlo no processo judicial, a necessidade de ser compreendida e reconhecida, a necessidade de ser informada sobre o desenvolvimento do processo judicial e por último, a necessidade de justiça como uma reparação imaterial ou material (Tem Boom & Kujipers., 2012). A vitimologia tem um papel importante na intervenção com base nas necessidades das vítimas, que poderá promover melhores práticas no sistema de justiça, implementando alternativas como a justiça restaurativa ou a avaliação da qualidade do serviço de justiça (Sumalla & Hernandez-Hidalgo., 2018). A pesquisa feita pela vitimologia pode suportar também a compreensão das expectativas que estão por trás dessas necessidades, e de que maneira é que a sociedade e as instituições respondem a essas expectativas (Sumalla & Hernandez-Hidalgo., 2018).

Relativamente às expectativas das vítimas de crime, Wemmers e Cyr (2016) no seu estudo explicam que as expectativas das vítimas em relação ao sistema de justiça são fundamentais para moldar o seu pensamento, e a sua opinião na forma como avaliam as suas experiências com o sistema. Através deste estudo, compreendemos que a maioria das vítimas

procura desempenhar um papel no processo de justiça criminal e que por essa mesma razão, devem ser incentivadas (Wemmers & Cyr., 2016). As vítimas procuram algo mais do que ser apenas uma testemunha do crime (Herman 2005; Shapland 1985; Wemmers 2013). Num estudo de Chakraborti e Hardy (2016) acerca das expectativas das vítimas de crimes 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. A compreensão das necessidades das vítimas permite que os profissionais selecionem os melhores serviços para a recuperação das mesmas (Bouffard et al., 2017).

Normalmente, as vítimas procuram ajuda para diminuir os efeitos negativos da vitimação, neste sentido, numa tentativa de as ajudar, são muitas as comunidades que estabelecem diversos serviços profissionais de forma ajudar no processo de recuperação (Bouffard et al., 2017). Segundo D'Arcy (2016), o trabalho dos profissionais clínicos, jurídicos e de apoio têm um papel fundamental nas respostas às necessidades das vítimas, de modo a promover o processo de recuperação. As respostas eficazes deste trabalho podem aliviar o trauma e orientar a vítima para a recuperação, todavia se as respostas forem inadequadas podem intensificar o trauma (D'Arcy., 2016). Relativamente aos serviços para vítimas de violência doméstica, tanto vítimas como profissionais de justiça concordam que, a maneira como as vítimas são tratadas é mais importante do que os recursos que os serviços podem fornecer (Kulkarni et al., 2012). Nesta sequência, as vítimas declaram que são mais compreensivas quando os serviços não conseguem responder às suas necessidades por falta de recursos do que, quando são tratadas com desrespeito ou indiferença (Kulkarni, Bell e Rhodes, 2012). Segundo Symonds (1980), devido à vitimação criminal, as vítimas procuram reconhecimento e apoio, mas determinadas reações dos profissionais e das autoridades podem levar a que as vítimas se sintam rejeitadas e sem apoio, o que é fundamental para recuperar o sentimento de controlo sobre as suas vidas.

2.5.Sistema de Justiça

O nível de satisfação das vítimas com o sistema de justiça pode contribuir para a sua recuperação emocional (Kunst, Popelier e Varekamp., 2014). O apoio jurídico e o acompanhamento psicológico são fundamentais durante o processo judicial pois, a literatura existente demonstra que os procedimentos judiciais como a investigação, as audiências, os julgamentos e os resultados da justiça criminal podem atuar como fatores de stress na vítima

(Guay et al., 2019). Apesar do sistema de justiça criminal servir a sociedade relativamente aos processos criminais e à aplicação da segurança pública, quando solicitados para se concentrarem na prevenção do crime e de serviços para as vítimas de crime, os seus recursos são escassos (Tan & Haining., 2016). Neste seguimento, dado que o sistema de justiça criminal deve garantir que as vítimas sejam protegidas (Lei nº 130/15), e a vítima tem o direito de ser ouvida num ambiente informal e reservado, devem ser criadas as condições adequadas para prevenir a vitimação secundária e para evitar que sofra pressões (Lei nº 130/15).

2.6. Vitimação Secundária

Não é desejado que o processo criminal cause danos psicológicos às vítimas pois, isso seria um exemplo de vitimação secundária. A vitimação secundária pode ser definida como uma reação social negativa em consequência da vitimação primária (Symonds., 1980). Também para Montada (1994), a vitimação secundária é vista como violação adicional dos direitos legítimos das vítimas de crime. Em contrapartida, Maguire (2001) descreve a vitimação secundária como aumento do sofrimento das vítimas através de reações desagradáveis como culpar a vítima pelo crime.

Como foi referido previamente, o sistema de justiça criminal pode ser identificado como gerador de vitimação secundária entre as vítimas de crimes (Symonds., 1980), pois a falta de envolvimento no processo judicial, de oportunidade de expressar opiniões e ser ouvido, a escassez de informação sobre o processo e a ausência de coordenação entre os agentes de justiça e os serviços de apoio são apenas alguns fatores que agravam a situação de vitimação (Shoham et al., 2010).

Numa investigação de Wemmers (2013), concluíram que as vítimas que não foram tratadas adequadamente, continuaram a experienciar mais sintomas de Perturbação de Stress Pós-Traumático do que aquelas que foram tratadas de forma justa. Estes resultados, demonstram que o modo como os profissionais de justiça interpelam as vítimas afeta a sua recuperação. Relativamente a vítimas de agressão sexual do sexo masculino que experienciaram vitimação secundária de várias formas (Jackson et al., 2017): minimização do sofrimento, culpabilização da vítima pelo crime e falta de apoio. Para além disso, os participantes contaram que essas reações provocaram o aumento do trauma, dificultando a recuperação (Jackson et al., 2017).

Os serviços especializados de apoio a vítimas, e assim como o sistema de justiça criminal devem apoiar e proteger as vítimas de crime bem como promover os seus direitos. Não é expectável que estes mesmos serviços posicionem obstáculos face à recuperação da vítima, pelo que, apesar dos esforços realizados neste âmbito para o bem-estar das vítimas de crime, ainda existem aperfeiçoamentos a fazer no futuro. Este trabalho não é apenas direccionado ao apoio dos serviços e ao sistema de justiça criminal, mas também ao apoio da sociedade, uma vez que as vítimas se isolam da sociedade e não apresentam denúncia devido ao medo de revelar a sua experiência aos amigos e familiares, e a reação que poderá provocar (Shoham et al., 2010).

3. Método

O presente estudo assenta numa lógica indutiva, e a metodologia privilegiada será de cariz qualitativo, uma vez que este método visa fornecer uma compreensão e interpretação aprofundada do mundo social dos participantes (Ritchie & Lewis., 2003). Isto, é, a investigação qualitativa interessa-se em compreender como é que os indivíduos interpretam as suas experiências, como constroem o seu mundo e o significado que atribuem às suas experiências (Merriam & Tisdell., 2015).

Este estudo pretende caracterizar e compreender o impacto do fenómeno da vitimação secundária nas expectativas das vítimas ao longo do Processo Judicial. Assim, para este estudo foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Descrever o acesso das vítimas de crime aos serviços de apoio a vítimas;
- Compreender as expectativas das vítimas de crime relativamente ao apoio recebido no primeiro contacto com os serviços;
- Compreender as expectativas das vítimas de crime relativamente ao apoio recebido durante o processo judicial;
- Descrever processos psicológicos associados à vitimação secundária;
- Avaliar a perceção das vítimas sobre a satisfação das suas necessidades durante o apoio recebido ao longo do processo judicial;
- Identificar sugestões de melhoria na perspetiva das vítimas de crime.

Visa fornecer uma compreensão e interpretação aprofundada do mundo social dos participantes bem como aprender sobre as suas circunstâncias sociais e materiais, suas experiências, expectativas e histórias.

3.1.Participantes

Como critérios de inclusão estava contemplado que os participantes deveriam ser homens e mulheres, com idades iguais ou superiores a 18 anos; serem vítimas de crime, ou seja, pessoas que denunciaram o crime ou que foram sinalizadas como vítimas; indivíduos que procuraram os serviços de apoio a vítimas; e/ou membros da família de vítimas de crime. Como este estudo tem como base o Projeto *Pro.Vi – Protecting Victim’s Rights*, financiado pela Comissão Europeia, estava previamente estabelecido que os participantes teriam que ser vítimas de crime como violência doméstica, violência, assalto, agressão sexual, crimes de ódio, tráfico humano e mutilação genital feminina.

A intenção inicial seria incluir uma amostra com os diversos tipos de crime para maximizar a variedade de experiências das vítimas. No entanto, a violência doméstica acabou por ser o crime mais prevalente, representando 91,5% dos crimes pelos quais participantes foram vítimas. Assim, a amostra deste estudo é constituída por 12 vítimas do sexo feminino, com idades compreendidas entre os 21 e 75 anos (cf. anexo 1). A amostra é composta por 9 participantes vítimas de violência doméstica, duas vítimas de violência doméstica e agressão sexual, e uma vítima de violência.

3.2.Instrumentos

Para o presente estudo foram utilizados dois instrumentos: um questionário sociodemográfico (cf. anexo 2), para recolher informação acerca do sexo, idade, organização de referência e indicação do consentimento para gravação da entrevista. O segundo instrumento utilizado foi um guião de entrevista semi-estruturada. A entrevista semi-estruturada é composta por questões abertas, que criam abertura para que o participante fale sobre a sua experiência e apoia o fluxo da narrativa direcionado para os objetivos de estudo (Galleta., 2013). A entrevista original foi criada pelo *Psychoanalytic Institute for Social Research* (IPRS., 2018). No entanto, foram acrescentadas algumas questões com o objetivo de compreender quais as expectativas das vítimas durante o processo judicial e se as vítimas consideraram que os seus direitos foram protegidos.

O guião da entrevista está dividido em três partes (cf. anexo 3). A primeira parte, foca-se na *background info*, ou seja, informação sobre o tipo de crime, envolvência da própria participante ou um membro da sua família, data do crime, e a que organizações ou entidades foi sinalizada a situação de vitimação. A segunda parte do guião está direcionado para o apoio

e os serviços. Nesta parte da entrevista, é pretendido recolher informação acerca da experiência da vítima depois do crime ter sido denunciado, dentro do sistema de justiça criminal e com os serviços de apoio à vítima, com o intuito de compreender até que ponto, prestaram apoio e responderam às necessidades da vítima. Por último, a terceira parte da entrevista, está focalizada no potencial para a mudança. O guião é ainda constituído por algumas perguntas, remetentes para sugestões de melhoria para os serviços de apoio nas perspetivas das vítimas de crime, com o objetivo de garantir que as vítimas recebam os apoios de que necessitam.

