RELATÓRIO

DIREITO DAS VÍTIMAS DE CRIME A SERVIÇOS DE QUALIDADE

PROJETO DIREITO A SERVIÇOS DE QUALIDADE PARA VÍTIMAS DE CRIME

Com o apoio financeiro do Programa Justiça Penal da União Europeia

APAV®
associação portuguesa de Apoio à Vítima

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a cooperação e empenho da Universidade de Tilburg – INTERVICT (Países Baixos), do Victim Support Scotland (Escócia), do INAVEM - Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation (França) e do Weisser Ring (Alemanha), organizações parceiras no projeto **"Direito das vítimas de crime a serviços de qualidade"**. A partilha de experiências e de conhecimento, teórico e prático, revelou-se crucial para o desenvolvimento deste projeto. Gostaríamos igualmente de agradecer a Elsa Beja, Daniel Cotrim, Carmen Rasquete e Mafalda Valério e à restante equipa da APAV pela sua assessoria técnica, gestão e apoio. Em particular, gostaríamos de agradecer a todos os gestores dos gabinetes de apoio à vítima da APAV que tornaram possível a aplicação do questionário. Acima de tudo, agradecemos às vítimas de crime por partilharem connosco a sua experiência e perceções sobre os serviços com os quais contataram. Um agradecimento especial para Antony Pemberton, cuja experiência e conhecimento tornou este projeto realidade e a Leontien M. van der Knaap pelo seu empenho e trabalho árduo na reta final do projeto.

ISBN: 978-972-8852-58-0

Relatório: Direito das Vítimas de Crime a Serviços de Qualidade

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
Rua José Estêvão, 135 - A
1150-201 Lisboa
Portugal

Tel. +351 213 587 900
Fax +351 218 876 351

apav.sede@apav.pt
www.apav.pt

ÍNDICE

INTRODUÇÃO

1

1.1. ENQUADRAMENTO

Uma história (muito breve) da posição das vítimas de crime na União Europeia

A posição das vítimas de crime tem mostrado grandes melhorias desde os anos 70. Enquanto que há trinta anos seria correto dizer que a vítima era a parte esquecida do processo de justiça criminal, hoje em dia esta afirmação já não é compatível com a situacão atual das vítimas (por exemplo, Groenhuijsen & Letschert, 2008). Organizações internacionais como as Nações Unidas ou o Conselho da Europa têm vindo a desenvolver uma gama de intrumentos legais, sendo os mais importantes a Declaração dos Princípios Básicos da Justiça para Vítimas de Crime e de Abuso de Poder e as Recomendações 85(11) e 2006(8) do Conselho da Europa.

A União Europeia juntou-se à campanha com a Diretiva 2004/80/CE do Conselho relativa à indemnização das vítimas de crime e com a Decisão-Quadro relativa ao estatuto da vítima em processo penal, de 15 de março de 2001[1]. A Diretiva diz respeito unicamente à transmissão de requerimentos trans-fronteiriços para indemnização estatal. A Decisão-Quadro tem um âmbito mais alargado - o seu tema principal reflete o consenso internacional que é também expresso explicitamente por outros instrumentos legais (por exemplo, Groenhuijsen e Pemberton, 2009). Fundamentalmente, inclui os seguintes direitos básicos para as vítimas de crime:

· O direito ao respeito e reconhecimento em todas as fases do processo penal (artigo 2);
· O direito de receber informação sobre o andamento do processo (artigo 4);
· O direito de fornecer informação aos funcionários responsáveis pelas decisões relativas ao autor do crime (artigo 3);
· O direito à proteção, para a privacidade das vítimas e a sua segurança física (artigo 8);
· O direito a indemnização por parte do autor do crime e do Estado (artigo 9);
· O direito a receber apoio à vítima (artigo 13);
· O dever dos governos de promover a mediação nos processos penais relativos a infrações que considere adequadas para este tipo de medida (artigo 10).

Decisão-Quadro pode ser considerada um marco no desenvolvimento dos direitos das vítimas (ver novamente Groenhuijsen e Pemberton, 2009). Foi o primeiro instrumento legal disponível a nível internacional com regulamentacão sobre a posição legal das vítimas a nível supranacional, e que é vinculativo para os Estados Membros.

No entanto, o seu impacto sobre as ordens jurídicas internas dos países em questão, e ainda mais importante na experiência das vítimas de crime em toda a União Europeia, não atendeu às expectativas. Pode ser um exagero considerar que a implementação da Decisão-Quadro foi um fracasso, mas o seu impacto não foi qualitativamente diferente de instrumentos legais anteriores mais suaves. O projeto Vítimas na Europa (APAV, 2010), bem como as próprias avaliações da Comissão Europeia, revelaram que a transposição jurídica não atendeu às exigências da Decisão-Quadro na maioria dos países, e que a aplicação das leis na prática sofreu atrasos ainda maiores. A situação não melhorou com avaliações que mostraram que a Decisão-Quadro aumentou o fosso entre os Estados-Membros que já possuíam um nível razoável de apoio e proteção às vítimas e aqueles que não possuíam este nível de apoio; e que estes últimos não dispunham, por um lado, de ONGs líderes que poderiam ter utilizado com sucesso a Decisão-Quadro para pressionar os governos a satisfazer os requerimentos e, por outro lado, de investigação adequada registando as experiências das vítimas (por exemplo, Pemberton & Groenhuijsen, 2012).

[1] 2001/220/JAI.

A Diretiva da União Europeia sobre as Vítimas de Crime

O impacto relativamente menor da Decisão-Quadro, combinado com a urgência dos problemas enfrentados pelas vítimas de crime em toda a Europa e com as competências reforçadas da Comissão Europeia atribuídas pelo Tratado de Lisboa, proporcionou o palco para uma proposta rápida e a adoção de uma diretiva da União Europeia sobre as vítimas de crime. Esta Diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro 2012, estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas de crime, e abrange aproximadamente os mesmos tópicos que a Decisão-Quadro, mas é um documento melhor elaborado, mais contundente e tem maior força legislativa do que uma Decisão-Quadro. Além disso, a Comissão Europeia tornou-se cada vez mais ativa no seu apoio aos Estados-Membros na navegação dos obstáculos na implementação da Diretiva, como é evidenciado pela recente publicação de um extenso documento de orientação da Direção Geral da Justiça com o objetivo específico de garantir a aplicação da Diretiva.

Diretiva procura também estimular os Estados Membros para que estes vigiem o uso efetivo dos direitos das vítimas e o alcance e eficácia do apoio e proteção às vítimas. No artigo 28, considerando 64 da Diretiva há uma menção específica à exigência de produzir estatísticas e dados sobre o acesso aos direitos reconhecidos pela Diretiva. Embora este seja realmente um requisito relevante, esperamos que a Comissão Europeia procure estimular os Estados Membros a adotar a recomendação do Conselho da Europa para irem além de dados e estatísticas oficiais. A razão para isso é que - como é conhecido em criminologia (Van Dijk, 2007) - os dados só captam parte da realidade da vitimização e do crime, e precisam de ser complementados com investigação sobre as experiências das vítimas. Na Recomendação do Conselho da Europa Rec (2006)8, o artigo 17 aborda especificamente questões relativas à investigação. No artigo 17.1. apela-se aos Estados para a necessidade de "promover, apoiar, e, na medida do possível, financiar ou facilitar a angariação de fundos para a investigação em vitimologia, incluindo a investigação comparada por investigadores de dentro ou fora do território do Estado Membro.". Por sua vez o artigo 17.2. estabelece as áreas de investigação que devem ser abrangidas: vitimização criminal e o seu impacto sobre as vítimas; prevalência e os riscos de vitimização criminal, incluindo fatores que afetam o risco; a eficácia das medidas legislativas e outras para o apoio e proteção às vítimas de crime, quer na justiça criminal quer na comunidade; a eficácia da intervenção dos órgãos de justiça criminal e dos serviços de apoio à vítima. Os dois últimos são particularmente relevantes para estimar o sucesso da Diretiva na melhoria da experiência das vítimas de crime. Na realidade, sem resultados fiáveis de investigação comparada sobre estas questões será difícil avaliar a extensão em que a Diretiva contribuiu para a melhoria das experiências das vítimas de crime.

Projeto VICS: para a avaliação da qualidade da avaliação da vítima

Este relatório revela os resultados de um projeto de investigação piloto, financiado pela Comissão Europeia, que foi realizado pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e pelo Instituto Internacional de Vitimologia Tilburg, em cooperação com o INAVEM em França, o Weisser Ring na Alemanha e Victim Support Scotland. O objetivo do projeto era aplicar um questionário em quatro países diferentes (Portugal, França, Alemanha e Escócia), questionário este que procurava mapear as experiências das vítimas com os serviços de apoio à vítima, incluindo os serviços oferecidos pelas forças policiais e pelo ministério público de cada país, e as atividades existentes de apoio à vítima. Este projeto baseia-se em trabalho anterior realizado na Holanda (Klerx & Pemberton, 2009, 2011; Regioplan, 2012, 2013). O objetivo deste relatório não é comparar os diferentes países, mas sim demonstrar a utilidade da aplicação deste tipo de questionário em diferentes contextos. A noção central que subjaz ao projeto é a de que a experiência de qualidade nos

serviços de apoio à vítima está intimamente relacionada com o grau com que os serviços vão de encontro às necessidades das vítimas. Medir o grau com que os serviços respondem às necessidades das vítimas implica questioná-las sobre as suas experiências com os serviços de apoio, assim como sobre qual a importância que lhes atribuem. Esta abordagem é também utilizada em serviços de saúde, e o modelo do Índice de Qualidade para o Consumidor (QC; no original, *CQ-index*), que foi desenvolvido para este setor, serviu de exemplo para este projeto (ver Sixma et al., 1998).

Neste capítulo introdutório iremos ainda discutir o método do Índice de Qualidade para o Consumidor e a sua aplicação à situação das vítimas que interagem com os serviços de apoio. Também apresentaremos os resultados subjacentes ao quadro de necessidades que usámos para desenvolver a ferramenta de investigação utilizada neste projeto.

1.2. MEDIÇÃO DA QUALIDADE NO APOIO À VÍTIMA

Medição da qualidade: os limites da investigação sobre satisfação

A Holanda tem uma longa tradição de investigação sobre as experiências das vítimas com a justiça criminal, desde o trabalho pioneiro de Jan van Dijk na década de 1970 até hoje. Desde o início dos anos noventa em diante, o departamento de Justiça holandês tentou medir periodicamente a satisfação das vítimas com o apoio prestado pelos órgãos de justiça criminal e de apoio às vítimas. No entanto, esta investigação não fornece informações suficientes sobre a estratégia política para justificar a sua utilidade, e isto é devido às dificuldades subjacentes ao constructo "satisfação" (o último exemplo foi Koolen et al, 2005, ver também Winkel et al, 2006).

Este tipo de problema com a investigação em satisfação não se limita ao apoio à vítima. A noção de que um índice de satisfação reflete adequadamente a experiência de um utilizador de um serviço só é válido sob um conjunto de condições muito restritas. A avaliação da satisfação não consegue incorporar os efeitos de mudanças nas expectativas do indíviduo sobre um serviço, não avalia se o serviço *certo* foi executado, e oferece uma avaliação sobre o serviço como um todo, ao invés de diferentes aspetos do serviço (por exemplo, Bouckaert e Van de Walle 2003). Além disso, os índices de satisfação tendem a depender de características intrínsecas do serviço em questão. Os cidadãos reportam consistentemente maior satisfação com determinados tipos de serviços (por exemplo, bombeiros) do que com outros (recolha de lixo) independentemente do prestador do serviço em questão fornecer ou não serviços comparativamente de alta qualidade (Bouckaert en Van de Walle, 2003). Aspetos do serviço como a frequência de utilização, o conhecimento sobre o serviço, a homogeneidade do serviço, e o tipo de contato (pessoal ou não) afetam os índices de satisfação, independentemente da qualidade do serviço (Dinsdale e Marsden, 1999). Da mesma forma, o grau de liberdade de escolha na utilização do serviço tem-se revelado um indicador de satisfação, mais uma vez, independentemente da qualidade (Brown, 2007). A satisfação, em suma, não é apenas subjetiva, mas também multidimensional. Isso restringe o seu uso como um constructo para medir a qualidade de um determinado serviço e para fornecer pistas sobre as mudanças que aqueles que utilizam o serviço podem desejar ou precisar.

Uma questão adicional relaciona-se com a diferença de papéis das pessoas que utilizam um determinado serviço, e que pode ser capturada pela expressão *'cliente comprador - cliente recebedor de serviços profissionais personalizados - cidadão'* (Williams, 1994). A investigação em satisfação depende de uma compreensão da posição daqueles que usam um serviço como equivalente aos clientes que compram serviços ao setor privado: esta metáfora sugere que

um indivíduo tem repetido contatos com um prestador de serviço, é livre para escolher se quer ou não estabelecer contato e/ou optar por um concorrente, pode usar a sua própria experiência direta na avaliação do resultado, que é apenas relevante para ele ou ela enquanto indíviduo. Esta situação difere qualitativamente dos clientes recebedores de serviços profissionais que requerem personalização: avaliar o resultado é muitas vezes da responsibilidade de um especialista (por exemplo, em medicina ou direito) - habitualmente a pessoa prestadora de serviços. A repetição da experiência com o serviço é a exceção e não a regra, de modo que os julgamentos são baseados numa só experiência ocasional, e a liberdade para escolher uma alternativa é limitada ou inexistente. Finalmente, no âmbito do papel do cidadão, o serviço não é apenas relevante para a pessoa a título privado, mas também tem repercussões para a comunidade a que a pessoa pertence e na sua própria posição na comunidade (por exemplo, Alford, 2002).