3.3.Procedimentos de Recolha de Dados

O procedimento de identificação das vítimas de crime para participar nas entrevistas foi exigente, contudo, contou com a colaboração e o suporte da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG., 2020), sendo este um parceiro crucial para o estudo. O papel da CIG nesta fase foi muito importante, pois facilitou a entrada das investigadoras no terreno para a recolha de dados, através do contacto com organizações que prestam apoio psicossocial e psicológico a vítimas de crime. A partir daí, os profissionais das organizações identificaram 11 pessoas vítimas de crime, em fase de acompanhamento, e que se constituíam como potenciais participantes neste estudo.

A recolha de dados iniciou-se em Abril de 2019, e foi executada, maioritariamente, por um membro da equipa de investigação, com experiência e formação específica. Esse aspeto é importante ao entrevistar vítimas de crime visto que é um assunto delicado e pode despoletar memórias difíceis e emoções negativas.

Cada participante teve acesso ao consentimento informado escrito que continha a descrição do projeto, os objetivos do estudo e as condições de participação como: direitos do participante (i.e., direito a não responder, direito de terminar a entrevista e direito a retirar dados); utilização de dados e confidencialidade; e por fim, oportunidades para envolver-se em outras atividades do estudo. O consentimento informado também incluiu a permissão de gravação do áudio e uso da informação para uma análise posterior. Para além disso, continha informação dos contactos das investigadoras, proteção de dados da FEP – UCP do Centro Regional do Porto e o contacto do serviço nacional de apoio para vítimas. Tanto os participantes como a investigadora assinaram o consentimento informado e ambos permanecem com uma cópia do mesmo.

Também foram refletidas considerações mais éticas relativamente às vítimas, ou seja, os investigadores respeitaram, a cada momento da entrevista, as escolhas da vítima sobre as informações que desejavam compartilhar. Em alguns casos, não foram explorados alguns tópicos, respeitando a vontade da vítima. O facto de as vítimas receberem apoio psicológico e/ou psicossocial foi importante para o processo de entrevista, a fim de evitar vitimização secundária.

3.4.Procedimentos de Tratamento e Análise de Dados

Foram realizadas transcrições de todas as entrevistas. Numa primeira análise, foi executada uma leitura flutuante de todas as entrevistas, de forma a analisar as descrições sobre a experiência da vítima durante o processo judicial. 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). Desta forma, os procedimentos metodológicos do estudo seguiram os procedimentos estabelecidos pela *Grounded Theory*. Após a leitura flutuante, iniciamos o tratamento de dados com a codificação aberta, de modo a organizar os dados, analisar os códigos detalhadamente e realizar uma comparação constante entre os mesmos, para que sejam agrupados conceptualmente (Ribeiro., 2016). De seguida, 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 dos dados recorreremos à utilização do *software* informático *NVivo 11*. A utilização deste software facilitou todo o procedimento de tratamento de dados.

4. Apresentação e Discussão dos Resultados

Nesta secção serão apresentados e explorados os resultados das entrevistas realizadas (cf. anexo 4). Procedemos a uma breve descrição das várias categorias identificadas e à exposição de excertos do discurso dos participantes de forma a clarificar e suportar a compreensão dos dados adquiridos. A apresentação dos resultados organiza-se em dois grandes temas, a Experiência da Vítima e a Perspetiva da Vítima.

A. Experiência da Vítima

O primeiro tema aborda todos os elementos que constituem a experiência desde a sua relação com o sistema, passando pelas suas expectativas relativamente ao apoio recebido, os processos psicológicos envolvidos e as componentes da intervenção

A.1. Relação com o Sistema de Justiça

O primeiro elemento desta categoria, **Relação com o Sistema de Justiça**, diz respeito à relação da vítima com o sistema de justiça e em que etapa/fase do processo judicial se posiciona. Para além disso, este elemento remete também para o primeiro contacto da vítima com os serviços especializados de apoio à vítima ou com as autoridades policiais.

Relativamente à Etapa do Processo Judicial, encontramos distintas situações no que toca ao processo. No caso de algumas participantes, foi realizada a formulação de queixa às autoridades, “*Comecei a dar sinais e a fazer queixas sobre ele às autoridades.*” (EV2) e em determinados casos o processo acabou por avançar, e o respetivo agressor foi detido: “*E ele foi detido antes do divórcio*” (EV9). Noutras experiências, percebe-se que a queixa avançou para a abertura de um processo, e que algumas participantes ainda se encontram à espera da indemnização, não tendo obtido, até à data da realização das entrevistas, qualquer resposta por parte das entidades competentes: “*E, como estou há 4 ou 5 meses à espera da indemnização pelo Estado, nada, nada, nada, sabe o que é zero?*” (EV10).

Foram também encontrados alguns dados referentes a situações em que os processos crime acabaram por ser arquivados, “*(...) Porque para além de eu ficar com isto tudo em carne viva, o processo ficou arquivado, o processo ficou arquivado, mas pronto, não faz mal.*” (EV11).

Existe, porém, um caso em particular no qual o Ministério Público aplicara a sentença ao agressor, mas este, em consequência de recursos consecutivos, se mantém em liberdade, afetando o bem-estar psicológico e a perceção de segurança da vítima: “*Só que, é isto... em abril, ele foi condenado, até hoje, ainda ontem pode recorrer contra o supremo tribunal, ele ainda pode recorrer contra o supremo... e eu? Posso fazer o quê?*” (EV10).

A satisfação relativamente ao Sistema de Justiça normalmente está associada à expectativa de que o agressor seja punido. Essa expectativa funciona como uma retribuição das consequências sofridas devido à vitimação (Felson & Paré., 2008; Boateng & Lee., 2014). Mas também surgiram dados que referem que a punição do agressor possa provocar sentimentos de alívio emocional relacionadas com as expectativas de reconhecimento e validação (Sumalha & Hernández-Hidalgo., 2018). Se as expectativas das vítimas não

consistirem com a realidade, a existência de níveis de satisfação com o Sistema de Justiça será incerta.

Atendendo ao Tipo de Apoio, a maioria das participantes referem que as autoridades policiais foram o primeiro serviço que procuraram, e efetivamente denunciaram o crime, *“Fui eu que relatei o crime, relatei a um agente policial.”* (EV1). Outras relataram que o seu primeiro contacto foi com serviços especializados de apoio à vítima, onde lhes é prestado apoio Psicológico *“Fui através de um panfleto que eu peguei que estava numa mesinha, que eu estive numa sala de espera enquanto a doutora S. foi falar com o doutor G. ao escritório, eu estive numa salinha de espera, e, então, tinha lá uns panfletos, uns de uma coisa, outros de outra, a respeito de droga, a respeito disto, a respeito daquilo, de várias situações e eu então “Está aqui esta, violência doméstica”, e comecei a ler enquanto esperei e lá dizia, até tenho aqui, até posso mostrar, só para (pausa) é este aqui (expõe o panfleto) e eu peguei e, então, pronto, a senhora doutora lá também me perguntou, também preenchi uns documentos em como me perguntou como é que eu consegui ir até ao UMAR, ir, isto é, primeiro, liguei, não é?”* (EV7). Contudo, também foi possível compreender que algumas participantes que se encontram em acompanhamento em serviços especializados de apoio à vítima, não formularam queixa crime: *“Não denunciei nada à polícia, nem à guarda e também, pronto, no meu período de violência doméstica não existia o que existe agora, porque ele chegou-me a quebrar a cabeça, à pedrada, deitar-me do muro abaixo e pronto, na altura andava a trabalhar no quintal, no quintal qualquer coisa ele era violento para comigo, e eu precisava de pontos e fui curada em casa, sabe o que é?”* (EV7).

A.2. Expectativas da Vítima Relativamente ao Apoio

As **Expectativas da Vítima Relativamente ao Apoio**, englobam as expectativas das vítimas de crime associadas a dois momentos temporais: expectativas relativas ao primeiro contacto com os serviços de apoio; e expectativas relativas no decorrer do Processo Judicial.

Sobre o Primeiro Contacto com os Serviços, uma das participantes revelou que aguardava uma equipa especializada no primeiro contacto com as autoridades, tendo em conta a natureza do crime, *“ (...) Também nesta nuance devia haver uma atuação diferente, na presença de um menor, uma celeridade, ou, pelo menos, o tal contacto de uma equipa especializada acontecer de forma mais atempada, portanto, se calhar assim, à partida, estas eram as propostas que eu faria, e depois o sistema não admitir brechas para a situação peculiar que eu tenho, que é uma cidadã que vem e me agride, e depois desaparece.”* (EV1).

Coincidindo com o discurso da participante, a incorporação de um psicólogo nas equipas que intervêm no local do crime seria benéfica no apoio às vítimas e familiares. A implementação da psicologia nestas equipas seria essencial para compreender e conhecer as necessidades das vítimas de crime; para dar um apoio imediato que previna ou atenua na emergência de desordens emocionais ou comportamentais resultantes da situação traumática; e para responder às questões que emergem no contacto inicial entre a polícia e a vítima. Para além disso, sabemos que o primeiro contacto com os serviços tem uma grande relevância para a experiência da vítima. Se essa experiência inicial for avaliada como positiva, as vítimas terão maior abertura para colaborar ao longo do processo judicial e com o sistema judicial, como também para relatar futuras agressões e/ou delitos de que sejam vítimas (Manita, Ribeiro & Peixoto., 2009).

Ainda sobre o Primeiro Contacto com os Serviços, uma participante referiu que esperava ter sido mais protegida no seu contacto com as autoridades. A intervenção naquela situação não foi adequada tendo em conta a situação de violência vivenciada pela vítima, *“Primeiro Doutora, o que eu esperava é que me dissessem assim “Dona (nome da vítima) nós assim neste momento para a senhora não estar em contacto com o seu marido. Nós temos umas casas ou temos uns quartos, temos isto ou temos aquilo, e a Dona (nome da vítima) vai para lá”* (EV11). A maior preocupação de qualquer profissional que trabalhe com vítimas de crimes deverá ser garantir a segurança e integridade das vítimas, tendo em conta que uma das necessidades da vítima após a ocorrência do crime é sentir-se segura (Manita, Ribeiro & Peixoto., 2009).

No que diz respeito ao Apoio Durante o Processo Judicial, verificámos que uma participante contava ter mais apoio a nível jurídico com o propósito de ajudá-la com o Processo Judicial: *“Pensei que fosse mais rápido e que tivesse mais informações, até porque já pedi apoio jurídico há 2 meses e não tenho respostas nenhuma, segurança social, não tenho nada, nem sim nem não.”* (EV2). Para além do apoio jurídico, também foi referida a necessidade de um acompanhamento regular à vítima durante o processo judicial com o propósito de avaliar a vítima e as suas necessidades: *“E se calhar faz sentido haver aqui uma equipa, para além daquela informação escrita e simplificada, mais intuitiva, eventualmente haver aqui alguma equipa que faz um contacto com a vítima, durante este período, para avaliar como é que está. Porque eu não desenvolvi nenhuma depressão, nem nenhuma perturbação de stress pós-traumático, nem desatei a bater às pessoas, mas podia tê-lo feito.”* (EV1). De facto, o acompanhamento durante o processo judicial é fundamental para as vítimas de crime de forma a promover a sua compreensão acerca do processo, mas também de

forma apoiá-la a lidar com o stress e ansiedade (Bryce et al., 2016). O contacto *follow-up* com as vítimas depois do primeiro atendimento é considerado uma abordagem eficaz para avaliar as necessidades das vítimas de crime (Lowe et al., 2015).

A.3. Perceções e Sentimentos Associadas à Experiência

As **Perceções e Sentimentos Associadas à Experiência** referem-se à forma como a vítima experienciou o contacto com o Sistema Judicial, e com os serviços especializados. Uma das participantes manifestou que sentiu uma percepção de abandono por parte do sistema, nomeadamente durante o Processo Judicial: *“E portanto, não é um tempo reparador, pelo contrário, porque há uma percepção de abandono, porque decorre aqui muito muito tempo.”* (EV1). Tanto o sentimento de culpabilização: *“Se nós somos ignorantes, como eles dizem, para aguentarmos um indivíduo destes em casa e que vamos abrindo a porta, e vamos criando uma situação que eles dizem que nós temos muita culpa – sim, sem a ter, mas temos...no fundo, se calhar, até temos – eles ainda são mais.”* (EV2) bem como o sentimento de desvalorização: *“Eu estava a explicar-lhe como tinha sido violada, e ele disse, um dos cabos disse: “- Ser violada, você teve que reagir. Foi à força.” E eu disse “- Não, eu não reagi.”, “-Não reagiu?”, “- Não. Porque se eu reagisse era muito pior. Eu deixei-me levar, senti menos dor, de certeza absoluta.”, “- Não, numa violação, você teve que reagir! Tem que ser à força.”* (EV2) foram mencionados ao longo do discurso. Os juízos por parte de atores sociais foi um aspeto referido por uma participante: *“Eu posso-lhe dizer que eu evitava, evitava o máximo para lhes pedir ajuda. Evitava. Porque eu sentia que não era ajudada, que era discriminada, que era mais uma... “tu abres a porta porque queres”, “tu gostas de levar porrada”, “tu és capaz de simular isto”* (EV2). O sentimento de vergonha também esteve presente no discurso de algumas participantes: *“Fui para a minha casa e a Dra. S mesmo assim, tive umas, umas, umas consultas com ela a ver como é que tava a casa, a vergonha dos meus vizinhos que era o meu coise. Era a vergonha, olhavam os vizinhos para mim pelo homem ter ido para o lar, ainda ouvi, ouvi muitas piadas...”* (EV5).

A ideação suicida também foi algo mencionado pelas participantes. Neste caso específico, a participante revela que numa determinada altura da sua vida necessitava profundamente de um determinado apoio que na sua opinião não estava a ter: *“Na altura precisava de outro apoio, porque eu tentei-me matar várias vezes, foi só mesmo eu conseguir-me controlar por causa do meu psiquiatra e da psicóloga (ref. Onde está a ser acompanhada de momento)”* (EV3). A ansiedade foi experienciada por uma participante devido ao facto do

agressor continuar em liberdade: “*Não é um homem levar uma prisão efetiva e agora está apelar que quer prisão suspensa ou liberdade suspensa porque o juiz disse que ele que não era uma boa pessoa para a sociedade e eu é que ando aqui ansiosa, que ando com medo de tudo, ando há ano e meio que não vou a lado nenhum porque tenho medo, pronto, é um bocado assim.*” (EV10). O medo foi referido frequentemente pelas participantes: “*Mas todos os dias eu morro de medo, claro, eu sou obrigada a ter medo, claro, e sei que ele foi condenado, e agora diga-me, o que é que uma pessoa vai fazer? Quê? Vou para a porta de onde? Reclamar isto? Não há, não há, só isto acaba por... é o que eu costumo dizer, eu tive 3 anos, mais 1 ano e meio que isto já vai, eu continuo a ser portadora daquele homem na mesma... durante 4 anos e meio, não sei.*” (EV10). Para além do medo, o perigo também foi um aspeto apontado: “*Ou seja, de facto, eu considero que o perigo existia, e durante algum tempo senti que não era a formalização de uma queixa que me iria proteger de uma nova agressão.*” (EV1).

A falta de proteção por parte do Sistema Judicial, a atuação desadequada das autoridades para com as vítimas e a falta de apoios específicos desencadearam sentimentos negativos nas vítimas. As vítimas necessitam ser acompanhadas e informadas pelos serviços no que toca à evolução do processo judicial. Contudo, na perspetiva das vítimas, os serviços só contactaram nos momentos em que surge algum desenvolvimento no processo, e não num registo contínuo e próximo de acompanhamento das vítimas. No entanto, as vítimas necessitam exatamente o contrário, ou seja, precisam de saber que não foram esquecidas (Holmberg et al., 2020). Não esquecendo que o direito de ser informada é um dos direitos complementados na Diretiva Europeia 2012/29. Embora, seja um direito implementado no Estatuto da Vítima, na prática não parece ser implementado.

Como no estudo de Quintas & Sousa (2020), as participantes relataram aspetos negativos na sua interação com a polícia associados à vitimação secundária, como por exemplo, não serem levadas a sério, sentirem-se julgadas, e sentirem a falta de empatia e de compreensão.

Para além disso, as participantes experienciam o impacto da falta de proteção por parte do Sistema Judicial. A proteção é um dos principais direitos do Estatuto da Vítima que deve ser assegurado (Lei nº130/2015). Concordando com as afirmações de Saxton (et al., 2018), as respostas imediatas por parte das autoridades e a intervenção do Sistema Judicial ao longo do tempo, definem a experiência da vítima e podem influenciar a sua vida tanto para o bem como para o mal.

A.4. Componentes da Intervenção

As **Componentes da Intervenção** dizem respeito a todas as componentes que constituem a intervenção junto das vítimas de crime, ou seja, os atores sociais, o apoio jurídico, o botão de pânico, as estruturas, as técnicas de intervenção, o Estatuto da Vítima e os seus Direitos.

Os Atores Sociais são todos os profissionais que intervieram com as vítimas de crime. Notamos que as participantes mencionaram segmentos da sua experiência negativa com profissionais que não abordaram as vítimas de forma adequada: *“Um dos polícias chegou a dizer à minha irmã se eu não era capaz de simular aquilo tudo. Foi dito por uma autoridade, se eu não era capaz de simular aquilo tudo. E a minha irmã respondeu que não, que era impossível. Fui tendo sempre apoio, não é aquilo que a gente espera, não é, mas sim, posso dizer que fui tendo sempre apoio.”* (EV2). Contudo, é importante salientar que também houve relatos de satisfação direcionados a profissionais.

Relativamente ao Apoio Jurídico, obtivemos discursos diferentes. Algumas participantes revelaram que de facto tiveram apoio jurídico, contudo, verificámos que algumas participantes procuram advogado por decisão própria. No entanto, também verificámos que uma participante pediu apoio jurídico, mas não obteve resposta (*“Pedi apoio jurídico, já há dois meses, não tenho resposta nenhuma, e o desenrolar do caso também está tudo parado. Já lá vão 3 meses.”*) (EV2).

Sobre o Botão de Pânico, este: *“Foi, foi uma grande ajuda para mim, não salva ninguém, porque chegou uma das vezes eu não conseguir pedir ajuda porque não tinha rede, não dava nada, mas que... eu senti que quase todas as mulheres que têm o meu problema ou parecido, ou menos, ou pronto, que todas elas deviam ter assim uma coisa destas, porque com isto temos muito mais apoio, e a pessoa que nos atende do outro lado é uma pessoa formada, sabe falar com a gente, sabe-nos apoiar.”* (EV2). O Botão de Pânico é um mecanismo de proteção por teleassistência que funciona com base na utilização de tecnologias de comunicação móvel e telelocalização, de maneira a assegurar uma resposta rápida e eficaz em situações em que a vítima se encontra em risco/perigo (APAV., 2010). Apesar do aparelho não funcionar em determinadas circunstâncias, verificamos que as participantes tiveram experiência razoável.

Algumas participantes foram acolhidas em Casas Abrigo e partilharam a sua experiência: *“Sim, e de emergência. Há a casa abrigo e a casa abrigo de emergência, é essa de emergência. Excelente a nível de tudo. Não tenho que... da Doutora de lá, tudo, tudo, eles*

foram incansáveis comigo e com a minha filha.” (EV10). As Casas Abrigo são estruturas de acolhimento temporário para vítimas de violência doméstica e seus filhos que necessitaram de abandonar as suas residências por questões de segurança (Segurança Social., 2020). Apesar das Casas Abrigo serem uma resposta de fim de linha, nos casos em que o perigo vivenciado pela vítima é muito elevado, não podemos omitir o direito de que as vítimas continuam a ter o poder de decisão. Isto é, mesmo que a vítima tenha conhecimento do perigo que vivencia, a decisão de ser acolhida ou não numa Casa Abrigo, é inteiramente sua.

Sobre as estruturas, *“A gente entra dentro de uma GNR, tá doída para sair de lá! Embora saiba que aquele bocadinho que ali está, está protegida, que ali ninguém entra, embora a gente esteja sempre a olhar pra trás...mas ali ninguém entra.”* (EV2). Devem existir espaços e estruturas adequadas para receber e atender as vítimas de crime. Esta necessidade de espaços adequados é direcionada a tribunais, mas também aos órgãos de polícia criminal que normalmente são os primeiros a receber as vítimas. Este tipo de respostas promovem o sentimento de confiança no Sistema de Justiça (Branco et al, 2017).

No que diz respeito ao Estatuto da Vítima e aos seus Direitos, notámos que as participantes tiveram acesso ao Estatuto da Vítima e aos seus Direitos: *“Sim, sim, sim, no Estatuto da Vítima vem lá a descrever isso tudo”* (EV2). Contudo, nem todas as participantes tiveram acesso ao conhecimento de direitos específicos como por exemplo, o direito dos familiares das vítimas: *“Não, porque tive um contexto muito particular, que era ter a minha filha comigo. Ainda que me tenha sido dito que devia referir sempre a presença da menor em todo o contexto da agressão. Mas mencionarem um direito específico acho que não.”* (EV1). O facto das vítimas não conhecerem os seus direitos não lhes dá oportunidade de reconhecer quais são os apoios e serviços a que tem acesso, como por exemplo, aos cuidados de saúde, ao reembolso das despesas resultantes da participação no processo penal, direito à indemnização e restituição de bens (Lei nº130/2015).