Estas questões gerais também são relevantes para a investigação sobre o apoio às vítimas (van Mierlo e Pemberton, 2009) e aplicam-se às diferenças entre as organizações envolvidas no apoio às vítimas, às diferenças (o impacto) no modo como o crime é experienciado e, acima de tudo, a questões sobre os serviços desejados ou necessários (para uma revisão, ver Pemberton, 2010). Para muitas vítimas, a sua experiência com os serviços de apoio à vítima é um caso único, e o seu conhecimento sobre o processo de justiça criminal é limitado. Um motivo chave em todo o processo é o reconhecimento social do que aconteceu com a vítima (Maercker & Horn, 2013). A experiência da vítima com os serviços de apoio está também relacionada com a valorização social do seu estatuto (ver Bilz, 2007), enquanto a forma como as entidades policiais e as demais instâncias judiciais respondem às situações apresentadas pelas vítimas, envia uma mensagem importante sobre a legitimidade e estatuto da comunidade como um todo (Wenzel et al, 2008). Tomados em conjunto, a vítima de crime, combina os papéis de cliente comprador, cliente recebedor de serviços personalizados e cidadão (Lens et al, no prelo).

Um enquadramento para medir a experiência de qualidade no setor público

Como referido acima os problemas com a investigação em satisfação não são limitados ao apoio à vítima. As limitações deste tipo de investigação já receberam a sua quota de atenção noutras áreas. Dois métodos de investigação têm sido desenvolvidos para a polícia do Reino Unido (Bland, 1997) e para o sistema de saúde nos Países Baixos baseados no QC, Índice de Qualidade para o Consumidor (para uma abordagem geral, ver http://www.nivel.nl/cq-index). Estes métodos têm em comum o facto de se concentrarem nas prioridades do utilizador do serviço.

Bland (1997) discute um método de análise de lacunas (gap-analysis) que se baseia na noção de lacunas na qualidade. De acordo com Bland o principal factor para a melhoria da qualidade dos serviços reside na identificação, junto do utilizador, dos elementos que este valoriza mas com os quais não teve boas experiências. Se o elemento não é importante para o utilizador, não importa muito como é experienciado. A descoberta de lacunas na qualidade deve ser seguida por (ação-) investigação especificamente dirigida para encontrar formas de garantir melhorias na experiência do utilizador do serviço.

O índice QC foi desenvolvido pelo Instituto Holandês para os Cuidados de Saúde (NIVEL) em cooperação com o Centro Médico de Amesterdão da Universidade de Amsterdão. Um exemplo desta investigação consiste no trabalho de Brouwer et al. (2002) sobre a experiência com um conjunto de unidades de saúde. As seguintes perguntas foram fundamentais para esta pesquisa:

· Que aspetos as pessoas consideram importantes nos serviços prestados por estas unidades?

· Qual é a importância destes aspetos para cada unidade de saúde?
· Quais são as experiências dos utilizadores dos serviços com as diferentes unidades de saúde?
· Conseguem-se distinguir diferenças entre os diferentes grupos de utilizadores dos serviços?

Na primeira fase do desenvolvimento do índice QC uma revisão bibliográfica e investigação qualitativa levaram ao desenvolvimento de uma série de dimensões-chave (por exemplo, na investigação de Brouwer et al.: o acesso às instalações, as instalações, a competência da profissionais de saúde, informação, tratamento respeitoso, independência e gestão das reclamações), que foram usadas para desenvolver uma série de indicadores de qualidade. Esta lista de indicadores de qualidade foi subsequentemente mostrada a um conjunto de utilizadores dos serviços para avaliar se a lista estava completa e se os utilizadores compreendiam claramente o que os diferentes indicadores significavam.

O índice QC consiste então num questionário que inclui uma lista de experiências e uma lista medindo a importância destas experiências. Colocam-se uma série de questões sobre as experiências dos utilizadores do serviço, tais como 'O meu fisioterapeuta trata-me com respeito' e pede-se ao utilizador para avaliar até que ponto isso reflete a sua própria experiência. Em seguida pergunta-se até que ponto o respondente considera este indicador importante para si próprio: "Quão importante é para si que o seu fisioterapeuta o trate com respeito?" Esta abordagem pode ser aplicada quer a indicadores sobre processos quer a indicadores sobre resultados. O modo como os indicadores são verbalmente formulados visa focar os elementos de um serviço que podem ser, ou pelo menos espera-se que possam ser, controlados pelo prestador do serviço em questão. Pode estar para além da capacidade de um médico curar um paciente, mas este médico pode fazer todos os esforços para atingir esse objetivo. Pergunta-se então especificamente ao utilizador do serviço qual o esforço que o médico exerceu em vez de se perguntar em que medida este objetivo foi alcançado. No caso do apoio à vítima, a polícia pode não ser capaz de prender um suspeito, mas pode demonstrar esforço para o fazer.

Em resumo, isto significa que o índice QC, quando traduzido para a esfera do apoio às vítimas, oferece uma visão sobre se as vítimas de (diferentes formas de) crime receberam os serviços que consideram importantes o que, por sua vez, oferece uma visão sobre se estes serviços vão ao encontro das necessidades dessas vítimas (talvez vítimas de grupos variados). Em vez de avaliar a satisfação, este processo mede necessidades traduzidas em experiências e a importância destas diferentes experiências.

Um trabalho anterior (Van Mierlo e Pemberton, 2009, 2011) lançou as bases do processo de investigação em curso (incluindo a revisão da literatura e a fase de investigação qualitativa). Este relatório, portanto, não irá questionar extensivamente a literatura subjacente ao questionário. Na seção seguinte, vamos fornecer uma visão geral das "exigências", ou seja, das dimensões principais associadas com as necessidades das vítimas e dos principais qualificadores dessas necessidades.

1.3. AS EXIGÊNCIAS: AS NECESSIDADES DAS VÍTIMAS

Pemberton (2009a; ver também van Mierlo e Pemberton, 2009) desenvolveu um quadro sobre a vitimologia que se baseia nas necessidades das vítimas expressas dentro e fora do sistema de justiça criminal. Pemberton (2009a) divide as necessidades das vítimas em três necessidades processuais, nomeadamente, tratamento respeitoso/reconhecimento, informação e participação, e em cinco necessidades de resultado, nomeadamente, reconhecimento, compensação (material), segurança e proteção contra danos adicionais, o lidar com a ansiedade e perda e, finalmente, a retribuição e o lidar com sentimentos de zanga e injustiça. O foco da Diretiva da União Europeia vai, em grande parte, ao encontro destas necessidades: os serviços e direitos previstos no âmbito da Diretiva são derivados das necessidades das vítimas (Pemberton & Vanfraechem, no prelo), mesmo que outros fatores possam influenciar a sua aplicação.

Fatores processuais

As necessidades das vítimas relacionadas com o procedimento podem ser divididas em três: um tratamento respeitoso e justo, informações sobre o processo e o resultado dos seus casos, e possibilidades de participação (ver Strang, 2002). O tratamento respeitoso e recebimento de informações não são ambos necessidades controversas (ver também Pemberton & Reynaers, 2011). Ter informação pode não ser uma necessidade universal, com algumas vítimas preferindo não ser informadas sobre o andamento do seus casos (Reeves e Mulley, 2000), mas é uma necessidade importante. Sims e Myhill (2001), por exemplo, demonstraram que a ausência de informação é a principal fonte de insatisfação da vítima com a polícia. Para efeitos desta investigação, no entanto, é importante referir que não há evidência de que a importância e a prioridade da informação varie com o tipo de crime sofrido (ver Van Mierlo e Pemberton, 2009, para uma revisão).

Dois pontos relativos a receber informações merecem atenção adicional. Em primeiro lugar, receber informação apenas funciona se a vítima é capaz de compreender essa informação. Consequentemente, a maioria dos instrumentos incluem orientações para apoiar as vítimas a compreender informação, por exemplo, oferecendo a informação em diferentes idiomas e oferecendo assessoria jurídica e apoio para compreender as deliberações jurídicas, que são habitualmente complicadas. Em segundo lugar, a receção de informações sobre o conteúdo do processo penal também se relaciona com a necessidade de descobrir a verdade para as vítimas de crime. Compreender a razão pela qual se foi vítima desempenha um papel importante nos modelos cognitivos de stress pós-traumático (Winje, 1998, Ehlers e Clark, 2000). Refletir sobre o evento e os motivos associados com o seu acontecimento pode ser visto como um estilo contraproducente de lidar com a situação, impedindo as vítimas de focar a sua atenção nos percursos para lidar com a vitimização no presente. Da mesma forma, descobrir a verdade tem sido um fator importante para o desenvolvimento das comissões de verdade e reconciliação na África do Sul (ver Minow, 1998, Gibson, 2002).

A participação é um assunto mais complicado. Em primeiro lugar, a importância da participação no processo depende se há de fato um processo de justiça criminal. O crime foi denunciado? O suspeito foi preso e acusado? A relevância aqui é que crimes diferentes têm taxas de denúnica e resolução muito diferente[2]. Por exemplo, enquanto que os familiares das vítimas de homicídios quase sempre passam pelas últimas fases do

[2] Estas taxas representam, respetivamente, a proporção de crimes denunciados à polícia e a proporção de crimes denunciados em que o suspeito foi apreendido. Para mais informação sobre a variedade nestas taxas, ver, por exemplo, Aebi et al., 2006.

processo de justiça criminal (a acusação e o julgamento), as vítimas de violência sexual raramente denunciam a sua vitimização à polícia. Denunciar um crime conduz com frequência à detenção do suspeito para as vítimas de violência (que não seja sexual), enquanto que a taxa de resolução de crimes menores contra a propriedade raramente ultrapassa os dez por cento.

Em segundo lugar, a importância da participação num processo de justiça criminal aumenta a influência da vítima no resultado do julgamento (ver Thibaut e Walker, 1975; Hickman e Simpson, 2003). Isto implica que a importância da participação aumenta com a gravidade e/ou a possibilidade de recorrência de vitimização. No entanto, a desvantagem da participação, o stress psicológico associado, também é provável que seja maior, como é sugerido pela investigação sobre o fenômeno da vitimização secundária (Erez & Belknap, 1998; Orth, 2002). E, embora não haja nenhuma evidência que a participação retraumatiza as vítimas, os resultados de Orth e Maercker (2004) mostram que a experiência de um julgamento criminal pode retardar a recuperação de queixas traumáticas.

Finalmente, o resultado, muitas vezes repetido (Shapland, Wilmore e Duff, 1985), que muitas vítimas sentem que não estão a participar suficientemente nos seus casos à medida que estes progridem através do sistema de justiça criminal, leva à conclusão óbvia de que muitas vítimas preferem um nível de participação maior do que aquele atualmente disponível (Tyler, 1990). Não permite concluir que a participação é sempre no interesse das vítimas ou de que isso é verdade para todas as vítimas. Os benefícios do aumento da participação a partir de uma perspetiva de justiça processual devem ser equilibrados com o stress psicológico que pode acompanhar este aumento de participação (Orth, 2002, Laxminarayan, 2012).

Fatores de resultados

A relação entre o processo e as necessidades das vítimas nem sempre é simples, e esta relação é ainda mais complexa quando se considera o resultado do procedimento. Várias fontes sugerem um conjunto de necessidades das vítimas relativo ao resultado do processo de justiça criminal, que vão das razões em denunciar a ofensa aos resultados preferidos do processo em tribunal.

Em primeiro lugar, as razões para denunciar o crime à polícia diferem. A decisão de denunciar pode ser causada por uma variedade de razões, desde requisitos associados com seguros até motivos de segurança de vida e da integridade física, e o julgamento sobre os resultados reflete estas diferenças. Wittebrood (2006) fornece uma visão geral das razões para denunciar um crime. Não é de estranhar que estas estejam correlacionadas com o tipo de vitimização. Por exemplo, 73% das vítimas de crime sexual declararam como razão mais importante que "o(a) infrator(a)". Este também foi o caso de 50% das vítimas de crimes violentos. Esta razão foi muito menos prevalente para as vítimas de crimes contra a propriedade, com percentagens entre 11% e 25%. Cerca de 40% a 70% dessas vítimas mencionou razões como "eu queria recuperar o que foi roubado" ou "eu precisava de denunciar o crime por causa dos seguros», razões estas mencionadas apenas por uma pequena minoria das vítimas de crime pessoal. No entanto, não é possível mapear a associação entre as razões para denunciar os crimes e o tipo de crime sofrido. O estudo de Wittebrood mostra uma grande variação neste mapeamento. Mesmo no grupo das vítimas de violência severa, a razão para denunciar o crime à polícia são variadas. Orth (2003), por exemplo, distingue as várias funções dos tribunais para as vítimas na sua investiga-

ção sobre os objetivos das vítimas em termos de punição. Poderá ser o desejo de retaliação, de segurança ou de reconhecimento do estatuto de vítima ou uma combinação de todos os três.