As Técnicas de Intervenção, reúnem as técnicas pelos profissionais utilizadas para intervir junto da vítima de crime: *“Naquele momento, eu não pude e veio logo dois agentes que estão lá e esses agentes, pronto, trataram logo das coisas e eu contei tudo, tudo do acidente nessa altura, do que aconteceu e a partir daí foi tudo encaminhado, ao instituto de medicina legal, tive que ir lá 3 vezes, tive que, a partir daí levei o processo todo direito, pronto, tive numa casa de acolhimento, tive lá 3 meses.”* (EV10). Este elemento vai no seguimento de que os profissionais devem encaminhar a vítimas para os diferentes tipos de apoio de acordo com as suas necessidades (Manita, Ribeiro & Peixoto., 2009).

A.5. Percepção da Experiência da Vítima

Por último, a Percepção da Experiência da Vítima está direcionada para o tipo de conotação com que a vítima avalia a sua experiência com o Sistema de Justiça, com os Serviços Especializados de Apoio à Vítima ou outros (eg., serviços de saúde). Consideramos que a conotação negativa engloba todos os aspetos negativos envolventes na experiência da vítima desde o primeiro contacto até ao desenvolvimento do processo judicial, passando por todos os elementos envolventes: *“Que mais uma vez uma vítima tentou-se libertar e tentou tudo e não conseguiu por causa da justiça, isso... porque nós estamos a falar de, neste caso, são duas vidas que vão ficar destruídas, que é a minha e a da minha filha por um homem que não faz bem nenhum à sociedade, nem nada... porque ainda há casos, pronto, nada é aceite, mas há casos que a pessoa até nem é assim, e às vezes, sei lá, em transtorno ou o quê, dá-lhes aquilo e age, mas estamos a falar de uma pessoa que não é bem vinda a uma sociedade... e consegue ainda estar em liberdade depois de ter sido condenado, é muito complicado.”* (EV10).

Todavia, algumas participantes também manifestaram situações positivas, situações com os Serviços de Apoio à Vítima e até mesmo com os profissionais com quem contactaram: *“Durante toda a narrativa da vítima, eu tive uma experiência positiva e fui ouvida, mas como digo, ouve nuances que tinham a ver com o tipo de queixas que eu estava a fazer, em que entram complexidades processuais que eu acho que devem ser desmontadas.”* (EV1).

A experiência da vítima determina a sua satisfação, o que é realmente relevante por diversos motivos. A satisfação com a atuação das autoridades é especialmente importante pois, normalmente as autoridades são o primeiro contacto das vítimas de crime (Trujillo & Ross., 2008). Para além disso, a satisfação com a intervenção das autoridades e com o Sistema Judicial globalmente, tem influência na cooperação da vítima com o processo judicial (Cunha., 2014; Dawson & Dinovitzer., 2001), na denúncia de novos crimes (Hickman & Simpson., 2003; Ruback et al., 2008; Townsend et al., 2005; Tutty et al., 2008) e na legitimidade do Sistema Judicial (Koster et al., 2016).

B. Sugestões de Melhoria

O segundo e último tema, aborda as **Sugestões de Melhoria** apresentadas pelas participantes, tendo como base as suas expectativas. Estas sugestões têm como propósito

melhorar os serviços disponibilizados para as vítimas de crime de forma a promover e proteger o seu bem-estar.

B.1. Sugestões de Melhoria

Uma das sugestões de melhoria é Tornar a Justiça mais Célere, justificando: “*E a nossa justiça, a nível do tribunal, pronto... não sei mais nada, diz que normalmente que é assim, de 6 a 8 meses eles podem estar preventivamente presos, e depois vão-se desenrolando as coisas. Só que para nós é uma agonia, queremos ver a coisa logo finalizada. Pronto, mas é mesmo assim*” (EV2).

Disseminar o Uso do Botão de Pânico também foi uma das sugestões de melhoria pois, pode ajudar as vítimas a protegerem-se dos agressores: “*Portanto, acho que haver de existir mais coisas como esta; eu já quis entregar o meu, porque neste momento ele tá preso e eu sinto que não preciso disto, e sinto que há-de haver mulheres piores que eu, e não querem, querem que eu continue com ele até acharem que mo devem tirar, pronto, para me tentar proteger, talvez se calhar até da família, de ameaças e coisas do género. Mas isto é uma grande ajuda. Não salva ninguém, mas é uma grande ajuda.*” (EV2).

Para as participantes deve existir uma Equipa de Apoio, ou seja, uma equipa especializada que acompanha as vítimas durante o Processo Judicial. Esta equipa de apoio estaria direcionada para a avaliação das necessidades das vítimas e do seu funcionamento psicológico: “*E se calhar faz sentido haver aqui uma equipa, para além daquela informação escrita e simplificada, mais intuitiva, eventualmente haver aqui alguma equipa que faz um contacto com a vítima, durante este período, para avaliar como é que está. Porque eu não desenvolvi nenhuma depressão, nem nenhuma perturbação de stress pós-traumático, nem desatei a bater às pessoas, mas podia tê-lo feito.*” (EV1).

Para as participantes devem também existir Estruturas Adequadas para receber as vítimas: “*Devíamos ter...nem que fosse uma despensa, uma coisa mínima, onde nós tivéssemos à parte, porque a gente já está tão... entende, a vergonha é tanta, é tanta coisa junta que... já eles olharem para nós e... não saberem dizer nada e...é diferente, e depois ainda estamos misturadas com quem entra, com as multas, com isto, com aquilo, não tem nada a ver.*” (EV2).

A Explicação das Várias Etapas do Processo Judicial também é apontada pelas participantes como uma sugestão de melhoria, justificando que “*Por um lado acho que deveria ser explicado logo à vítima, até no momento em que chama as autoridades, e se*

estiver em condições de receber essa informação, se calhar ser cedida até em formato papel, por exemplo, um esquema que exemplifique o percurso que vai seguir a partir dali, pode ser uma coisa muito breve, mas é sempre uma referência física que aconteceu ali qualquer coisa.” (EV1). Para além da explicação das etapas do processo judicial, deve existir uma Linguagem Simplificada para assegurar a compreensão das vítimas na compreensão das informações a serem transmitidas: “Acho que esta seria uma melhoria, uma linguagem mais universal, mais simplificada, e, se calhar, de novo, neste segundo momento, haver – para além daquele documento que é assinado, com a indicação do estatuto da vítima – se calhar, paralelamente, haver um documento mais simples, mais intuitivo, onde se possa acompanhar o processo.” (EV1).

A Formação Especializada para profissionais também é um pensamento prevalente no discurso das vítimas. Várias referiram que os agentes de autoridade não estão devidamente preparados para atuar junto das vítimas, referindo “*E acho que vocês estão a trabalhar bem, que deem formação, pelo menos à parte da GNR, uma formação mesmo assim dura, para que eles olhem para nós de outra forma, pelo menos... eu entendo que eles não possam fazer mais, porque a lei não permite, mas que nos atendam de outra forma, que tenham outro atendimento com a gente, outra maneira de falar, outra maneira de resolver as coisas. Porque são autênticos animais.*” (EV2).

As participantes também referem que os profissionais devem Intervir Adequadamente com as Vítimas, “*(...) E terem outra maneira de agir quando entram dentro de casa de uma mulher que é violentada, ou que é vítima, ou que tem umas pedras na varanda, ou que é arrombada, ou que é isso.*” (EV2).

As sugestões anteriormente referidas vão de encontro aos aspetos negativos mencionados sobre a experiência das vítimas. As participantes apontaram estes aspetos como sugestões para o potencial de mudança pois, foram elementos que de alguma forma tiveram impacto na sua experiência com o Sistema Judicial. Estas sugestões direcionam-se para o desenvolvimento do processo judicial e como as vítimas devem ser informadas acerca do desenrolar do mesmo. Estas sugestões direcionam-se também para métodos capazes de assegurar a proteção das vítimas, nomeadamente a disseminação do uso do botão de pânico. A sugestão de uma intervenção adequada dos profissionais para com as vítimas é resposta à experiência negativa que as participantes vivenciaram com atores sociais. Para além disso, remetem para a importância da formação especializada para profissionais segundo o Artigo 28º do Estatuto da Vítima (Lei nº130/2015). As autoridades policiais e os funcionários judiciários, suscetíveis de entrar em contacto com vítimas de crime devem receber formação

geral e especializada para um contacto adequado a fim de aumentar a sensibilização em relação às vítimas, e tratá-las de forma não discriminatória, com respeito e profissionalismo (Lei nº130/2015). Através desta formação os profissionais estariam mais preparados atuar de forma ajustada com as vítimas com o propósito de incentivar uma experiência positiva, e não para causar vitimação secundária.

Ao longo das entrevistas, verificámos que algumas vítimas têm dificuldades em encontrar residência própria por isso, apontam as Residências para Vítimas como sugestão de melhoria: “*Quando nesta altura devia de existir um local onde as pessoas pudessem estar, não é? Enquanto não resolvessem a sua situação até arranjar um local certo, até às horas em que se acalmarem. Por aqui, não há nada, nada, nada.*” (EV8).

O Apoio na Reinserção Profissional também é referido no discurso das participantes pois, algumas vítimas referem que existe falta de apoio a nível de reinserção laboral. Na perspetiva das vítimas, este apoio seria essencial para a reconstrução de uma nova vida independente, “*(...) ela tem a parte profissional? Que é tão importante para ela seguir a vida dela.*” *Sem a parte profissional, ela não vai seguir, não é? Existe aqui apoios se calhar para pessoas especializadas, pessoas que não têm uma profissão ou aquelas que estiveram muito tempo sem trabalho, estão fora do mercado de trabalho, ou aquelas que até estavam a trabalhar, mas naquele momento não conseguem se reorganizar, não conseguem trabalho para manter, para iniciar uma nova vida, um novo núcleo familiar, eu acho que essa parte está muito, muito muito muito vazia, não há um encontro em nada disso, percebe?*” (EV4).

No discurso de algumas vítimas averiguámos a falta de apoios específicos como por exemplo, relacionados com a residência e com a falta de emprego. Deve existir apoio para garantir que as vítimas têm independência a nível financeiro como relativamente à sua residência. Esta deve ser uma das preocupações subjacentes dos apoios que dão resposta a vítimas que abandonam relações abusivas (Valentine & Breckenridge., 2016). Tendo em conta que muitas vítimas são dependentes financeiramente dos seus companheiros, se não receberem apoios para assegurar a sua situação financeira, existe uma grande probabilidade de retomarem a essas relações abusivas (Purvin., 2007; Sanders & Schnabel., 2006).

5. Conclusões

Ao longo do tempo tem existido um grande esforço para melhorar os serviços de apoio à vítima de forma a responder às suas necessidades e prevenir a vitimação secundária. Apesar de ser notório o discurso positivo acerca da experiência com o sistema de justiça nos

resultados alcançados, o discurso negativo sobre a experiência ao longo do processo judicial e todas as suas componentes, prova que ainda existe uma carência no que toca ao apoio às vítimas.

Analisando a literatura já existente, e refletindo sobre os resultados obtidos, os vários fatores que causam a vitimação secundária continuam presentes no sistema de justiça em Portugal. Entre eles encontram-se, por exemplo, a falta de envolvimento da vítima no processo judicial; a falta de informação sobre o processo e as decisões tomadas (Shoham et al., 2010); a ausência de proteção e promoção dos Direitos das Vítimas - que acaba também por agravar o fenómeno de vitimação secundária; a falta de compreensão e a desvalorização da experiência da vítima por parte de alguns de profissionais na atuação com as vítimas de crime; e o facto de determinados profissionais descredibilizarem ou demonstrarem falta de empatia com a situação de vitimação, que poderá provocar sentimentos de culpa na própria vítima, o que também se pôde apurar através dos resultados encontrados neste estudo. Como Shapland (1986) afirma, as interações das vítimas com o sistema judicial são fundamentais para determinar a satisfação da vítima. As vítimas não esperam receber apenas uma recompensa ou uma inicial recuperação da vitimação, mas também serem identificadas e reconhecidas como uma parte essencial do Processo Judicial. De facto, se às vítimas não lhe for concedido um melhor atendimento e acompanhamento adequados e ajustados com as suas experiências, o seu nível de satisfação com o Sistema Judicial será afetado. Continua a haver uma divergência entre as expectativas das vítimas em relação ao sistema de justiça e as suposições do sistema sobre as necessidades da vítima (Shapland., 1986).

Ao aglomerar todos estes aspetos negativos verificámos que o fenómeno de vitimação secundária terá um grande impacto psicológico nas vítimas, mas também na autenticidade do sistema judicial como uma instituição que salvaguarda os direitos e o bem-estar de uma sociedade. Para além disso, o estudo permitiu dar voz às vítimas de crime, ou seja, dar voz às vítimas no sentido de potenciar a mudança nos serviços especializados de apoio à vítima, mas também no papel do sistema de justiça no que toca aos direitos das vítimas.

Independentemente das conclusões alcançadas nesta investigação, uma das suas limitações é a pouca variedade no que toca aos tipos de crimes. O facto do presente estudo ser constituído maioritariamente por vítimas de violência doméstica limita a compreensão do fenómeno da vitimação numa perspetiva mais global, visto que o estudo é sobre vítimas de crime e não restritamente, a vítimas de violência doméstica. O facto do grupo de participantes ser totalmente composto por mulheres também é uma limitação. Desta forma, numa investigação futura seria fundamental complementar a amostra do estudo com outros tipos de

crime e incluir participantes do sexo masculino. Essa variedade permitirá comparar experiências e perspectivas das vítimas de crime, mas também compreender a evolução do Processo Judicial e as diferenças existentes na atuação do Sistema Judicial perante o tipo de crime apresentado crime.

Referências Bibliográficas

- Almiş, B., Kütük, E., Gümüştas, F., & Celik, M. (2018). Risk factors for domestic violence in women and predictors of development of mental disorders in these women. *Archives of Neuropsychiatry*, 55(1), 67. <https://doi.org/10.5152/npa.2017.19355>
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2020). *Estatísticas APAV, Relatório Anual 2019*. https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV-Relatorio_Anual_2019.pdf
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2010). *Manual Alcipe, Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência*. https://www.apav.pt/apav_v2/images/pdf/ManualAlcipe.pdf
- Boateng, F., & Lee, H. (2014). Willingness to report sexual offenses to the police in Ghana. *Victims and Offenders*, 9, 436-454. <https://doi.org/10.1080/15564886.2014.907848>
- Bouffard, L., Nobles, M., Goodson, A., Brinser, K., Koeppel, M., Marchbanks, M., & Chaudhuri, N. (2017). Service providers' knowledge and perceptions of the legal service needs of crime victims. *American Journal of Criminal Justice*, 42(3), 589-609. <https://doi.org/10.1007/s12103-016-9374-2>
- Branco, P., Guia, M. J., & Pedroso, J. (2017). Os espaços da (s)(in) Justiça (s): os “velhos” e “novos” territórios das vítimas de crime. I Congresso Português de Sociologia: Portugal, território de territórios. Associação Portuguesa de Sociologia. <http://hdl.handle.net/10316/43121>
- Bryce, J., Brooks, M., Robinson, P., Stokes, R., Irving, M., Graham-Kevan, N., Willan, VJ. Khan, R., Karwacka, M., & Lowe, M. (2016). A qualitative examination of engagement with support services by victims of violent crime. *International review of victimology*, 22(3), 239-255. <https://doi.org/10.1177/0269758016649050>
- Carey, K., Norris, A., Durney, S., Shepardson, R., & Carey, M. (2018). Mental health consequences of sexual assault among first-year college women. *Journal of American college health*, 66(6), 480-486. <https://doi.org/10.1080/07448481.2018.1431915>

- Chakraborti, N., & Hardy, S. (2016). *Healing the Harms: Identifying How Best to Support Hate Crime Victims*. University of Leicester.
- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2020). *Missão, Visão e Valores*. <https://www.cig.gov.pt/a-cig/missao/>
- 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: Caraterização 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.
- Cunha, L. (2014). *Fatores que influenciam as decisões judiciais no crime de violência doméstica conjugal* (Tese de Mestrado em Criminologia). Faculdade de Direito da Universidade do Porto.
- Dawson, M., & Dinovitzer, R. (2001). Victim cooperation and the prosecution of domestic violence in a specialized court. *Justice Quarterly*, 18(3), 593–622. <https://doi.org/10.1080/07418820100095031>
- Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TT/uricelex:32012L0029>
- Doerner, W. & Lab, S. (2012). *Victimology* (6th ed.). Elsevier.
- Felson, R. B. & Paré, P. P. (2008). Gender and the victim's experience with the criminal justice system. *Social Science Research*, 37, 202-219. <https://doi.org/10.1016/j.ssresearch.2007.06.014>

- Galletta, A. (2013). *Mastering the semi-structured interview and beyond: From research design to analysis and publication*. New York University Press.
- Glasser, B., & Strauss, A. L. (1967). *The Discovery of Grounded Theory, Strategies for Qualitative Research*. Weidenfeld 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>
- Hanson, R., Sawyer, G., Begle, A., & Hubel, G. (2010). The impact of crime victimization on quality of life. *Journal of Traumatic Stress: Official Publication of The International Society for Traumatic Stress Studies, 23*(2), 189-197. <https://doi.org/10.1002/jts.20508>
- Herman, J. L. (2005). Justice from the victim's perspective. *Violence Against Women, 11*, 571–602. <https://doi.org/10.1177/1077801205274450>
- Hickman, L., & Simpson, S. (2003). Fair treatment or preferred outcome The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law & Society Review, 37*(3), 393–411. <https://doi.org/10.1111/1540-5893.3703005>
- Holmberg, L., Johansen, L. V., Asmussen, I. H., Birkmose, S. M., & Adrian, L. (2020). Victims' rights: serving victims or the criminal justice system An empirical study on victims of violent crime and their experiences with the Danish police. *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice, 1*-16. <https://doi.org/10.1080/01924036.2020.1719525>
- Psychoanalytic Institute for Social Research. (2020). *PRO.VI – Protecting Victims Rights*. <https://www.iprs.it/en/progetti/pro-vi-protecting-victims-rights/>
- Jackson, M., Valentine, S., Woodward, E., & Pantalone, D. (2016). Secondary Victimization of Sexual Minority Men Following Disclosure of Sexual Assault: “Victimizing Me All Over Again.” . *Sexuality Research and Social Policy, 14*(3), 275–288. <https://doi.org/10.1007/s13178-016-0249-6>

- Koster, N., Kuijpers, K., Kunst, M., & Van der Leun, J. (2016). Crime victims' perceptions of police behavior, legitimacy, and cooperation: A review of the literature. *Victims & Offenders*, 11(3), 392–435. <https://doi.org/10.1080/15564886.2015.1065532>
- 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>
- Kulkarni, S. J., Bell, H., & Rhodes, D. M. (2012). Back to basics: Essential qualities of services for survivors of intimate partner violence. *Violence Against Women*, 18, 85–101. <https://doi.org/10.1177/1077801212437137>
- Lamothe, J., Fortin, C., Fortin, M., Lapierre, S., & Guay, S. (2019). Identifying crime victims vulnerable to persistent depressive symptoms: Results from a secondary analysis. *Journal of affective disorders*, 255, 23-26. <https://doi.org/10.1016/j.jad.2019.05.019>
- Lei nº 112/2009 de 16 de Setembro de 2009. *Diário da República nº 180/2009*, Série I. Lisboa: Assembleia da República
- Lei nº 93/1999 de 14 de Julho de 1999. *Diário da República nº 162/1999*, Série I- A. Lisboa: Assembleia da República.
- Lei nº 130/2015 de 04 de setembro de 2015. *Diário da República nº 173/2015*, Série I-A. Lisboa: Assembleia da República.
- Lowe M, Willan VJ, Irving M, Graham-Kevan N, Robinson P, Brooks M, Khan R, Stokes R., Karwacka, M., & Bryce, J.(2015). A UK investigation into engagement with Victim Support after violent crime. *The Police Journal*.
- Machado, M., & Gonçalves, R. (2002). *Violência e Vítimas de Crime, Vol. 1 – Adultos*. Quarteto Editora.