Podemos rever os fatores de resultados num sentido mais abragente e para além do processo de justiça criminal de modo a incluir mais necessidades e com maior alcance. Em primeiro lugar, as necessidades das vítimas lidarem com sentimentos de ansiedade e problemas de saúde mental associados devem ser abordadas. Muitas vítimas de crime têm de aceitar os sentimentos de ansiedade e perda. A ansiedade é uma das reações primárias de vitimização e o stress pós-traumático é uma perturbação de ansiedade (Ehlers e Clark, 2000; Foa e Rothbaum, 1998). Embora o impacto emocional do crime seja mediado por características pessoais das vítimas e fatores contextuais, a gravidade do crime é talvez o fator mais importante (Winkel, 1999). As vítimas de violência severa, especialmente se essa violência acarreta risco de vida, tem um caráter sexual e/ou é repetida, são mais propensas a desenvolver níveis severos de ansiedade e stress pós-traumático e perturbações associadas (por exemplo, Kessler et al., 1995; Breslau et al., 2004). Uma observação semelhante pode ser feita em relação à perda e luto no caso de covítimas de homicídio (Peterson-Armour, 2002)[3]. Aqui, a combinação de perda e dor pode resultar em luto complicado ou traumático (por exemplo, Kaltmann e Bonanno, 2003).

Em segundo lugar, o reconhecimento pode estender-se para além do sistema de justiça criminal. Maercker e Muller (2004) mostram que o reconhecimento social é, em geral, importante para as vítimas, estando a recuperação das vítimas ligada à "experiência que as vítimas têm de reações positivas da sociedade que mostram apreço pelo estado único da vítima e reconhecem que a situação corrente da vítima é difícil." Este reconhecimento pode ser expresso pelas relações sociais mais próximas, mas também por membros mais distantes da sociedade, como as autoridades do Estado ou dos meios de comunicação social (Maercker & Horn, 2013).

Em terceiro lugar, a necessidade de segurança está relacionada com o julgamento em tribunal, e não apenas com a função incapacitadora de uma pena de prisão em consequência do julgamento. Num número considerável de casos, a vítima é também a testemunha mais importante no julgamento e precisa de ser protegida de possíveis retaliações ou ameaças por parte do(a) infrator(a). Além disso, a necessidade de segurança deve ser alargada para incluir a prevenção de vitimização repetida ou secundária. Davis e Smith (1994) reconheceram há mais de dez anos atrás que uma necessidade básica para muitas vítimas é a prevenção de mais vitimização. Este ponto refere-se às vítimas de violência crónica, que desejam pôr um fim à situação (ver, por exemplo vítimas de perseguição persistente ou *stalking*: Mullen et al, 2000), mas também às vítimas de roubo que desejam evitar futuras violações da propriedade (ver, por exemplo Herman e Weisburd, 2002; Farrell e Pease, 2006). Da mesma forma, como já discutido, as vítimas precisam de evitar a vitimização secundária no processo de justiça criminal. Há outros caminhos para a vitimização secundária para além do processo de justiça criminal. O primeiro é uma reação de não apoio e de acusação da vítima pelo meio social imediato da vítima, e a meta-análise de Brewin, Andrews e Valentine mostra que a falta de apoio social é o indicador mais forte de stress pós-traumático. O segundo consiste nos meios de comunicação social. Maercker e Mehr (2006) mostram que os media podem ter efeitos prejudiciais para as vítimas. Por outro lado, as vítimas têm uma necessidade de proteger a sua privacidade face aos media.

Em quarto, a necessidade de *indeminização material* não pode estar restringida a um prejuízo financeiro imediato, embora esta seja uma preocupação grande, especialmente quando as vítimas sofreram danos físicos ou outros danos graves que ameaçam as suas necessidades primárias (moradia, etc.). Esta necessidade pode também incluir a necessidade de compensação de perdas financeiras menos centrais, como custos médicos de longo pra-

[3] As covítimas de homicídio são aquelas em luto devido ao homicídio, isto é, a família próxima e outras pessoas queridas de uma vítima de homicídio (por exemplo, ver Peterson-Armour, 2002).

zo, perda de produção, custos intangíveis e similares (por exemplo, Mulder, 2013). Além disso, a compensação material também pode servir um propósito mais simbólico, além de atender às necessidades financeiras diretas das vítimas. A indeminização pode ser vista como uma fonte de reconhecimento da condição de vítima.

Finalmente, há o desejo de ver o(a) infrator(a) repreendido ou punido pelo crime (Pemberton, 2010). A importância de retribuição depende de uma série de fatores. O primeiro de todos, a gravidade do crime experienciado é importante, com uma gravidade crescente associada a uma tendência crescente para exigir retribuição (por exemplo, Darley & Pittman, 2003; Gromet e Darley, 2006; Alter et al., 2007). Esta tendência pode ser mitigada pelo sentido de identidade partilhada da vítima com o(a) infrator(a), como mostrado pela recente investigação de Wenzel e colegas (ver Wenzel et al., 2008; Wenzel & Thielmann, 2006; Okimoto et al., 2009; ver também Gromet e Darley, 2009). As vítimas são muitas vezes mais brandas com infratores jovens e são menos tolerantes com membros de grupos exteriores aos seus. No entanto, Pemberton (2008) observa que, no caso de crimes de extrema gravidade como homicídio e violência sexual, o crime só por si transmite uma sensação de "alteridade" ao infrator(a). Para além disso, ações por parte do(a) infrator(a) como, por exemplo, indeminização integral ou a oferta de um pedido de desculpas podem reduzir o desejo de retribuição (Strang, 2002). Mas, como mencionado acima, em crimes mais graves, o conceito de indeminização integral é problemático e, em alguns casos, até mesmo impossível. A sinceridade das desculpas pode ser mais difícil de aceitar nestes casos (por exemplo, Duff, 2003; Winkel, 2007). Finalmente, a retribuição pode não ser sempre possível quando o(a) infrator(a) é desconhecido ou não foi detido pelo crime.

Algumas características-chave das necessidades das vítimas e da sua experiência de qualidade

Os parágrafos anteriores deixam claro que, apesar das dimensões das necessidades da vítima poderem ser semelhantes para uma variedade de vítimas de crime, a intensidade destas necessidades e a sua ordenação relativa pode variar. Uma primeira distinção fundamental é o impacto do crime nos seus efeitos financeiros, físicos, mas, talvez principalmente, nos seus efeitos psicológicos, também tendo em conta que os outros efeitos mencionados estão relacionados com os efeitos psicológicos (por exemplo, Hobfoll et al, 1989). O impacto psicológico é um fator determinante das necessidades de saúde mental da vítima, incluindo necessidades de apoio psicológico (profissional) (por exemplo, NICE, 2005); mas também influencia as escolhas através do processo de justiça criminal (por exemplo, Laxminarayan, 2012, Pemberton, 2012, Lens, 2014), e a importância (relativa) dos diferentes fatores no âmbito deste processo (Laxminarayan e Pemberton, 2014, Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013). O impacto psicológico aumenta a importância atribuída à sentença, segurança e reconhecimento (por exemplo, Pemberton, 2012) dos fatores processuais. De igual forma, o impacto psicológico mantém o equilíbrio entre uma melhor experiência processual e vitimização secundária (Laxminarayan, 2012), afetando também a importância relativa dos fatores de processo e resultado (Laxminarayan e Pemberton, 2014). Portanto, medidas que detetem o impacto psicológico do crime (por exemplo, em termos de stress pós-traumático), e/ou avaliem constructos que funcionam como fortes indicadores do impacto psicológico (como o tipo de crime), e precursores psicológicos (como a autoeficácia; Bosmans, no prelo), devem, preferencialmente, ser incluídas no questionário (Van Mierlo e Pemberton, 2009).

Em segundo lugar, o apoio prestado pode variar em intensidade e estrutura em função do impacto e do tipo de crime sofrido (Laxminarayan, 2012). Diferentes jurisdições oferecem disposições especiais para as vítimas vulneráveis, por exemplo, o que também constitui um elemento importante da Diretiva. Dado que a

prestação de serviços pode variar de acordo com o tipo de crime sofrido e o seu impacto, qualquer medida da experiência da vítima deve incluir indicadores avaliando estes constructos. Não só o tipo de crime é importante, mas também a relação com o(a) infrator(a): as necessidades das vítimas de parceiro violento e de outras formas de violência doméstica muitas vezes diferem das necessidades das vítimas que sofreram a sua vitimização nas mãos de um estranho ou de uma pessoa desconhecida (por exemplo, Kuijpers, 2011).

Em terceiro lugar, o envolvimento dos órgãos de justiça criminal varia. O principal determinante aqui é a detenção, o julgamento e a condenação do(a) infrator(a) (Pemberton, 2009). Na verdade, o envolvimento do apoio às vítimas ao nível do Ministério Público e de outros magistrados depende da detenção e acusação, enquanto que a relevância do apoio às vítimas a nível dos serviços penitenciários e de liberdade condicional depende de um veredicto de culpado, incluindo medidas alternativas e diversionárias. Isto é relevante não só para a forma como as amostras de vítimas são construídas (dadas as taxas de resolução de crimes relativamente baixas, amostras aleatórias de vítimas que denunciaram o crime não incluem muitas que experienciaram as fases posteriores do processo), mas também para a interpretação dos resultados do questionário. O relembrar da experiência inicial pode ser influenciado por experiências (negativas) mais tarde no processo, o que também depende da correlação entre a avaliação de diferentes elementos do apoio à vítima. De qualquer modo, isto requer uma compreensão dos elementos do processo com os quais a vítima teve experiência direta.

Em quarto lugar, e no mesmo sentido, a visão geral dos indíviduos sobre a (legitimidade) dos órgãos de justiça criminal (e até mesmo do governo de modo mais geral) influenciam a interpretação da sua experiência como vítimas de crime (Van Mierlo e Pemberton, 2009). Determinadas características dos inquiridos (experiências anteriores (negativas), estatuto minoritário, moradores de bairros pobres, vítimas de violência sexual e doméstica) estão associadas com uma perceção mais negativa dos órgãos de justiça criminal em geral, que por sua vez influencia, em particular, a sua avaliação da qualidade dos serviços oferecidos às vítimas.

Finalmente, embora certas regularidades sejam visíveis na experiência das vítimas, as vítimas na mesma posição e com contextos semelhantes podem querer coisas muito diferentes quando denunciam um crime e/ou procuram acesso a serviços de apoio à vítima: a vítima não existe (Pemberton, 2010). Por isso, é sempre relevante obter conhecimento sobre as razões (principais) das vítimas para denunciar o crime ou procurar acesso a serviços.

Sumário

Este breve resumo das necessidades das vítimas em relação ao apoio à vítima fornece o enquadramento para a investigação, cuja discussão será aprofundada no capítulo 2. O índice QC das experiências e sua importância baseia-se nas seguintes necessidades: tratamento respeitoso, informação e participação, indeminização, proteção/segurança, redução da ansiedade/stress e retribuição (incluindo detenção, acusação e punição do(a) infrator(a)).

Além disso, a discussão sobre os qualificadores revela que uma série de outras medidas devem ser incluídas no questionário: o crime sofrido; as características contextuais da vítima; as razões para denunciar o crime e procurar acesso aos serviços; o envolvimento de diferentes órgãos de justiça criminal; os impactos psicológico, financeiro e físico do crime, incluindo as medidas associadas, e a visão geral dos respondentes sobre a legitimidade e eficácia da justiça criminal e aplicação da lei. O capítulo 2 também irá discutir como estas medidas têm sido incluídas nos estudos-piloto realizados.

1.4. ESTRUTURA DO RELATÓRIO

Nos capítulos seguintes apresentar-se-ão os resultados do estudo-piloto na França (Capítulo 3), Alemanha (Capítulo 4), Escócia (Capítulo 5) e Portugal (Capítulo 6). Antes disto, do Capítulo 2 discutir-se-á o desenvolvimento do questionário e as restantes escolhas metodológicas consideradas neste estudo. No Capítulo 7 haverá lugar às principais conclusões gerais e incluir-se-ão sugestões para a melhoria da metodologia visando uma implementação futura e mais alargada deste método.

METODOLOGIA

2

2.1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO GERAL

Um dos produtos principais deste projeto é o questionário Monitor da Qualidade no Apoio à Vítima (na sigla em inglês, VAQM). Neste capítulo, discutiremos as características principais deste questionário (seções 2.2 e 2.3) e algumas noções gerais sobre a análise do material (seção 2.4).

O cerne do VAQM consiste nos indicadores utilizados para perceber as experiências das vítimas com a qualidade do apoio à vítima. Como discutido no capítulo 1, estes indicadores dividem-se em duas grandes categorias: fatores processuais e de resultados. A primeira diz respeito ao tratamento respeitoso, a informação e a participação, enquanto que a segunda inclui a indeminização, aumento da segurança, lidar com a ansiedade e justiça retributiva. A seção 2.2 discute os indicadores desenvolvidos para explorar estes aspetos, a forma como as questões foram colocadas, bem como algumas das diferenças relevantes com base nestes indicadores entre os países e as organizações.

Para além dos indicadores de qualidade, a versão piloto do VAQM também incluiu outros três grupos de questões que serão discutidos na seção 2.3. O primeiro contém as questões relativas à criminalidade e suas consequências: O que aconteceu à vítima? Quais foram as consequências da vitimização em termos de danos físicos e financeiros? Qual foi a principal razão para denunciar o crime e qual foi o resultado do crime ter sido denunciado: o(a) infrator(a) foi detido, a vítima foi indemnizada? O segundo grupo, que foi opcional no estudo piloto, cobre uma série de constructos sobre o impacto psicológico, aqui medido através do questionário de triagem de trauma (*trauma screening questionnaire*, TSQ, em inglês, Brewin et al., 2002), a avaliação pelo inquirido da sua capacidade de lidar com o crime (a sua autoeficácia, Benight et al., 2004) e a confiança geral do inquirido nas autoridades do sistema de justiça criminal (Tyler e Huo, 2002, ver também Lens, Pemberton & Bogaerts, 2013). O impacto psicológico do crime e a avaliação da capacidade para lidar com o crime podem, por sua vez, influenciar as necessidades de apoio à vítima e a utilização destes serviços pela vítima. A confiança nas autoridades do sistema de justiça criminal pode influenciar a opinião do inquirido sobre a sua experiência neste caso particular. Por último, também foram incluídas uma série de variáveis demográficas sobre o inquirido: idade, sexo, escolaridade, ocupação e estado civil.

No final deste capítulo, na seção 2.4, discutem-se de uma forma mais técnica uma série de questões gerais relativas à análise e aplicação do questionário.

2.2. INDICADORES

O desenvolvimento do questionário foi baseado no índice QC sobre a perceção do consumidor da qualidade dos cuidados de saúde. Pediu-se aos inquiridos que avaliassem uma lista de indicadores de qualidade com base nas suas experiências. As experiências foram medidas através de declarações avaliadas numa escala Likert de cinco pontos que variava de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente). A tabela 2.1 fornece um exemplo da forma como estas questões foram colocadas (o questionário completo está disponível em apêndice).

Tabela 2.1. **Exemplo de questões sobre a experiência**

Por favor indique se os técnicos de apoio à Vítima…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente
C.1.1. O(A) trataram com educação					
C.1.2. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem					
C.1.3. Mostraram compreensão para com a sua situação					
C.1.4. Mostraram empatia/ compaixão					
C.1.5. Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades					
C.1.6. Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério					
C.1.7. Trataram o seu caso com confidencialidade					
C.1.8. Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda					

A seguir às perguntas sobre a sua experiência, pediu-se aos inquiridos que indicassem a importância destes mesmos indicadores numa escala de quatro pontos (1 = nada importante, 4 = extremamente importante). Um estudo anterior sugere que os inquiridos às vezes têm dificuldade em distinguir as questões relativas às experiências (Van Mierlo e Pemberton, 2011). Por isso, as instruções que acompanhavam o questionário sublinhavam repetidamente a diferença entre as perguntas sobre a experiência e as perguntas sobre a importância. Além disso, a escolha da escala de quatro pontos (em comparação com a de cinco pontos) para as questões sobre a experiência foi também informada pela necessidade de distinguir suficientemente entre perguntas sobre a experiência e perguntas sobre a importância. Finalmente, a experiência na Holanda mostrou que é melhor restringir o número de organizações incluídas no questionário, de preferência, a não mais do que duas. A maioria dos indicadores aplicam-se a diferentes organizações, o que significa que pode ser confuso e / ou repetitivo para o inquirido ter que preencher as respostas às perguntas sobre experiência / importância para mais de duas organizações.

Tabela 2.2. **Exemplo de questões sobre a importância**

Quão importante é para si que os técnicos de Apoio à Vítima…	Nada importante	Moderamente importante	Importante	Muito importante
C.3.1. O(A) tratem com educação?				
C.3.2. Se disponibilizem para ouvir todos os factos que pretende que eles conheçam?				
C.3.3. Mostrem compreensão para com a sua situação?				
C.3.4. Mostrem empatia/ compaixão?				
C.3.5. Tomem atenção suficiente aos seus desejos e necessidades?				
C.3.6. Fazem-no(a) sentir que é levado(a) a sério ?				
C.3.7. Protejam a sua identidade e detalhes pessoais?				
C.3.8. Forneçam informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda?				

Os indicadores estão direcionados para o quadro das necessidades. Existem pequenas diferenças nas perguntas em cada país, pois a organização dos serviços pode variar de país para país. Essas diferenças são apresentadas nos capítulos para cada país, e o questionário em Anexo mostra quais as questões colocadas de forma exclusiva num país ou não aplicáveis noutro país. Além disso, os diferentes países variam nas organizações que

foram incluídas no questionário. O questionário alemão foi aplicado apenas para a experiência com o apoio à vítima, enquanto que o questionário franceses incluiu a polícia e os questionários escocês e português, além da polícia também incluíram o Ministério Público. Neste último caso, duas amostras diferentes (uma amostra Apoio à Vítima - Polícia e uma amostra Apoio à Vítima - Ministério Público) foram recrutadas para o estudo.

No restante desta seção fornecemos uma visão geral dos indicadores utilizados no questionário. Vamos discutir separadamente cada uma das seguintes categorias: tratamento respeitoso, informação e participação; indeminização, lidar com a ansiedade, segurança e justiça retributiva.

Tratamento respeitoso

Ser tratado com respeito é um importante determinante da interação das pessoas com todos os prestadores de serviços públicos (Alford, 2014). Isto é ainda mais verdadeiro para as vítimas de crime, considerando o facto de que um elemento básico da sua experiência é que a sua experiência de vitimização implica ser tratado com desrespeito (Pemberton, 2014). A maioria dos indicadores sobre tratamento respeitoso são importantes para muitos serviços públicos: ser tratado com educação e seriedade; experienciar compreensão para com a sua situação; receber atenção suficiente aos seus desejos e necessidades, e ter tempo suficiente para os poder explicar na totalidade. Adicionalmente, uma questão-chave relativa às vítimas é a experiência de empatia (ver novamente Pemberton, 2014), para além de que muitas das vítimas requerem assistência prática (Van Mierlo e Pemberton, 2009). Na relação com a polícia, estudos anteriores mostraram que ser forçado a esperar um longo período para ser capaz de denunciar o crime é vivido como um peso considerável, e que isso também se observa quando uma vítima que denuncia um crime é forçada a repetir frequentemente as circunstâncias da sua vitimização. A tabela 2.3 fornece uma visão geral dos indicadores utilizados para examinar o tratamento respeitoso.

Tabela 2.3. **Indicadores sobre tratamento respeitoso**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
Atenção a desejos e necessidades	x	x
Tratamento educado	x	x
Tempo suficiente	x	x
Experienciar compreensão	x	
Tratar com seriedade	x	x
Privacidade	x	x
Empatia	x	x
Apoio prático	x	
Eficiência no tempo necessário para denunciar o crime		x
Minimizar o peso de denunciar o crime		x

Informação

A questão principal para as vítimas consiste em receber informação (ver também Groenhuijsen e Letschert, 2008). A maioria das vítimas não tem qualquer conhecimento prático do sistema de justiça criminal, dos seus direitos

e dos procedimentos para obter indeminização e onde receber mais apoio. Assegurar que a vítima recebe estas formas de informação é uma tarefa fundamental das organizações de Apoio à Vítima. A polícia tem uma função importante em manter a vítima atualizada sobre o andamento do caso e em informar a vítima de quaisquer outros passos no processo (ver também a Diretiva Vítimas da UE). A tabela 2.4 fornece uma visão geral.

Tabela 2.4. **Indicadores sobre informação**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
Linguagem compreensível	x	x
Informação sobre os direitos das vítimas	x	x
Informação sobre o processo de justiça criminal	x	
Informação sobre indeminização	x	
Informação sobre (outro) apoio disponível	x	x (Apenas aplicável à polícia)
Encaminhamento	x	
Informação sobre os passos seguintes na investigação		x
Informação sobre os desenvolvimentos do caso		x

Participação

A participação aqui relaciona-se com a participação das vítimas no processo de justiça criminal (Van Mierlo e Pemberton, 2009). O Apoio à Vítima pode desempenhar um papel na ajuda às vítimas no uso dos seus direitos de participação, apoiando-as no tribunal, ou oferecendo-lhes assistência jurídica e encaminhando-as para apoio legal. No que diz respeito à polícia ou ao Ministério Público, a participação pode estar relacionada com a forma como estas organizações incluem as vítimas nos processos de tomada de decisão. Até que ponto ajudam as vítimas a ter consciência das possibilidades? E solicitam informação suficiente para poderem incluir adequadamente a perspetiva da vítima nas suas decisões? A tabela 2.5 contém os indicadores utilizados.

Tabela 2.5. **Indicadores sobre participação**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
Apoio durante o processo	x	
Fornecimento de apoio legal	x	
Encaminhamento para ajuda legal	x	
Informação suficiente para decidir os passos seguintes		x
Informação sobre os direitos de participação		x
Atenção às necessidades das vítimas nos passos seguintes		x

Indeminização

Várias organizações de apoio às vítimas na Europa têm um papel importante na ajuda fornecida às vítimas

em como receber indeminização. Esta indeminização é paga pelo(a) infrator(a), bem como pelo Estado. Na Alemanha há um sistema especial de indeminização estatal: a Lei da Indeminização às Vítimas de Crime (OEG) e a lei de compensação social (*Bundesversorgungsgesetz*), em que as vítimas podem obter uma compensação num modo semelhante aos soldados.

A WEISSER RING Alemanha (entre outras medidas) torna possível para as vítimas contactar rápida e diretamente especialistas e oferece apoio pecuniário - pagando a taxa relativa à primeira visita a um advogado escolhido pela vítima, assumindo o custo de uma sessão inicial de aconselhamento em trauma, no caso de cargas emocionais decorrentes do ato criminoso, e assumindo o custo de uma investigação médico-legal. Noutros países, as organizações de apoio à vítima podem oferecer apoio financeiro de emergência e ajudar as vítimas a estimar os seus danos e prejuízos, com vista a preparar pedidos de indemnização - ver a tabela 2.6.

Tabela 2.6. **Indicadores sobre indeminização**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
Danos estimados	x	x
Informação sobre passos necessários para obter indeminização	x	x
Apoio financeiro fornecido	x	
Compensação social fornecida	x	

Lidar com a ansiedade

O problema principal para muitas vítimas, após a vitimização, consiste nos seus sentimentos de medo e ansiedade. A necessidade de lidar com estes sentimentos para as organizações que oferecem apoio tem sido um dos principais impulsionadores do desenvolvimento de organizações de apoio à vítima em toda a Europa (Goodey, 2005; Pemberton, 2009). O reconhecimento do dano sofrido é um componente importante deste apoio, bem como a segurança de se ter alguém com quem se pode contar durante o tempo que for necessário. Imediatamente a seguir ao crime, a polícia também é uma importante fonte de segurança, mas a maior parte dos indicadores referem-se ao trabalho dos serviços de Apoio à Vítima - ver tabela 2.7.

Tabela 2.7. **Indicadores sobre o lidar com a ansiedade**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
Fizeram-no(a) sentir que os seus danos e sofrimento tinham sido suficientemente reconhecidos	x	
O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	x	
Forneceram apoio emocional	x	
Forneceram apoio psicológico	x	
Diminuíram os seus sentimentos de medo	x	x
Forneceram apoio social	x	

Segurança

Após a vitimização, as vítimas precisam de garantias relativas à sua segurança. A sensação de que se está em perigo é um precursor do desenvolvimento de stress pós-traumático (Ehlers e Clark, 2000). Para além disso, muitas vítimas querem e precisam de conselhos para aumentar a sua segurança. Resultados de estudos sobre o fenómeno de vitimização repetida têm demonstrado sistematicamente que as vítimas estão em maior risco de ser (re)vitimadas (Farrell, 2001). A mesma literatura também revela que muitas vítimas estão recetivas a receber conselhos de prevenção na sequência da sua vitimização: a necessidade de aumentar a sensação de segurança coincide com a prevenção do crime focada na vítima. Resultados para os indicadores de segurança podem ser consultados na tabela 2.8.

Tabela 2.8. **Segurança**

	Apoio à Vítima	Polícia/Ministério Público
O(A) fizeram sentir mais seguro	x	x
Conselhos de segurança	x	x (Apenas aplicável à polícia)
Prevenir repetição	x	x

Justiça retributiva

Finalmente, uma razão importante para entrar em contato com a polícia é o desejo de ver o(a) infrator(a) detido, repreendido, acusado e punido pelo crime (Van Mierlo e Pemberton, 2009). Estes indicadores são apenas aplicáveis à polícia e a outros órgãos de justiça criminal, não sendo aplicáveis aos serviços de apoio às vítimas. É importante salientar que o questionário não pergunta sobre o resultado dos esforços dos serviços de justiça criminal. De acordo com a visão de que os prestadores de serviços não podem controlar o resultado dos seus esforços, mas podem ser realisticamente julgados pelos esforços realizados para garantir o resultado pretendido, solicitou-se aos inquiridos que avaliassem se 'a polícia fez o suficiente para prender / identificar o(a) infrator(a) - veja a tabela 2.9.

Tabela 2.9. **Justiça retributiva**

	Apoio à Vítima	Polícia	Ministério Público
Fez o suficiente para prender o(a) infrator(a)		x	
Fez o suficiente para identificar o(a) infrator(a)		x	
Fez o suficiente para acusar o(a) infrator(a)			x
Fez o suficiente para condenar o(a) infrator(a)			x

2.3. QUESTÕES NAS SEÇÕES ADICIONAIS

Para além dos indicadores de experiência e importância, uma série de outras perguntas foram colocadas aos inquiridos. Estas debruçam-se sobre a sua experiência de vitimização, as questões-chave (as razões) relacionadas com o ter denunciado o crime e as consequências do crime, quer em termos dos danos sofridos quer em relação ao processo criminal. Também foram incluídos um conjunto de constructos relevantes relacionados com o impacto psicológico do crime, uma autoavaliação pelos inquiridos e uma avaliação geral dos órgãos de justiça criminal. No final, recolheu-se informação sobre as características demográficas dos inquiridos.