- Maguire M. (1991). The needs and rights of victims of crime. In: Tonry M (Eds.) *Crime and Justice: A Review of the Research* (Vol. 14, pp. 363 – 433). University of Chicago Press.
- 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.*
- Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2015). *Qualitative research: A guide to design and implementation.* John Wiley & Sons.
- Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. *Social Justice Research*, 7, 5–28. <https://doi.org/10.1007/BF02333820>
- Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings. *Social Justice Research* 15, 313–325. <https://doi.org/10.1023/A:1021210323461>
- Purvin, D. M. (2007). At the crossroads and in the crosshairs: Social welfare policy and low-income women’s vulnerability to domestic violence. *Social Problems*, 54(2), 188–210. <https://doi.org/10.1525/sp.2007.54.2.188>
- Quintas, J., & Sousa, P. (2020). Does a Coordinated Program Between the Police and Prosecution Services Matter The Impacts on Satisfaction and Safety of Domestic Violence Victims. *Criminal Justice Policy Review*. <https://doi.org/10.1177/0887403420920331>
- 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.
- Ritchie, J., & Lewis, J. (2003). *Qualitative Research Practice: A Guide for Social Science Students and Researchers.* Sage Publications. <https://doi.org/10.4135/9781452230108>

- Ruback, R., Cares, A., & Hoskins, S. (2008). Crime victims' perceptions of restitution: The importance of payment and understanding. *Violence and Victims*, 23(6), 697–710. <http://doi.org/10.1891/0886-6708.23.6.697>
- Saxton, M., Olszowy, L., MacGregor, J., MacQuarrie, B., & Wathen, C. Nadine. (2018). Experiences of intimate partner violence victims with police and the justice system in Canada. *Journal of interpersonal violence*. <https://doi.org/10.1177/0886260518758330>
- Sanders, C. K., & Schnabel, M. (2006). Organizing for economic empowerment of battered women: Women's savings accounts. *Journal of Community Practice*, 14(3), 47–68. https://doi.org/10.1300/J125v14n03_04
- Segurança Social. (2020). *Vítimas de Violência Doméstica*. <http://www.seg-social.pt/vitimas-de-violencia-domestica>
- Shapland, J. (1985). The criminal justice system and the victim. *Victimology: An International Journal*, 10(1–4), 585–599. <http://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspxID101194>
- Shapland, J. (1986). Victim Assistance and the Criminal Justice System: The Victim's Perspective. In Fattah, E. (Eds), *From Crime Policy to Victim Policy: Reorienting the Justice System* (pp 218 -233). Macmillan
- Shoham, S. G., Knepper, P., & Kett, M. (2010). *International handbook of victimology*. CRC Press.
- Sumalla, J. M. T., & Hernandez-Hidalgo, P. (2018). Victims of child sexual abuse: Understanding their need for justice. *International Journal of Law, Crime and Justice*, 54, 11- 20. <https://doi.org/10.1016/j.ijlcrj.2018.06.003>
- Symonds M. (1980). The second injury' to victims. Evaluation and Change . *Special Issue*, 36-38. <http://www.ncjrs.gov/App/publications/abstract.aspxID70280>

- Tan, S., & Haining, R. (2016). Crime victimization and the implications for individual health and wellbeing: A Sheffield case study. *Social Science & Medicine*, 167, 128-139. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2016.08.018>
- Ten Boom, A., & Kuijpers, K. F. (2012). Victims' needs as basic human needs. *International Review of Victimology*, 18(2), 155–179. <https://doi.org/10.1177/0269758011432060>
- Townsend, M., Hunt, D., Kuck, S., & Baxter, C. (2005). *Law enforcement response to domestic violence calls for service: Final report*. National Criminal Justice Reference Service. <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/grants/215915.pdf>
- Trujillo, M., & Ross, S. (2008). Police response to domestic violence: Making decisions about risk and risk management. *Journal of Interpersonal Violence*, 23(4), 454–473. <https://doi.org/10.1177/0886260507312943>
- Tsutsumi, A., Izutsu, T., Poudyal, A. K., Kato, S., & Marui, E. (2008). Mental health of female survivors of human trafficking in Nepal. *Social Science & Medicine*, 66(8), 1841-1847. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2007.12.025>
- Tutty, L., Wyllie, K., Abbott, P., Mackenzie, J., Ursel, E., & Koshan, J. (2008). *The justice response to domestic violence: A literature review*. Resolve. <http://homefrontcalgary.com/main/assets/files/Justice%20Response%20to%20Domestic%20Violence%20Literature%202008.pdf>
- Ulmestig, R., & Eriksson, M. (2016). Financial consequences of leaving violent men – women survivors of domestic violence and the social assistance system in Sweden. *European Journal of Social Work*, 20(4), 560–571. <https://doi.org/10.1080/13691457.2016.1188778>
- Valentine, K. & Breckenridge, J. (2016). Responses to family and domestic violence: supporting women. *Griffith Law Review*, 30-44. <https://doi.org/10.1080/10383441.2016.1204684>
- Viano, E. (2006). Victimology. In Clifford, B & Peck, D (Eds). *21st Century Sociology: A Reference Handbook* (pp. 428 – 435). Sage

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>

Wemmers, J., & Cyr, K. (2016). Gender and Victims' Expectations Regarding Their Role in the Criminal Justice System: Towards Victim-Centred Prosecutorial Policies. In Kury, H., Redo, S., & Shea, E. *Women and Children as Victims and Offenders: Background, Prevention, Reintegration* (pp. 233-248). Springer International Publishing.

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

ANEXOS

Anexo 1 – Dados dos Participantes

Participantes	Idade	Sexo	Tipo de Crime
PRO.VI_EV1	38	Feminino	Violência
PRO.VI_EV2	49	Feminino	Violência Doméstica e Agressão Sexual
PRO.VI_EV3	21	Feminino	Violência Doméstica e Agressão Sexual
PRO.VI_EV4	40	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV5	75	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV6	60	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV7	65	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV8	71	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV9	62	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV10	40	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV11	52	Feminino	Violência Doméstica
PRO.VI_EV12	53	Feminino	Violência Doméstica

Anexo 2 – Questionário Sociodemográfico

Entrevista #:

Entrevista às Vítimas

Data ___/___/___	Entrevistador Sexo ___ M ___ F	
Entrevistado/a		
Nome (incluir apenas se tiver interesse em estar envolvido no futuro):		
Sexo ___ M ___ F	Idade:	Consentimento para gravação da entrevista: ___ SIM ___ NÃO
Organização de referência: ___ Provedor de Justiça Restaurativa ___ Provedor de serviços de apoio à vítima ___ Outros _____		
Perguntar no final da entrevista		
Interessado em participar noutras atividades do projeto: ___ SIM ___ NÃO		
Contacto: Email _____ Telemóvel _____		
Notas:		

Anexo 3 – Guião das Entrevista

Guião de Entrevista às Vítimas

A seguinte entrevista visa recolher informações sobre:

- Até que ponto as vítimas estão cientes e informadas dos seus direitos;
- Até que ponto as vítimas nos processos de Justiça Restaurativa recebem apoio psicossocial, legal e outros;
- Até que ponto as vítimas que não participam nos processos de Justiça Restaurativa recebem apoio psicossocial, legal e outros;
- As necessidades percebidas pelas vítimas e o que na sua perspetiva funciona, o que falha, o que precisa de ser melhorado, etc;
- Porque é que as vítimas optaram por não participar no processo de Justiça Restaurativa ou recorrer a outros serviços disponíveis – e o que poderia ser feito para melhorar o acesso aos mesmos;

A abordagem utilizada é baseada na narrativa e deve permitir ao participante contar sua história. O entrevistador deve fazer perguntas de sondagem, conforme necessário.

Background Info

Inicialmente, gostaríamos de obter algumas informações sobre o crime que vivenciou (ou familiares vivenciaram), para perceber melhor que tipo de serviços que recebeu.

Nota: questionar apenas o que for necessário. Já pode ter informações acerca de algumas questões.

- 1- Gostaríamos de saber o **tipo de crime de que foi vítima**: se foi um crime violento ou interpessoal que envolveu força, se foi um crime de propriedade (e.g. roubo ou furto), um crime financeiro (e.g. fraude), ou outro tipo de crime. **Não precisa referir detalhes sobre o mesmo.**
- 2- Esse crime envolveu-o/a a si ou a algum elemento da sua família (**questionar apenas se necessário**).

- 3- Há quanto tempo ocorreu o crime
- 4- Há quanto tempo o crime foi sinalizado à polícia ou às organizações de apoio à vítima
- 5- Quem relatou o crime a essas entidades A quem o relatou
- 6- Foi relatado imediatamente (logo após ter acontecido)
 - a. Se não foi, porque razão

Apoios e Serviços

Gostaríamos agora de ouvir um pouco a **sua experiência depois do crime ter sido denunciado**, dentro do sistema de justiça criminal e com outros serviços de apoio com os quais teve contacto (especialmente sobre os serviços de Justiça Restaurativa e de Mediação entre Víctima-Agressor (VOM), para perceber até que ponto estão a prestar apoio e a responder às suas necessidades).

- 1- Como foi a sua experiência com os serviços de apoio à vítima e/ou com os serviços de justiça restaurativa (se for aplicável)
- 2- Que tipo de apoios/serviços recebeu
 - a. Considera que foram os serviços certos para si Porque
 - b. Se não, porquê
 - c. Considera que faltou algum apoio Qual
- 3- Teve a oportunidade de participar num processo de justiça restaurativa/mediação de conflitos entre vítima-agressor
 - a. Porque razão aceitou participar nesse processo
 - b. Se não aceitou, porque razão
 - c. O que aconteceu depois de ter tomado essa decisão (de participar ou não)
 - d. Sente-se satisfeito/a com os apoios/serviços que recebeu
 - e. O que é que considera que foi bem feito (de forma eficaz)
 - f. O que é que considera que deveria ter sido feito de forma diferente

4- Há algum serviço de apoio que **desejasse ter recebido e que não recebeu**

a. Se sim, porque motivo não o recebeu

5- **Foi informado sobre os seus direitos** enquanto vítima

a. Tem alguma ideia de **quais são esses direitos**

b. Como é que descobriu que tinha esses direitos

- Direito à proteção da vida privada e direito à avaliação individual;
- Direito dos familiares das vítimas;
- Direito de compreender e de ser compreendido;
- Direito à informação;
- Direito a participar no processo penal;
- Direito a receber apoio/suporte;

Potencial para mudança

1- De maneira geral, e de acordo com a sua perspetiva, **como é que os serviços poderiam ser melhorados**, de forma a informar melhor as vítimas sobre os seus direitos e garantir que receberiam os apoios de que necessitam

2- De forma mais específica, **considera que os serviços e apoios poderiam ser melhorados?**

a. **Quais e como?**

3- O que é que pode ser feito **para melhorar outros serviços** de apoio às vítimas de crimes e às suas famílias

Anexo 4 – Sistema de Categorias

A. Experiência da Vítima

A.1. Relação com o Sistema de Justiça Diz respeito à relação da vítima com o Sistema de Justiça e em que Etapa do Processo Judicial posiciona-se. E sobre qual foi o serviço ou entidade com quem a vítima teve o Primeiro Contacto.

Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
A.1.1.	Etapa do Processo Judicial	Engloba todas as etapas do processo judicial como: a formalização de queixa, conhecimento do estatuto da vítima, conhecimento dos direitos das vítimas, a indemnização, julgamento, etc.	<p>“Comecei a dar sinais e a fazer queixas sobre ele às autoridades.” (EV2)</p> <p>“E ele foi detido antes do divórcio” (EV9)</p> <p>“E, como estou há 4 ou 5 meses à espera da indemnização pelo Estado, nada, nada, nada, sabe o que é zero? (EV10)</p> <p>“(…) Porque para além de eu ficar com isto tudo em carne viva, o processo ficou arquivado, o processo ficou arquivado, mas pronto, não faz mal.” (EV11)</p> <p>“Só que, é isto... em abril, ele foi condenado, até hoje, ainda ontem pode recorrer contra o supremo tribunal, ele ainda pode recorrer contra o supremo... e eu? Posso fazer o quê?” (EV10)</p>	12	71
A.1.2.	Tipo de Apoio	Com que entidade (polícia) ou organização (serviço	“Fui através de um panfleto que eu peguei que estava numa mesinha, que eu estive numa sala de espera enquanto a doutora	12	55

especializado de apoio à vítima) ocorreu o primeiro contacto. E que tipo de apoio/acompanhamento é que a vítima está a receber.

S. foi falar com o doutor G. ao escritório, eu estive numa salinha de espera, e, então, tinha lá uns panfletos, uns de uma coisa, outros de outra, a respeito de droga, a respeito disto, a respeito daquilo, de várias situações e eu então “Está aqui esta, violência doméstica”, e comecei a ler enquanto esperei e lá dizia, até tenho aqui, até posso mostrar, só para (pausa) é este aqui (expõe o panfleto) e eu peguei e, então, pronto, a senhora doutora lá também me perguntou, também preenchi uns documentos em como me perguntou como é que eu consegui ir até ao UMAR, ir, isto é, primeiro, liguei, não é?”

“Não denunciei nada à polícia, nem à guarda e também, pronto, no meu período de violência doméstica não existia o que existe agora, porque ele chegou-me a quebrar a cabeça, à pedrada, deitar-me do muro abaixo e pronto, na altura andava a trabalhar no quintal, no quintal qualquer coisa ele era violento para comigo, e eu precisava de pontos e fui curada em casa, sabe o que é? (EV7)

A.2. Diz respeito às expectativas das vítimas de crime associadas a dois momentos temporais, ou seja, expectativas das participantes no Primeiro Contacto com os Serviços e Durante o Processo Judicial.

Expectativas da Vítima

**Relativamente
ao Apoio**

Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
A.2.1.	Primeiro Contacto com os Serviços	Expectativas da vítima relativamente ao apoio recebido no primeiro contacto com os serviços, ou seja, que tipo de apoios é que a vítima gostaria de ter recebido no primeiro contacto.	<p><i>“Também nesta nuance devia haver uma atuação diferente, na presença de um menor, uma celeridade, ou, pelo menos, o tal contacto de uma equipa especializada acontecer de forma mais atempada, portanto, se calhar assim, à partida, estas eram as propostas que eu faria, e depois o sistema não admitir brechas para a situação peculiar que eu tenho, que é uma cidadã que vem e me agride, e depois desaparece.” (EV1)</i></p> <p><i>“Primeiro Doutora, o que eu esperava é que me dissessem assim “Dona (nome da vítima) nós assim neste momento para a senhora não estar em contacto com o seu marido. Nós temos umas casas ou temos uns quartos, temos isto ou temos aquilo, e a Dona (nome da vítima) vai para lá” (EV11)</i></p>	5	11
A.2.2	Durante o Processo Judicial	Expectativas da vítima relativamente ao apoio recebido durante o processo	<p><i>“Pensei que fosse mais rápido e que tivesse mais informações, até porque já pedi apoio jurídico há 2 meses e não tenho respostas nenhuma, segurança social, não tenho nada, nem sim</i></p>	5	9

judicial, ou seja, que tipo de apoios é que a vítima gostaria de ter recebido durante o desenvolvimento do processo.

nem não.” (EV2)

“E se calhar faz sentido haver aqui uma equipa, para além daquela informação escrita e simplificada, mais intuitiva, eventualmente haver aqui alguma equipa que faz um contacto com a vítima, durante este período, para avaliar como é que está. Porque eu não desenvolvi nenhuma depressão, nem nenhuma perturbação de stress pós-traumático, nem desatei a bater às pessoas, mas podia tê-lo feito.” (EV1)

A.3. Perceções e Sentimentos Associados à Experiência Diz respeito ao impacto da experiência da vítima com o Sistema Judicial, e com os serviços especializados. Este impacto está associado ao fenómeno da vitimação secundária.

Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
A.3.1.	Abandono	Sentimento de abandono experienciado durante a sua experiência com o Sistema Judicial.	<i>“E portanto, não é um tempo reparador, pelo contrário, porque há uma perceção de abandono, porque decorre aqui muito muito tempo.” (EV1)</i>	3	7
A.3.2.	Culpabilização	Sentimento de culpa	<i>“Se nós somos ignorantes, como eles dizem, para aguentarmos</i>	3	5

experienciado pela vítima durante a sua experiência com o Sistema de Justiça. O sentimento de culpabilização foi provocado pelos profissionais.

um indivíduo destes em casa e que vamos abrindo a porta, e vamos criando uma situação que eles dizem que nós temos muita culpa – sim, sem a ter, mas temos...no fundo, se calhar, até temos – eles ainda são mais.” (EV2)

A.3.3.	Desvalorização	<p>Sentimento de desvalorização experienciado pela vítima durante a sua experiência com o Sistema de Justiça.</p> <p>O sentimento de desvalorização foi provocado pela interação com determinados profissionais.</p>	<p><i>“Eu estava a explicar-lhe como tinha sido violada, e ele disse, um dos cabos disse: “- Ser violada, você teve que reagir. Foi à força.” E eu disse “- Não, eu não reagi.”, “-Não reagiu?”, “- Não. Porque se eu reagisse era muito pior. Eu deixei-me levar, senti menos dor, de certeza absoluta.”, “- Não, numa violação, você teve que reagir! Tem que ser à força.” (EV2)</i></p>	4	13
A.3.4.	Julgamentos	<p>A vítima sentiu-se julgada durante a sua experiência com o Sistema de Justiça.</p>	<p><i>“Eu posso-lhe dizer que eu evitava, evitava o máximo para lhes pedir ajuda. Evitava. Porque eu sentia que não era ajudada, que era discriminada, que era mais uma... “tu abres a porta porque</i></p>	2	4

		Os julgamentos procederam de determinados profissionais.	<i>queres”, “tu gostas de levar porrada”, “tu és capaz de simular isto” (EV2)</i>		
A.3.5.	Vergonha	Sentimento de vergonha experienciado pela vítima durante a sua experiência com o Sistema de Justiça. Este sentimento foi causado pela pelas perceções dos seus vizinhos sobre a sua experiência.	<i>“Fui para a minha casa e a Dra. S mesmo assim, tive umas, umas, umas consultas com ela a ver como é que tava a casa, a vergonha dos meus vizinhos que era o meu coise. Era a vergonha, olhavam os vizinhos para mim pelo homem ter ido para o lar, ainda ouvi, ouvi muitas piadas...” (EV5)</i>	2	2
A.3.6.	Ideação Suicida	Pensamento de ideação suicida durante a sua experiência com o Sistema de Justiça.	<i>“Na altura precisava de outro apoio, porque eu tentei-me matar várias vezes, foi só mesmo eu conseguir-me controlar por causa do meu psiquiatra e da psicóloga (ref. Onde está a ser acompanhada de momento).” (EV3)</i>	2	2
A.3.7.	Ansiedade	Ansiedade vivenciada pela vítima durante a sua experiência com o Sistema	<i>“Não é um homem levar uma prisão efetiva e agora está a pelar que quer prisão suspensa ou liberdade suspensa porque o juiz disse que ele que não era uma boa pessoa para a sociedade e eu</i>	1	4

Judicial.

é que ando aqui ansiosa, que ando com medo de tudo, ando há ano e maio que não vou a lado nenhum porque tenho medo, pronto, é um bocado assim.” (EV10)

A.3.8.	Medo	Medo que a vítima experienciou durante a experiência com o Sistema de Justiça.	<i>“Mas todos os dias eu morro de medo, claro, eu sou obrigada a ter medo, claro, e sei que ele foi condenado, e agora diga-me, o que é que uma pessoa vai fazer? Quê? Vou para a porta de onde? Reclamar isto? Não há, não há, só isto acaba por... é o que eu costumo dizer, eu tive 3 anos, mais 1 ano e meio que isto já vai, eu continuo a ser portadora daquele homem na mesma... durante 4 anos e meio, não sei...” (EV10)</i>	4	13
A.3.9.	Perigo	Sensação de perigo experienciada pela vítima durante a sua experiência com o Sistema de Justiça. Falta de proteção para vítima.	<i>“Ou seja, de facto, eu considero que o perigo existia, e durante algum tempo senti que não era a formalização de uma queixa que me iria proteger de uma nova agressão.” (EV1)</i>	2	8

A.4. Componentes da Diz respeito a todas as componentes que constituem a intervenção junto das vítimas de crime desde métodos associados à proteção da vítima de crime até apoio específicos.