O crime, a sua denúncia e as suas consequências

De acordo com a pesquisa anterior conduzida na Holanda (ver van Mierlo e Pemberton, 2009) e em jurisdições em toda a Europa (Van Dijk et al., 2008; Bolivar et al., 2013), primeiro colocaram-se questões aos inquiridos sobre a sua experiência de vitimização. Estas cobriam o crime em relação ao qual tinham entrado em contato com o Apoio à Vítima, o tempo passado desde o crime, a relação com o(a) infrator(a) e as suas experiências anteriores com esta ou com outros tipos de vitimização criminal.

Em seguida, as questões debruçaram-se sobre se e quando tinham denunciado o crime à polícia e quais as principais razões para o terem ou não denunciado. Estas questões foram explicitamente baseadas nas questões do Inquérito Internacional às Vítimas de Crime (Van Dijk et al., 2008). Aos inquiridos que não denunciaram o crime à polícia não foram feitas as perguntas sobre a sua experiência com a polícia.

Finalmente, os inquiridos foram questionados sobre os danos sofridos e a detenção o(a) infrator(a) (Van Mierlo e Pemberton, 2009). Sofreram danos e receberam uma indeminização por estes danos? Foi o(a) infrator(a) detido pelo crime? Se as respostas a estas perguntas foram negativas, então perguntou-se também ao inquirido se considerava ou não que este constituía um problema (significativo) para si.

Impacto, autoavaliação e avaliação dos órgãos de justiça criminal

O impacto psicológico do crime (em termos de stress pós-traumático), a avaliação do grau em que a pessoa se sente capaz de lidar com a sua experiência (autoeficácia) e as suas opiniões gerais sobre os órgãos de justiça criminal (confiança na lei) foram incluídos no questionário. A aplicação desta parte do questionário era opcional, e os dados não foram recolhidos em todos os países participantes.

· *Stress Pós-traumático*. Para medir o impacto do crime no bem-estar psicológico dos inquiridos, incluiu-se o Questionário de Triagem de Trauma (em inglês, *Trauma Screening Questionnaire*, TSQ; Brewin, Rose, e Andrews, 2002). Esta ferramenta está validada e é uma adaptação da Escala de Autoavaliação de Sintomas da Perturbação de Stress Pós-Traumático (em inglês, *PTSD Symptom Scale-Self Report*; Foa, Riggs, Dancu e Rothbaum, 1993). O TSQ é composto por dez itens que requerem respostas simples "sim" ou "não". Cinco itens cobrem o reviver de eventos traumáticos, tais como 'pensamentos ou memórias perturbadores sobre o evento que lhe tenham vindo à mente contra a

sua vontade'. Os restantes cinco itens referem-se a sintomas de *excitação* tais como 'consciência acrescida dos perigos potenciais para si próprio e para os outros'. A classificação global no TSQ é calculada pela soma das classificações obtidas em cada resposta (sim = 1, não = 0), o que origina uma variável contínua. O limiar no TSQ é de cinco, com seis ou mais respostas 'sim' indicando possível perturbação de stress pós-traumático (Brewin et al., 2002).
· *Autoeficácia*. Incluiu-se uma versão adaptada da Medida de Autoeficácia (em inglês, *Self-Efficacy Measure*, SEM; Bosmans et al., 2014; Van der Velden et al., 2013) composta por 7 itens que avaliam até que ponto o inquirido se considerou capaz de lidar com a sua experiência. O SEM inclui itens sobre os pontos de vista dos inquiridos sobre a sua autoeficácia. Estes são exemplos de alguns dos itens: 'Lidar com o impacto que o crime teve na minha vida', 'Continuar com a minha vida quotidiana' e 'Lidar com imagens ou sonhos assustadores sobre crime'. Os participantes são convidados a avaliar a sua capacidade de alcançar estes objetivos numa escala de cinco pontos (1 = não consigo de todo, 5 = consigo totalmente). As classificações de autoeficácia podem variar entre 7 (autoeficácia baixa) e 35 (autoeficácia alta).
· *Confiança na Lei* (Tyler & Huo, 2002). A confiança geral nos órgãos de justiça criminal é medida com uma escala adaptada de Tyler e Huo (2002). A escala é composta por seis itens: três itens avaliam pontos de vista sobre a polícia e os outros três os serviços do Ministério Público. Os itens são avaliados em escalas Likert de cinco pontos. As classificações em cada item são somadas para obter uma classificação total representando a confiança global que os inquiridos têm nos órgãos de justiça criminal.

Características demográficas

Perguntou-se aos inquiridos qual a sua idade e sexo, nível de educação ('nível de educação mais elevado que completou'), estado civil (casado, solteiro, etc.) e ocupação profissional (a trabalhar, reformado, desempregado).

2.4. PLANO ANALÍTICO

Este relatório fornece uma visão geral das principais conclusões do inquérito nos quatro países. O foco é sobre os indicadores de qualidade e a possível existência de lacunas de qualidade. Além disso, os relatórios dos países também incluem uma descrição das amostras em termos das suas experiências relacionados com o crime, características demográficas e, quando disponíveis, os constructos avaliando o impacto psicológico, a autoeficácia e a confiança nos órgãos de justiça criminal. Como regra geral, o relatório não procura discernir padrões subjacentes nos dados, por exemplo, analisando as correlações entre os indicadores experiência / importância e outros fatores incluídos no questionário. No restante desta seção discutem-se as principais escolhas na análise dos indicadores de qualidade.

Análise das perceções das vítimas sobre os serviços oferecidos

As análises para descrever as perspetivas das vítimas sobre os serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima, a Polícia e o Ministério Público foram realizadas em três etapas. Primeiro, para avaliar o que as vítimas consideram ser

aspetos importantes dos serviços de Apoio à Vítima que receberam, calculámos a percentagem de inquiridos que indicaram um determinado aspeto como 'importante' ou 'muito importante'. Estas duas categorias de resposta representam as duas opções mais salientes na escala de Likert de quatro pontos utilizada para avaliar a importância. Além disso, na construção do instrumento, foi tomado muito cuidado para que as necessidades que as vítimas sentem que são relevantes na sua relação com os serviços de Apoio à Vítima, a Polícia e o Sistema de Justiça Criminal fossem selecionadas. Consequentemente, a maioria das necessidades são reconhecidas como importantes pela maioria dos inquiridos. Por esta razão, em geral não fornecemos informação sobre a proporção de inquiridos que indicaram uma necessidade específica como não aplicável ou que não responderam à questão.

Numa segunda etapa, ordenámos a posição dos diferentes aspetos dos serviços às vítimas de acordo com a percentagem de inquiridos que avaliava cada aspeto como importante. Na etapa final, para o subgrupo de inquiridos que consideraram um serviço específico importante, calculámos a percentagem de inquiridos que discordaram e que concordaram que o serviço específico tinha sido fornecido. Para isso, somámos o número de inquiridos que escolheram 'discordo' e 'discordo completamente' (para calcular a percentagem de inquiridos que considera que o serviço específico não foi fornecido), e somámos o número de inquiridos que escolheram 'concordo' e 'concordo completamente (para calcular percentagem de inquiridos que considera que o serviço específico foi fornecido). Nas tabelas relativas a estas análises, a coluna da esquerda indica a percentagem de inquiridos que consideraram um serviço como importante e as duas colunas na extremidade direita mostram, para estes mesmos inquiridos, a percentagem que afirmou que o serviço foi fornecido e a percentagem que indicou que o serviço não foi fornecido.

Para além destas análises, verificámos se existiam diferenças significativas entre os inquiridos que sentiam que um aspeto do serviços à vítima era importante e aqueles que achavam que era muito importante. Também comparámos as avaliações de homens e mulheres sobre a importância de todos os aspetos dos serviços às vítimas e em que medida homens e mulheres concordaram que os serviços foram prestados. Para estas análises, utilizámos a escala de Likert para calcular as médias para cada item, o que permite aplicar testes t, em vez de usar testes de qui-quadrado que utilizam percentagens. Como resultado da grande variedade de serviços incluídos no questionário, foi necessário um grande número de testes estatísticos para analisar as diferenças entre os subgrupos. A fim de combater o problema resultante da multiplicidade — isto é, o fato de que a realização de comparações múltiplas aumenta a probabilidade de se encontrar diferenças significativas que não refletem diferenças reais na população em estudo (erro de tipo I) — utilizámos o procedimento de Holm (Holland & DiPonzio Copenhaver, 1988) para ajustar os critérios de rejeição para a nossa hipótese nula (elevando o valor de p em função do número de comparações).

Na apresentação dos resultados, os indicadores sobre os serviços às vítimas estão categorizados de acordo com os aspetos que abrangem: Tratamento respeitoso, Informação, Participação, Indeminização, Lidar com a ansiedade, Segurança e, por fim, Retribuição (apenas para a polícia e serviços do Ministério Público).

Resolução de questões relacionadas com os dados

No início do questionário, perguntou-se aos inquiridos se tinham contactado o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses. A quem indicou que não tinha tido contato com o Apoio à Vítima nesses 12 meses foi, apesar disso, convidado a preencher todo o questionário. Por outras palavras, foram questionados sobre as suas experiências

com os serviços às vítimas e foram solicitados a indicar em que medida os diferentes aspetos das suas relações com as organizações que fornecem esses serviços eram importantes para si. Na maioria dos casos, estes inquiridos tinham sido vítimas de um crime pouco tempo antes, e assumimos que reportaram as suas experiências com os serviços de apoio à vítima nesse período. A fim de fazer o melhor uso das informações fornecidas pelos inquiridos, decidimos não selecionar apenas os inquiridos que tinham tido contacto com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses, mas, em vez disso, reportámos os resultados conjuntos de todos os inquiridos.

Embora tivéssemos usado o conjunto total de dados para cada país, encontrámos algumas questões específicas quanto à interpretação dos dados, bem como aos valores em falta. Em primeiro lugar, alguns dos inquiridos parecem ter escolhido duas respostas em questões sobre se o apoio às vítimas ou a polícia tinha feito ou não alguma coisa ou questões sobre a importância de algo para as vítimas. Estas respostas foram recodificadas com valores em falta porque não havia modo de saber qual a resposta mais próxima da opinião do inquirido. Em segundo lugar, as percentagens foram calculadas incluindo todas as respostas, o que significa que os inquiridos que indicaram que algo não era aplicável também foram incluídos. Optámos por fazê-lo porque muitos dos inquiridos que indicaram que algo não era aplicável ao avaliar a importância de um aspeto específico, indicaram, no entanto, em que medida concordavam com esse aspeto, e vice-versa (dizendo que não se aplicava ao indicar a sua concordância com a declaração, mas, no entanto, avaliando a sua importância).

FRANÇA

3

3.1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO GERAL DO CAPÍTULO

A França é geograficamente o maior país na União Europeia e, com uma população de 67 milhões de pessoas, o segundo mais populoso. Possui uma taxa relativamente baixa de experiências de vitimização de acordo com o Inquérito Internacional às Vítimas de Crime (em inglês, *International Crime Victim Survey*, ICVS) de 2004/2005: cerca de 12% da população sofre vitimização anualmente (ver Van Dijk et al., 2008), o que se traduz em cerca de 8 milhões de habitantes vítimas de crime no período de um ano. As taxas de crime denunciados em França estão próximas da média da UE, com uma taxa de 51% para cinco tipos de crimes comuns[4] no ICVS de 2004/2005. Segundo o ICVS, a taxa de utilização dos serviços de apoio à vítima em França é de 2%, o que perfaz cerca de 400.000 vítimas anualmente.

A França tem essencialmente um sistema de justiça penal inquisitório (Brienen e Hoegen, 2000). Até hoje a vítima não é definida como tal na lei criminal francesa. Contudo, quando reconhecida como a pessoa lesada por um crime, a vítima tem direitos claramente definidos: o direito a receber informação, o direito de acesso à justiça, o direito a ser assistida, o direito a um processo equitativo, o direito a indeminização, o direito a obter apoio. É no papel de parte civil no julgamento criminal que os direitos das vítimas em França vão para além da norma no resto da Europa. Interpor uma ação de indemnização é um acto positivo pelo qual a vítima obtém um papel ativo no processo criminal, tornando-se um ator real neste processo, a par com um juiz de instrução. Qualquer vítima de um crime ou delito tem esse direito sob a lei francesa. Os direitos incluem acesso permanente ao processo judicial, fornecimento regular de informações e muitas vezes com caráter obrigatório pelo juiz de instrução sobre o andamento da investigação; direito de representação legal; o direito de requisitar ações de investigação; o direito de requerer provas e convocar testemunhas; o direito a apelar de um veredicto e o direito a fornecer provas ao longo do processo.

Os últimos 40 anos viram uma melhoria constante na posição das vítimas de crime. Inicialmente a atividade legislativa concentrou-se na compensação monetária, mas tem-se focado, mais recentemente, noutros direitos também. Um aspeto notável do sistema francês é a atenção dada à situação das vítimas de terrorismo, o que se deve à experiência histórica e ainda presente com atos de terrorismo (em Paris, em 1986, por exemplo) e de violência política na Córsega e no País Basco (ver também Letschert et al., 2010). Alguns dos momentos marcantes no desenvolvimento legislativo são abordados nesta secção.

A Lei 77-5 de 3 de janeiro de 1977 debruça-se sobre a indeminização das vítimas de crime. Institui um procedimento judicial perante as *Commissions d' Indemnisation des Victimes d'Infractions* (CIVI) [Comissões de Indemnização às Vítimas de Infrações] e estabelece um sistema subsidiário de indemnização quando o autor é desconhecido ou impossível de identificar. Este foi expandido em 1983 para incluir o reconhecimento do direito a indeminização para as vítimas de violência sexual, enquanto que a chamada lei Badinter implementou um sistema facilitado para as vítimas de acidentes de trânsito em 1985.