Intervenção					
Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
A.4.1.	Atores Sociais	Atores Sociais envolvidos na experiência da vítima como profissionais de justiça, profissionais de saúde, polícias, profissionais de apoio à vítima, etc.	<i>“Um dos polícias chegou a dizer à minha irmã se eu não era capaz de simular aquilo tudo. Foi dito por uma autoridade, se eu não era capaz de simular aquilo tudo. E a minha irmã respondeu que não, que era impossível. Fui tendo sempre apoio, não é aquilo que a gente espera, não é, mas sim, posso dizer que fui tendo sempre apoio.” (EV2)</i>	11	111
A.4.2.	Apoio Jurídico	Apoios envolventes na intervenção junto das vítimas de crime. Este apoio é utilizado para informar as vítimas sobre as várias etapas do processo judicial, acesso a um advogado, evolução do processo, etc.	<i>“Pedi apoio jurídico, já há dois meses, não tenho resposta nenhuma, e o desenrolar do caso também está tudo parado. Já lá vão 3 meses.” (EV2)</i>	6	13
A.4.3	Botão de Pânico	O Botão de Pânico é um mecanismo de proteção	<i>“Foi, foi uma grande ajuda para mim, não salva ninguém, porque chegou uma das vezes eu não conseguir pedir ajuda</i>	3	23

fornecido às vítimas de crime, *porque não tinha rede, não dava nada, mas que... eu senti que funciona por teleassistência. quase todas as mulheres que têm o meu problema ou parecido, Este código diz respeito à ou menos, ou pronto, que todas elas deviam ter assim uma coisa experiência da vítima com destas, porque com isto temos muito mais apoio, e a pessoa que este mecanismo de proteção. nos atende do outro lado é uma pessoa formada, sabe falar com a gente, sabe-nos apoiar.”* (EV2)

A.4.4.	Casa Abrigo	<p>Estruturas de acolhimento temporário para vítimas de crime que necessitaram de abandonar as suas residências por questões de segurança.</p> <p>Este código diz respeito à experiência da vítima nas casas abrigo.</p>	<p><i>“Sim, e de emergência. Há a casa abrigo e a casa abrigo de emergência, é essa de emergência. Excelente a nível de tudo. Não tenho que... da Doutora de lá, tudo, tudo, eles foram incansáveis comigo e com a minha filha.”</i> (EV10)</p>	4	19
A.4.5.	Estruturas	<p>Estruturas que tiveram envolvidas na intervenção com a vítima como por exemplo, esquadras, salas de julgamento, gabinetes, etc...</p>	<p><i>“A gente entra dentro de uma GNR, tá doida para sair de lá! Embora saiba que aquele bocadinho que ali está, está protegida, que ali ninguém entra, embora a gente esteja sempre a olhar pra trás...mas ali ninguém entra.”</i> (EV2)</p>	3	3

A.4.6.	Estatuto da Vítima	Explicação, conhecimento ou desconhecimento, compreensão e do Estatuto da Vítima.	<i>“Sim, sim, sim, no Estatuto da Vítima vem lá a descrever isso tudo” (EV2)</i>	4	7
A.4.7.	Direitos das Vítimas	Explicação, conhecimento ou desconhecimento, compreensão e proteção dos direitos das vítimas que constituem o estatuto da vítima.	<i>“Não, porque tive um contexto muito particular, que era ter a minha filha comigo. Ainda que me tenha sido dito que devia referir sempre a presença da menor em todo o contexto da agressão. Mas mencionarem um direito específico acho que não.” (EV1)</i>	7	24
A.4.8.	Técnicas de Intervenção	Técnicas utilizadas pelos apoios ou profissionais no apoio à vítima por exemplo, que tipo de procedimentos realizaram depois da sinalização do crime, etc.	<i>“Naquele momento, eu não pude e veio logo dois agentes que estão lá e esses agentes, pronto, trataram logo das coisas e eu contei tudo, tudo do acidente nessa altura, do que aconteceu e a partir daí foi tudo encaminhado, ao instituto de medicina legal, tive que ir lá 3 vezes, tive que, a partir daí levei o processo todo direito, pronto, tive numa casa de acolhimento, tive lá 3 meses.” (EV10)</i>	11	49

A.5. Perceção Diz respeito ao tipo de conotação com que a vítima avalia a sua experiência com o Sistema de Justiça, com os Serviços Especializados de Apoio à

da Vítima ou outros (por exemplo, serviços de saúde).

Experiência

da Vítima

Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
A.5.1.	Experiência Negativa	A conotação negativa engloba todos os aspetos negativos envolventes na experiência da vítima desde o primeiro contacto até ao desenvolvimento do processo judicial.	<i>“Que mais uma vez uma vitima tentou-se libertar e tentou tudo e não conseguiu por causa da justiça, isso... porque nós estamos a falar de, neste caso, são duas vidas que vão ficar destruídas, que é a minha e a da minha filha por um homem que não faz bem nenhum à sociedade, nem nada... porque ainda há casos, pronto, nada é aceite, mas há casos que a pessoa até nem é assim, e às vezes, sei lá, em transtorno ou o quê, dá-lhes aquilo e age, mas estamos a falar de uma pessoa que não é bem vinda a uma sociedade... e consegue ainda estar em liberdade depois de ter sido condenado, é muito complicado.” (EV10)</i>	11	91
A.5.2.	Experiência Positiva	A conotação positiva engloba todos os aspetos negativos envolventes na experiência da vítima desde o primeiro contacto até ao desenvolvimento do processo judicial.	<i>“Durante toda a narrativa da vítima, eu tive uma experiência positiva e fui ouvida, mas como digo, ouve nuances que tinham a ver com o tipo de queixas que eu estava a fazer, em que entram complexidades processuais que eu acho que devem ser desmontadas.” (EV1)</i>	8	72

desenvolvimento do processo judicial.

B. Sugestões de Melhoria

B.1. Sugestões de Melhoria Diz respeito às sugestões de melhoria apresentadas pelas participantes com o propósito de melhorar os serviços disponibilizados para as vítimas de crime de forma a promover e proteger o seu bem-estar.

Código	Designação	Descrição	Exemplos dos Dados	Nº de Documentos	Nº US (referências)
B.1.1.	Tornar a Justiça mais Célere	Uma sugestão de melhoria feita pela vítima, nomeadamente há cerca do processo judicial. Na perspetiva da vítima deve-se acelerar o processo judicial. A longa duração do processo judicial tem um impacto negativa na vítima.	<i>“E a nossa justiça, a nível do tribunal, pronto... não sei mais nada, diz que normalmente que é assim, de 6 a 8 meses eles podem estar preventivamente presos, e depois vão-se desenrolando as coisas. Só que para nós é uma agonia, queremos ver a coisa logo finalizada. Pronto, mas é mesmo assim”</i> (EV2)	2	6
B.1.2.	Disseminar o Uso do Botão de Pânico	Disseminar o uso do botão de pânico para outras vítimas como um método de proteção.	<i>“Portanto, acho que haver de existir mais coisas como esta; eu já quis entregar o meu, porque neste momento ele tá preso e eu sinto que não preciso disto, e sinto que há-de haver mulheres piores que eu, e não querem, querem que eu continue com ele</i>	2	4

até acharem que mo devem tirar, pronto, para me tentar proteger, talvez se calhar até da família, de ameaças e coisas do género. Mas isto é uma grande ajuda. Não salva ninguém, mas é uma grande ajuda.” (EV2)

- | | | | | | |
|--------|----------------------|---|--|---|---|
| B.1.3. | Equipa de Apoio | A vítima refere que deve existir uma equipa de apoio especializada que acompanha e avalia a vítima durante o processo judicial. | <i>“E se calhar faz sentido haver aqui uma equipa, para além daquela informação escrita e simplificada, mais intuitiva, eventualmente haver aqui alguma equipa que faz um contacto com a vítima, durante este período, para avaliar como é que está. Porque eu não desenvolvi nenhuma depressão, nem nenhuma perturbação de stress pós-traumático, nem desatei a bater às pessoas, mas podia tê-lo feito.” (EV1)</i> | 4 | 9 |
| B.1.4. | Estruturas Adequadas | Existência de estruturas adequadas para receber e atender as vítimas de vítima. | <i>“Devíamos ter...nem que fosse uma despensa, uma coisa mínima, onde nós tivéssemos à parte, porque a gente já está tão... entende, a vergonha é tanta, é tanta coisa junta que... já eles olharem para nós e... não saberem dizer nada e...é diferente, e depois ainda estamos misturadas com quem entra, com as multas, com isto, com aquilo, não tem nada a ver.” (EV2)</i> | 1 | 1 |

B.1.5.	Explicação das Várias Etapas do Processo Judicial	Explicar as várias etapas do processo judicial às vítimas de crime para ajudá-las na compreensão acerca do desenvolvimento do processo. Esta explicação seria fundamental num primeiro contacto.	<i>“Por um lado acho que deveria ser explicado logo à vítima, até no momento em que chama as autoridades, e se estiver em condições de receber essa informação, se calhar ser cedida até em formato papel, por exemplo, um esquema que exemplifique o percurso que vai seguir a partir dali, pode ser uma coisa muito breve, mas é sempre uma referencia física que aconteceu ali qualquer coisa.” (EV1)</i>	1	4
B.1.6	Linguagem Simplificada	Deveria ser utilizada uma linguagem simplificada para explicar as várias etapas do processo judicial.	<i>“Acho que esta seria uma melhoria, uma linguagem mais universal, mais simplificada, e, se calhar, de novo, neste segundo momento, haver – para além daquele documento que é assinado, com a indicação do estatuto da vítima – se calhar, paralelamente, haver um documento mais simples, mais intuitivo, onde se possa acompanhar o processo.” (EV1)</i>	1	6
B.1.7.	Formação Especializada	Formação especializada de vitimação para preparar os policias para um trabalho adequado junto das vítimas de crime.	<i>“E acho que vocês estão a trabalhar bem, que deem formação, pelo menos à parte da GNR, uma formação mesmo assim dura, para que eles olhem para nós de outra forma, pelo menos... eu entendo que eles não possam fazer mais, porque a lei não permite, mas que nos atendam de outra forma, que tenham outro</i>	1	4

atendimento com a gente, outra maneira de falar, outra maneira de resolver as coisas. Porque são autênticos animais.” (EV2)

B.1.8.	Intervir Adequadamente com as Vítimas	Uma boa e adequada intervenção junto das vítimas de crime por parte dos diversos profissionais.	<i>“E terem outra maneira de agir quando entram dentro de casa de uma mulher que é violentada, ou que é vítima, ou que tem umas pedras na varanda, ou que é arrombada, ou que é isso.” (EV2)</i>	1	2
B.1.9.	Residências para Vítimas	Um dos apoios sugeridos é o apoio na residência própria para vítimas.	<i>“Quando nesta altura devia de existir um local onde as pessoas pudessem estar, não é? Enquanto não resolvessem a sua situação até arranjar um local certo, até às horas em que se acalmarem. Por aqui, não há nada, nada, nada.” (EV8)</i>	2	12
B.1.10.	Reinserção Profissional	Apoio na reinserção profissional pois, existem vítimas que não têm as devidas condições a nível laboral para reconstruir a sua vida e de forma, a promover a autonomia e independência da vítima.	<i>“Ela tem a parte profissional? Que é tão importante para ela seguir a vida dela.” Sem a parte profissional, ela não vai seguir, não é? Existe aqui apoios se calhar para pessoas especializadas, pessoas que não têm uma profissão ou aquelas que estiveram muito tempo sem trabalho, estão fora do mercado de trabalho, ou aquelas que até estavam a trabalhar, mas naquele momento não conseguem se reorganizar, não conseguem trabalho para manter, para iniciar uma nova vida, um novo núcleo familiar, eu acho</i>	1	5

que essa parte está muito, muito muito muito vazia, não há um encontro em nada disso, percebe?” (EV4)