Em 1986 foi criado um sistema especial para as vítimas de terrorismo. O instrumento central deste sistema é o *Fonds de Garantie des Victimes d'Actes de Terrorisme et d'Autres Infractions* (FGTI) [Fundo de Ajuda para as Vítimas de Atos de Terrorismo e de Outra Infrações]. Estabelece, para as vítimas destes atos, um sistema de indeminização completa para danos físicos, danos em propriedade e danos não patrimoniais. Em 1990 o

[4] Roubo de propriedade de um carro, roubo de bicicleta, furto, tentativa de furto e roubo de propriedade pessoal.

mandato do CIVI foi ampliado e foi-lhe concedida competência para atribuir indeminização independentemente do resultado do processo penal, em vez do estatuto subsidiário anterior.

A atividade legislativa subsequente focou-se em outros assuntos para além da questão da indeminização. A Lei 98-468 de 17 de junho de 1998 refere-se à prevenção e repressão de crimes sexuais, bem como à proteção de menores, ao passo que a Lei 2000-516 de 15 de junho de 2000 reforça os direitos das vítimas como mencionado acima. Este texto reafirma os direitos das vítimas de crime e estabelece o estatuto jurídico das associações de apoio à vítima. Esta lei foi complementada pela Lei 2002-1138 de 9 de setembro de 2002, que estabelece a obrigação da polícia e do sistema judiciário fornecerem informação às vítimas. Este texto também remove quaisquer condições aplicáveis a vítimas de ataque, quer na sua vida quer enquanto pessoa a beneficiar de assistência jurídica.

1986 foi também um ano marcante para o desenvolvimento do apoio às vítimas. Sistemas locais já existentes que ofereciam apoio às vítimas foram reagrupados sob o *Institut National d'Aide aux Victimes et de Médiation* (INAVEM) [Instituto Nacional de Ajuda às Vítimas e de Mediação], que até hoje é o órgão de apoio e assistência às vítimas de crime. Atualmente existem cerca de 145 organizações-membro que prestam apoio às vítimas em França. No seu conjunto, contam com cerca de 1.500 profissionais da área (a maioria em posições assalariadas, embora existam também voluntários) e 750 Centros de Extensão especializados ou locais. 300.000 vítimas foram atendidas em cada ano, o que é consistente com os resultados do ICVS. Uma distinção digna de nota na comparação com organizações internacionais é que o trabalho do INAVEM desde o início que incluiu especificamente a mediação. Enquanto que outras organizações de apoio às vítimas em toda a Europa podem apresentar uma relação complexa e até competitiva com a mediação (por exemplo Weitekamp, 2002, Pemberton, 2009), este não é o caso da França. O INAVEM também coordena o Número Nacional de Apoio às Vítimas de Crime, atualmente a linha de apoio 08 Victimes.

Para além do INAVEM, há também o *Comité National de l'Aide aux Victimes* (CNAV) [Comité Nacional de Apoio às Vítimas], um comité interdepartamental presidido pelo Ministro da Justiça.

Neste capítulo vamos discutir os resultados da investigação no contexto francês. Os inquiridos franceses foram questionados sobre suas experiências com o Apoio à Vítima e a força policial. Os inquiridos foram recrutados através do INAVEM. No início solicitou-se a 50 associações que participassem na recolha de dados. O pedido foi acompanhado com informação enfatizando a importância da investigação e do número de participantes no questionário pretendido. Dois meses mais tarde, o INAVEM finalmente decidiu enviar o questionário a todas estas associações.

Foram oferecidos três métodos aos potenciais participantes para preencher os questionários. As vítimas poderiam preencher o questionário com a ajuda de um funcionário do INAVEM, poderiam levar o questionário para casa e preenchê-lo em casa e/ou por telefone, com a ajuda da linha nacional 08Victimes. A primeira solução foi a mais utilizada; o INAVEM obteve um total de 116 questionários.

Este capítulo encontra-se estruturado da seguinte maneira: na seção 3.2, vamos discutir o contexto e as experiências dos inquiridos, enquanto que a seção 3.3 fornece as perceções das vítimas sobre os serviços prestados pelo Apoio à Vítima; na seção 3.4. examinam-se as experiências com a polícia[5]; e finalmente a seção 3.5 fornece uma análise mais aprofundada de alguns dos resultados e conclusões gerais dos resultados franceses.

[5] Em França, o contacto das vítimas com o Ministério Público é mínimo, por isso a experiência com este serviço não foi avaliada.

3.2. CONTEXTO E EXPERIÊNCIAS DOS INQUIRIDOS

Descrição dos inquiridos e dos crimes que eles sofreram

O conjunto de dados francês inclui 116 inquiridos. A maioria eram mulheres (79,3%) e a maior parte dos inquiridos tinha 35 anos de idade ou mais (ver tabela 3.1). Pouco mais de metade morava com um parceiro ou com família alargada (56,0%) e o restante do grupo era solteiro. A maioria dos inquiridos estava empregada (40,5%), à procura de trabalho (25,0%) ou reformada (24,1%). O número de pessoas com ocupação doméstica e estudantes era muito pequeno (ver tabela 3.1). A amostra parece ser constituída por pessoas altamente educadas, com 37,1% possuindo um diploma universitário e 39,7% tendo terminado a faculdade (ver tabela 3.1). Um dos inquiridos indicou que não sabia ler ou escrever. Embora pareça difícil alguém que não sabe ler ou escrever completar o questionário, resolvemos incluir a resposta na tabela. Talvez este respondente tenha recebido ajuda no preenchimento do questionário.

Tabela 3.1. **Características demográficas dos inquiridos franceses (N = 116)**

	N	%
Sexo		
Masculino	22	19.0%
Feminino	92	79.3%
Desconhecido	2	1.7%
Idade		
18-24	4	3.4%
25-34	24	20.7%
35-49	41	35.3%
50-65	33	28.4%
66 ou mais	12	10.3%
Desconhecida	2	1.7%
Estado civil		
Solteiro(a)	51	44.0%
Vive com um(a) companheiro(a), como um casal	39	33.6%
Vive com uma família maior	26	22.4%
Ocupação profissional		
A trabalhar	47	40.5%
À procura de trabalho (desempregado)	29	25.0%
Em casa (doméstico(a))	4	3.4%
Reformado(a), com deficiência	28	24.1%
Frequenta um estabelecimento de ensino (estudante)	4	3.4%
Outro	4	3.4%
Nível de educação mais elevado		
Não sabe ler / escrever	1	0.9%
Sabe ler / escrever	1	0.9%
Ensino básico	5	4.3%
Ensino Secundário incompleto	2	1.7%
Ensino Secundário	18	15.5%
Ensino pós-secundário (curso de especialização tecnológica)	46	39.7%
Ensino Universitário	43	37.1%

A maioria dos inquiridos contactou o Apoio à Vítima nos doze meses anteriores à recolha de dados (84,5%). Quinze inquiridos não responderam se tinham estado em contacto com o Apoio à Vítima nos últimos doze meses, e três indicaram que não tinham contactado o Apoio à Vítima nesse período. A tabela 3.2 apresenta o tipo de crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima. Como explicado no capítulo metodológico, os inquiridos foram incluídos nesta análise independentemente de terem ou não estado em contacto com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses. Os inquiridos podiam indicar vários crimes e, em média, sofreram 1,6 crimes (DP = 1,3). A tabela 3.2 mostra que a agressão e a violência doméstica foram mais frequentemente referenciados. Roubo, abuso verbal e violência sexual estão em segundo lugar nos crimes mais frequentemente referenciados. Pouco mais de 10% dos inquiridos referiram ter sido vítimas de um tipo diferente de crime. Entre outros tipos de incidentes, estes incluíram o roubo de identidade (um caso), assaltos (dois casos), fogo posto (um caso), e acidentes de trânsito (três casos). Um quarto dos inquiridos (24,1%) já tinha sido vítima do mesmo tipo de crime anteriormente, e 28,4% tinham sofrido outros tipos de crime previamente.

Tabela 3.2. **O crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima (N = 116)**

Crime	N	%
Furto	21	18.1%
Assalto a casa	5	4.3%
Roubo	8	6.9%
Vandalismo	11	9.5%
Ameaça / Abuso verbal	18	15.5%
Agressão	44	37.9%
Perseguição/Stalking	13	11.2%
Violência sexual	18	15.5%
Violência doméstica	31	26.7%
Rapto/ sequestro	1	0.9%
Homicídio	4	3.4%
Discriminação	1	0.9%
Terrorismo	0	0.0%
Outro	13	11.2%

Relativamente ao crime pelo qual os inquiridos tinham contactado o Apoio à Vítima, pouco mais de metade (55,2%) conheciam o(a) infrator(a) antes da ocorrência do delito. Na maioria dos casos (54,7%), o(a) infrator(a) era um parceiro ou ex-parceiro. Amigos, conhecidos e vizinhos constituíam 17,2% dos(as) infratores(as) conhecidos, e os pais constituíam 9,4%. O restante destes(a)s infratores(as) ou tinha uma relação diferente com a vítima (por exemplo, um estudante, um cliente, ou um professor; 9,4%), ou eram colegas (3,1%), empregadores (1,6%) ou a relação foi referida como 'sendo desconhecida' (4,7%).

Razões para denunciar o crime

A grande maioria dos inquiridos denunciaram eles próprios o crime à polícia (87,9%) e dois deles indicaram que o crime também foi denunciado à polícia por outra pessoa. Nove (7,8%) indicaram que não denunciaram

o crime à polícia mas outros o tinham feito, e quatro (3,4%) afirmaram que o crime tinha sido identificado pela própria polícia. Os inquiridos que disseram que eles ou outros tinham denunciado o crime à polícia foram convidados a dar a razão ou razões para terem denunciado o crime. A tabela 3.3 mostra as razões enunciadas e qual a percentagem de inquiridos que escolheu cada uma delas. De longe, a razão mais escolhida é que o os(as) infratores(as) merecia(m) ser punido(s). Além disso, metade dos inquiridos receavam que o crime se repetisse e metade também sentia que tinha que denunciar o crime devido à sua gravidade. Adicionalmente, muitos dos inquiridos queriam a intervenção policial e muitos procuravam reconhecimento do que lhes tinha acontecido. Em geral, podemos concluir que um desejo de ação policial (prisão, proteção, reconhecimento) foi a razão mais importante para os inquiridos denunciarem o crime. Razões mais práticas, como requisitos da agência de seguros ou a necessidade de um encaminhamento para outras formas de apoio, foram dadas menos frequentemente. Quando questionados sobre o motivo mais importante, mais uma vez os inquiridos afirmaram frequentemente ser o sentimento de que os(as) infratores(as) merecia(m) ser punido(s) (25,4%). O desejo de proteção (12,7%), ter medo após o crime (11,3%), receio que crime se repita (9,9%) e o desejo de obter reconhecimento pelo que havia acontecido (9,9%) foram mencionados a seguir. Contudo, nem todos os inquiridos forneceram uma razão 'mais importante': 34% dos 111 inquiridos que denunciaram o crime à polícia eles próprios ou outros o fizeram não respondeu à pergunta sobre a razão mais importante para denunciar o crime.

Tabela 3. 3. **As razões para denunciar o crime (N = 111)**

Razão	N	%
Eu senti muito medo depois do crime	40	36.0%
Eu queria que a polícia me direcionasse para serviços de apoio	15	13.5%
Eu queria que a polícia me protegesse e à minha família	42	37.8%
Eu tinha medo que o crime se repetisse	56	50.5%
Eu pensei que o crime era sério o suficiente para informar a polícia	56	50.5%
Eu queria que a polícia interviesse	55	49.5%
Eu achei que os(as) infratores(as) mereciam ser punidos(as)	73	65.8%
Eu queria indeminização por danos	32	28.8%
Eu queria recuperar o que tinha perdido	28	25.2%
Era um requerimento do meu seguro	22	19.8%
Eu queria que o que me aconteceu fosse reconhecido	54	48.6%
Outras razões	7	6.3%

Consequências do crime

Todos os inquiridos indicaram que o crime teve consequências para eles. Para a grande maioria (87,9%), o crime resultou em sofrimento emocional (ver tabela 3.4). Além disso, metade referiu ter sofrido lesões físicas em decorrência do crime (53,4%). Como seria de esperar com base nos tipos de crimes que os inquiridos experienciaram (como descrito na tabela 3.2), proporções menores de inquiridos referiram perdas ou danos na sua propriedade. Quando questionados sobre se tinham recebido uma indeminização para o crime, menos de 10% dos inquiridos indicaram ter sido totalmente indemnizados pelos danos causados. A maioria não recebeu indeminização (ver tabela 3.4). Os inquiridos que não foram (inteiramente) indeminização por danos

foram questionados sobre até que ponto sentiram que isto era um problema para eles. Um grande grupo de inquiridos indicou que este era um grande problema para eles (46,2%) e uma parte substancial disse que este era um pequeno problema (28,8%). Tomados em conjunto, este grupo constitui a grande maioria das pessoas que não tinham sido (totalmente) compensadas.

Três em cada cinco inquiridos (60,9%) disseram que alguém tinha sido preso por ter cometido o crime contra eles. Um terço (32,8%) informou que ninguém havia sido preso e 6,0% não sabia se alguém tinha sido preso. Os inquiridos que disseram que ninguém havia sido preso foram questionados sobre até que ponto eles achavam que isso era um problema. Quase três quartos destas vítimas consideraram isto como um grande problema (73,7%) e 13,2% disseram que era um problema menor. Os inquiridos franceses também foram questionados sobre se alguém havia sido acusado, mas a grande maioria da amostra não respondeu a esta questão (94,8%).

Tabela 3.4. **Consequências do crime e indeminização (N = 116)**

	N	%
Consequências		
Perda de propriedade	39	33.6%
Dano à propriedade	29	25.0%
Danos físicos	62	53.4%
Stress emocional	102	87.9%
Recebeu indeminização?		
Sim, na totalidade	11	9.6%
Sim, em parte	12	10.3%
Não, ainda não	65	56.0%
Não, nada	27	23.3%
Desconhecido	1	0.9%
Se não foi (totalmente) indeminizado, é isto um problema?[a]		
Não é um problema de todo	16	15.4%
É um problema menor	30	28.8%
É um grande problema	48	46.2%
Desconhecido	10	9.6%

[a] O número de inquiridos a quem esta questão foi colocada é 104

3.3. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO APOIO À VÍTIMA

A tabela 3.5 mostra a importância que as vítimas atribuem a serem tratadas com respeito pelos técnicos dos serviços de Apoio à Vítima. A tabela também fornece informações sobre a proporção de vítimas que se sentiram de facto tratadas de forma respeitosa, bem como a percentagem de vítimas que não se sentiu tratada com respeito pelos técnicos dos serviços de Apoio à Vítima. Como explicado no capítulo metodológico, estas proporções foram calculadas para o grupo de inquiridos que indicaram considerar estes aspetos importantes.

A tabela 3.5 mostra claramente que a esmagadora maioria dos inquiridos valoriza muito ser tratada de uma forma respeitosa: sete dos oito indicadores foram classificados como sendo importantes por mais de 90% dos inquiridos. Além disso, quase todos os inquiridos que consideraram estes sete indicadores importantes também concordaram que os técnicos de Apoio à Vítima agiram em conformidade. O oitavo indicador — apoio prático específico — foi considerado importante por 87,9% dos inquiridos, mas um subgrupo marcadamente menor concordou que este serviço tinha sido oferecido por técnicos de serviços de Apoio à Vítima (75,5%). Esta percentagem não corresponde, no entanto, a uma minoria significativa dos inquiridos que indicaram que não receberam os serviços de que necessitavam. De facto, um grupo de 5,9% indicaram que não receberam apoio prático. Muito provavelmente isto reflete que nem todos os inquiridos necessitaram deste tipo de apoio.

Tabela 3.5. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
99.1%	115	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	98.3%	0.9%
98.3%	114	O(A) trataram com educação	98.2%	1.8%
98.3%	114	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	99.1%	0.9%
97.4%	113	Mostraram compreensão para com a sua situação	100%	0.0%
97.4%	113	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	100%	0.0%
91.4%	106	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	93.4%	0.9%
90.5%	105	Mostraram empatia/ compaixão	97.1%	1.0%
87.9%	102	Forneceram ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	75.5%	5.9%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Dos seis indicadores da qualidade do apoio à vítima no que diz respeito ao fornecimento de informação, três são classificados como importantes por mais de 90% dos inquiridos (ver tabela 3.6). É de importância para quase todos os inquiridos que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima utilizem uma linguagem fácil de entender. Além disso, a esmagadora maioria das vítimas indicam que é importante para elas receber informação sobre os seus direitos enquanto vítima e sobre o processo de justiça criminal. Em geral, os inquiridos que classificaram estes indicadores como importantes também afirmaram que os técnicos de Apoio à Vítima forneceram estes serviços.

Os restantes três indicadores de qualidade no apoio relacionados com a informação foram considerados importantes por um grupo significativamente menor de inquiridos. Claramente, menos vítimas pensam ser importante receber informação sobre a possibilidade de receber uma indemnização ou sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência. Simultaneamente, uma proporção sensivelmente mais elevada das vítimas que tinham considerado estes serviços como sendo importantes reportaram não ter recebido estes serviços. Um em cada vinte inquiridos que disseram ser importante para eles receber informação sobre como obter uma indemnização afirmou não ter recebido esta informação e 7,6% disseram não ter recebido informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência. Finalmente, uma em cada dez vítimas que dizem ser importante que os serviços de Apoio à Vítima as encaminhem para outras organizações de apoio indicaram que não foram encaminhados para estas organizações.

Tabela 3.6. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
97.4%	113	Usaram linguagem fácil de compreender	97.3%	0.0%
96.6%	112	Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	95.5%	1.8%
94.0%	109	Forneceram informação sobre o processo de justiça criminal	88.1%	2.8%
81.0%	94	Forneceram informação sobre os passos necessários para receber indeminização	81.9%	5.3%
79.3%	92	Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda	80.4%	7.6%
74.1%	86	O(A) direcionaram para outras organizações que oferecem apoio e ajuda	62.8%	11.6%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Foram avaliados três aspetos do apoio às vítimas em relação à participação (tabela 3.7). Para 93,1% dos inquiridos era importante que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima os acompanhassem aos procedimentos no processo criminal. Deste grupo de inquiridos, 5,6% indicaram que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima não o fizeram. No que diz respeito ao apoio jurídico, uma maioria de inquiridos relativamente pequena afirmou ser importante para eles receberem assistência jurídica ou serem encaminhados para apoio legal (63,8% e 62,9%, respetivamente). Nestes subgrupos, no entanto, minorias substanciais indicaram não ter recebido estes serviços: 9,5% das vítimas que sentem ser importante que os serviços de Apoio à Vítima ofereçam assistência jurídica referiram não ter recebido este tipo de assistência, e 15,1% das vítimas que pensam que é importante ser encaminhado para apoio legal afirmou que os serviços de Apoio à Vítima não as tinham encaminhado. Embora menos de 75% dos inquiridos achem que estes são aspetos importantes dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima, os serviços para as vítimas podem ser melhorados perguntando às pessoas quais as suas necessidades e, se possível, fornecer estes serviços em conformidade com estas necessidades.

Tabela 3.7. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
93.1%	108	O(A) acompanharam a atos do processo criminal	82.4%	5.6%
63.8%	74	Forneceram apoio legal	60.8%	9.5%
62.9%	73	O(A) direcionaram para apoio legal	58.9%	15.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Ser questionado sobre bens perdidos e danificados (Tabela 3.8) é importante para pouco mais de quatro em cada cinco inquiridos. Em geral, os inquiridos que consideraram que isto era importante também concordaram que os técnicos de Apoio à Vítima tinham fornecido este serviço.

Tabela 3.8. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Indeminização***

Importância	N	Por favor indique se os funcionários do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
81.9%	95	Perguntaram sobre propriedade perdida ou danificada	89.5%	2.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Os três serviços mais importantes (com concordância de mais de 90% dos inquiridos) que estão relacionados com o lidar com a ansiedade refletem o sentimento de reconhecimento, receber o apoio considerado necessário e receber apoio emocional (ver tabela 3.9). Como foi o caso para os serviços previamente discutidos que são importantes para a esmagadora maioria das vítimas, estes serviços também foram recebidos por mais de 90% daqueles que consideravam estes serviços importantes. Um pequeno grupo de pessoas que disseram que era importante ser apoiado por tanto tempo quanto o desejado reportaram sentir necessidade de apoio por um período mais longo do que aquele em que o apoio lhes tinha sido oferecido (4,5%).

Apesar de receber apoio social parecer ser de menor importância para os inquiridos, os que valorizaram este aspeto do apoio às vítimas, concordaram em geral que receberam este tipo de apoio. Por outro lado, uma grande porção dos inquiridos considerou que o seu contato com os serviços de Apoio à Vítima não resultou numa redução dos sentimentos de medo (9,2%). Finalmente, apesar de ligeiramente mais de três em cada cinco inquiridos terem dito ser importante para que eles receberem apoio social, 8,1% dos inquiridos indicaram não ter recebido este tipo de apoio.

Tabela 3.9. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Lidar com a ansiedade***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
97.4%	113	Fizeram-no(a) sentir que os seus danos e sofrimento tinham sido suficientemente reconhecidos	93.8%	2.7%
94.8%	110	O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	95.5%	4.5%
92.2%	107	Forneceram apoio emocional	97.2%	0.0%
81.0%	94	Forneceram apoio psicológico	92.6%	0.0%
75.0%	87	Diminuíram os seus sentimentos de medo	74.7%	9.2%
63.8%	74	Forneceram apoio social	70.3%	8.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito aos serviços que afetam os sentimentos de segurança (tabela 3.10), o aspeto do apoio à vítima avaliado como mais importante foi o fazer a vítima sentir-se mais segura. A maioria dos inquiridos que valorizavam este aspeto também indicara que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima conseguiram fazer com que se tivessem sentido mais seguros. Um número menor de inquiridos concordou que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima ofereceram conselhos sobre a sua segurança (73,3%), mas, por outro lado, apenas 5,8% indicaram não ter recebido este tipo de conselhos apesar de o desejarem. Mais de um em cada

dez inquiridos que achavam ser importante que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima reduzissem o risco de revitimização disse, no entanto, não ter experienciado tal redução neste risco.

Tabela 3.10. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
86.2%	100	O(A) fizeram sentir mais seguro	88.0%	3.0%
74.1%	86	Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	73.3%	5.8%
69.8%	81	Reduziram o risco do crime ocorrer outra vez	59.3%	11.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

3.4. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA

As análises da perceção das vítimas sobre o seu contato com a polícia foram conduzidas no grupo de inquiridos que indicaram ter denunciado o crime à polícia e que tiveram contato com a polícia nos doze meses anteriores à recolha de dados. Dos inquiridos, 75,9% (n = 88) indicaram que tiveram contato com a polícia nos 12 meses anteriores ao crime que tinham sofrido. Pouco menos de 15% afirmaram não ter tido contato com a polícia (n = 17) e não havia informação disponível para 9,5% dos inquiridos.

A tabela 3.11 mostra a importância atribuída pelas vítimas aos aspetos dos serviços da polícia que refletem um tratamento respeitoso. Como foi o caso para os serviços de Apoio à Vítima, a esmagadora maioria dos inquiridos indicaram que é importante para eles ser tratado de uma forma respeitosa: em seis dos oito indicadores sobre tratamento respeitoso, mais de 90% dos inquiridos disseram que estes eram importantes para eles. O nível de concordância sobre se foram ou não tratados de forma respeitosa por parte da polícia, no entanto, é muito menor em comparação com as perceções dos serviços de Apoio à Vítima. De facto, a tabela 3.11 mostra que grupos razoavelmente grandes de inquiridos não sentiram que foram tratados com respeito pelos agentes da polícia com os quais tinham contactado. O único indicador que estava presente para mais de 75% dos inquiridos foi o tratamento educado. Em todos os outros casos, um grupo substancial afirmou não ter recebido o tratamento desejado. 17,4% dos inquiridos não sentiram ter sido levados a sério e 18,6% afirmaram que os agentes da polícia não levou o tempo necessário para ouvir todos os fatos que os inquiridos queriam que eles conhecessem. Quase um quarto dos inquiridos não sentiu que os agentes da polícia tivessem mostrado compreensão com as suas situações e pouco mais de um quarto indicaram que a polícia não fez o suficiente para proteger a sua identidade e informações pessoais. Quase metade dos inquiridos que achavam que era importante não esperar por muito tempo para denunciar o crime indicaram que, na verdade, tiveram que esperar demasiado tempo (44,4%; o item foi formulado conforme indicado na tabela 3.11, o que significa que a percentagem de concordância reflete a proporção de inquiridos que consideraram que este aspeto estava em falta nos serviços da polícia).

Relativamente aos outros dois indicadores de tratamento respeitoso, vemos que, entre aqueles que expressaram a necessidade de receber empatia ou compaixão por parte da polícia, 17,1% disseram que isto esteve em falta no seu contato com a polícia. Pouco mais de um terço dos inquiridos que achavam importante não ter que repetir o seu relato dos acontecimentos frequentemente, sentiu que, de facto, isto aconteceu (37,7%; o item foi formulado conforme indicado na tabela 3.11, o que significa que a percentagem de concordância reflete a proporção de inquiridos que consideraram que este aspeto estava em falta nos serviços da polícia).

Tabela 3.11. **Serviços prestados pela polícia – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
97.7%	86	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	67.4%	17.4%
97.7%	86	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	70.9%	18.6%
96.6%	85	Mostraram compreensão para com a sua situação	60.0%	23.5%
96.6%	85	O(A) trataram com educação	84.7%	7.1%
92.0%	81	Fizeram-no(a) esperar demasiado tempo até que pudesse denunciar o crime[a]	44.4%	42.0%
90.9%	80	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	51.3%	26.3%
87.5%	77	Fizeram-no(a) repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes[b]	37.7%	46.8%
79.5%	70	Mostraram compaixão/empatia	60.0%	17.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

[a] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que a polícia não os fizesse esperar demasiado tempo. Contudo, em relação aos serviços fornecidos, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que a polícia os tinha feito esperar demasiado. Para este item, a percentagem de discordância reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado.

[b] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que a polícia não os fizesse repetir a descrição do que tinha acontecido frequentemente. Contudo, em relação aos serviços fornecidos, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que a polícia os tinha feito repetir a descrição do que tinha acontecido frequentemente. Para este item, a percentagem de discordância reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado

Receber informação suficiente e precisa da polícia é importante para quase todos os inquiridos (tabela 3.12). Mais uma vez, contudo, os inquiridos muitas vezes indicam que não receberam a informação desejada. Muitos afirmaram sentir-se insuficientemente informados sobre os próximos passos da polícia e sobre novos desenvolvimentos nos seus casos (39,0% e 42,7%, respetivamente) e metade disseram não ter sido informados sobre os seus direitos enquanto vítima (52,4%). Além disso, um terço afirmou não ter recebido a informação desejada sobre serviços de Apoio à Vítima e dois quintos indicaram que a polícia não lhes forneceu informação sobre apoio e assistência adicional.

Tabela 3.12. **Serviços prestados pela polícia – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
95.5%	84	Usaram linguagem fácil de compreender	81.0%	9.5%
95.5%	84	Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima	33.3%	52.4%
93.2%	82	Deram-lhe informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	47.6%	39.0%
93.2%	82	Mantiveram-no(a) informado(a) sobre os desenvolvimentos no seu caso	39.0%	42.7%
89.9%	79	Forneceram-lhe informação sobre Apoio à Vitima	60.0%	34.2%
86.4%	76	Forneceram-lhe informação sobre apoio e ajuda adicionais	40.8%	40.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Indicadores sobre a participação formam uma parte importante dos serviços que as vítimas esperam da polícia (tabela 3.13). Mais uma vez, no entanto, as possibilidades para melhorar o serviço da polícia parecem estar prontamente disponíveis. O serviço que, de acordo com os inquiridos, tem sido fornecido na maioria das vezes refere-se à polícia pedir informações suficientes para acompanhar o relatório da vítima (66,7% concordaram). Ainda assim, quase um em cada cinco inquiridos afirmou que a polícia não tinha pedido informação suficiente. Pouco mais de um quarto dos inquiridos achava que a polícia não prestou atenção suficiente aos seus desejos e necessidades e um terço afirmou que não foram informados pela polícia do seu direito a participar no processo criminal contra o(a) infrator(a).

Tabela 3.13. **Serviços prestados pela polícia – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
95.5%	84	Pediram-lhe informação suficiente para investigar a sua denúncia	66.7%	19.0%
95.5%	84	Informaram-no(a) do seu direito de participar no processo criminal contra o seu infrator(a)	53.6%	33.3%
94.3%	83	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	55.4%	27.7%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Embora a maioria das vítimas considere importante que a polícia lhes pergunte sobre as suas perdas e danos, um quarto dos inquiridos reportou que isso não tinha ocorrido (tabela 3.14). Além disso, apesar de "apenas" 71,6% dos inquiridos achar importante que a polícia lhe forneça informação sobre as medidas necessárias para receber indeminização, uma maioria de 65,1% dos inquiridos que considerou este um aspeto importante dos serviços às vítimas a serem prestados pela polícia afirmou não ter recebido esta informação.

Tabela 3.14. **Serviços prestados pela polícia – Indeminização***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
94.3%	83	Perguntaram-lhe sobre as suas perdas e danos	62.7%	25.3%
71.6%	63	Forneceram-lhe informação sobre os passos necessários para receber indeminização	17.5%	65.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito ao apoio em lidar com a ansiedade e aumentar os sentimentos de segurança, muitos dos inquiridos acharam que a polícia não tinha feito o suficiente (tabelas 3.15 e 3.16). Aproximadamente um terço dos inquiridos indicou que a polícia não os tinha feito sentir mais seguros e não tinha reduzido os seus sentimentos de medo (31,6% e 33,8%, respetivamente). Dois em cada cinco inquiridos afirmaram que a polícia não lhes tinha oferecido conselhos sobre a sua segurança e não tinha reduzido o risco de o crime acontecer novamente (39,0% e 42,5%, respetivamente).

Tabela 3.15. **Serviços prestados pela polícia – Lidar com a ansiedade***

Importância	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
87.5%	77	Diminuíram os seus sentimentos de medo	46.8%	33.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Tabela 3.16. **Serviços prestados pela polícia – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
90.9%	80	Reduziram o risco do crime ocorrer novamente	32.5%	42.5%
89.8%	79	Fizeram-no(a) sentir mais seguro	54.4%	31.6%
87.5%	77	Ofereceram-lhe conselhos sobre a sua segurança	46.8%	39.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

O conjunto final de indicadores da qualidade dos serviços da polícia relacionam-se com a retribuição: identificar e prender o(a) infrator(a). Grupos grandes de inquiridos consideraram estes aspetos importantes nos serviços da polícia (tabela 3.17). Apesar de ligeiramente mais do que um em cada dez inquiridos considerarem que a polícia não tinha feito o suficiente para identificar o(a) infrator(a), dois em cada dez disseram que a polícia não tinha feito o suficiente para realmente prender o(a) infrator(a).

Tabela 3.17. **Serviços prestados pela polícia – Justiça Retributiva***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
89.8%	79	Fizeram o suficiente para prender o(a) infrator(a)	51.9%	21.5%
88.6%	78	Fizeram o suficiente para identificar o(a) infrator(a)	64.1%	11.5%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

3.5. ANÁLISE ADICIONAL E CONCLUSÕES GERAIS

Como explicado no capítulo metodológico, analisámos se existiam diferenças significativas na perceção das vítimas sobre a prestação de serviços entre os inquiridos que sentiram um aspeto dos serviços à vítima como sendo importante ou como sendo muito importante. Após ter sido aplicado um ajustamento para a quantidade de comparações, verificou-se que estes dois grupos de vítimas diferiam significativamente em relação a quatro serviços prestados pelo Apoio à Vítima e a um serviço prestado pela polícia:

· Os inquiridos que acharam que era *muito importante* que o Apoio à Vítima lhes desse apoio emocional concordaram mais fortemente que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima tinham fornecido este apoio do que os inquiridos que indicaram este como um aspeto *importante* dos serviços de Apoio à Vítima ($t(20{,}69) = -4{,}65$; $p < .01$).
· Os inquiridos que acharam que era *muito importante* que o Apoio à Vítima os fizesse sentir que os seus danos e sofrimento tinham sido suficientemente reconhecidos concordaram mais fortemente que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima tinham conseguido atingir este objetivo do que os inquiridos que indicaram este como um aspeto *importante* dos serviços de Apoio à Vítima ($t(107) = -3{,}66$, $p < 0{,}01$).
· Os inquiridos que acharam que era muito importante que o Apoio à Vítima os apoiasse durante o tempo que eles sentiam que era necessário concordaram mais fortemente que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima tinham feito isto do que os inquiridos que indicaram este como um aspeto importante dos serviços de Apoio à Vítima ($t(108) = -3{,}36$, $p < 0{,}01$).
· Os inquiridos que acharam que era *muito importante* que o Apoio à Vítima lhes fornecesse informação sobre outras organizações que prestam apoio concordaram mais fortemente que os técnicos dos serviços de Apoio à Vítima tinham fornecido esta informação do que os inquiridos que indicaram este como um aspeto *importante* dos serviços de Apoio à Vítima ($t(53{,}71) = -3{,}44$, $p < 0{,}01$).
· Os inquiridos que acharam que era *muito importante* que a polícia mostrasse compaixão concordaram mais fortemente que os agentes da polícia tinham agido assim do que os inquiridos que indicaram este como um aspeto *importante* dos serviços da polícia ($t(58{,}80) = -3{,}43$, $p < 0{,}01$).

Em todos os casos, os inquiridos que valorizavam muito um serviço específico concordaram mais fortemente que este serviço tinha sido fornecido do que os inquiridos que avaliavam um serviço como importante, mas não como muito importante. Infelizmente, não há nenhuma maneira de saber o que vem primeiro: será que as vítimas avaliam os serviços recebidos como mais importantes do que os serviços que não receberam (ou que receberam em menor grau) ou será que as vítimas de uma forma ou outra interagem com os serviços de Apoio à Vítima e com a polícia de modo a garantir que recebem os serviços que consideram muito importantes?

Conclusões gerais

Os resultados do estudo em França desenham um quadro muito claro da forma como as vítimas vêm a qualidade e onde possíveis falhas de qualidade existem. As conclusões principais são as seguintes:

· *Unanimidade quase total sobre a importância de certos indicadores do Apoio à Vítima*. Uma série de indica-

dores, incluindo o tratamento respeitoso, receber informação clara e inequívoca, o apoio sobre o processo de justiça criminal e lidar com a ansiedade, foram considerados importantes por quase todos os inquiridos, com cerca de 95% destes considerando esses indicadores importantes.
· *Importância de todos os indicadores do Apoio à Vítima*. Os indicadores incluídos no questionário foram considerados importantes pela maioria dos inquiridos. Mesmo os indicadores que foram considerados importantes por um grupo relativamente pequeno de inquiridos em comparação com outros indicadores (encaminhamento para apoio legal, por exemplo), ainda foram considerados importantes por uma grande maioria dos inquiridos. Mais de 6 em cada 10 dos inquiridos considerou estes indicadores como importantes.
· *Correspondência da importância e da experiência de Apoio à Vítima*. Os resultados revelam que, em todos os indicadores, a experiência com os serviços de apoio à vítima foi positiva. Além disso, os resultados sugerem uma forte correspondência entre a importância atribuída aos indicadores e a experiência com os serviços. Os aspetos dos serviços que foram vistos como importantes por (quase) todas as vítimas também foram fornecidos a (quase) todas as vítimas. Não se encontrou evidência para lacunas de qualidade (alta importância, pouca experiência).
· *Indicadores semelhantes são importantes para o Apoio à Vítima e para a polícia*. Os indicadores que foram considerados importantes nos serviços de Apoio à Vítima também foram considerados importantes nos serviços prestados pela polícia, incluindo o tratamento respeitoso, prestação e receção de informações.
· *Importância elevada para todos os indicadores da polícia*. Todos os indicadores do desempenho da polícia foram considerados importantes pelos inquiridos - quase todos os indicadores atingiram taxas de importância de 90%. A única exceção foi o indicador 'Forneceram-lhe informação sobre os passos necessários para receber indeminização', que ainda foi considerado importante por 71,6% dos inquiridos.
· *Evidência clara das lacunas de qualidade*. Ao contrário dos resultados para os serviços de Apoio à Vítima, este estudo apresenta evidência clara sobre falhas de qualidade na prestação de serviços da polícia. Em geral, a experiência com a prestação de serviços da polícia foi mais pobre do que com a prestação de serviços de Apoio à Vítima, mas isto foi mais acentuado para a prestação de informação, o processamento rápido do caso e o aumento da (perceção de) segurança.

ALEMANHA

4

4.1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO GERAL DO CAPÍTULO

A Alemanha tem a maior população na União Europeia, com mais de 80 milhões de habitantes e é a quarto maior país em termos de área. A taxa relativamente baixa de experiências de vitimização, de acordo com o Inquérito Internacional às Vítimas de Crime (em inglês, *International Crime Victim Survey*, ICVS) de 2004/2005 - com cerca de 13% da população sofrendo vitimização anualmente - traduz-se em cerca de 10 milhões de habitantes vítimas de crime no período de um ano. Na Alemanha, as taxas de crime reportado são superiores à média da UE, com uma taxa de 61% para cinco tipos de crimes[6] comuns no ICVS de 2004/2005. Segundo o ICVS, a taxa de utilização dos serviços de apoio à vítima na Alemanha é de 2%, o que perfaz cerca de 200.000 vítimas anualmente.

Existem dois campos de legislação principais relativos ao sistema atual dos direitos da vítima na Alemanha. O primeiro campo é a regulamentação da indeminização pelo Estado. A Lei de Indeminização às Vítimas de 1976 não faz parte da justiça criminal, sendo antes um elemento de direito social, e tem uma relação forte com a situação da vítima de crime até hoje. A indeminização estatal às vítimas de violência é definida pela Lei de Indeminização às Vítimas (OEG) e os benefícios são definidos na lei de compensação social *Bundesversorgungsgesetz*. Esta lei foi desenvolvida após a Segunda Guerra Mundial, e as vítimas obtêm compensação do mesmo modo que os soldados. A indeminização é limitada a crimes violentos, e a vítima tem de apresentar provas de que um crime violento ocorreu. As vítimas obtêm, por exemplo, tratamento médico e, em caso de lesões graves, recebem uma pensão. Os danos incluem danos psicológicos.

O processo penal alemão, o segundo campo legislativo, segue o modelo inquisitório. A principal legislação que rege o processo penal é o STPO (Código de Processo Penal alemão). Cinco reformas históricas na área da justiça criminal influenciaram a situação das vítimas de crime na Alemanha. Em 1986, a lei *Opferschutzgesetz* (Lei de Proteção às Vítimas) foi aprovada. Esta lei alterou e alargou os direitos das vítimas que são, entre outros, os direitos a informação, incluindo informação sobre o resultado do processo, o direito de consultar o processo judicial e o direito a representação legal em tribunal. Em 1998, o *Zeugenschutzgesetz* (Lei de Proteção das Testemunhas) foi aprovada e, em 2004, após uma avaliação da decisão-quadro (2001/220/JAI) da posição das vítimas na Alemanha, a primeira *Opferrechtsreformgesetz* (Primeira Lei da Reforma dos Direitos da Vítima) foi também aprovada. Esta legislação reconheceu explicitamente o ônus do processo penal para as vítimas de crime e deu relevo ao papel do estado em assegurar a proteção dos interesses das vítimas. Uma vez mais a informação foi melhorada, tendo sido introduzidas na lei novas medidas para assegurar o pagamento da indeminização pelo(a) infrator(a). Em 2009, esta lei foi seguida pelo *Zweites Opferrechtsreformgesetz* (Segunda Lei da Reforma dos Direitos da Vítima), que reforçou os direitos das vítimas no processo criminal como parte lesada e prestou especial atenção à situação das crianças vítimas. Em 2013, a lei *Opferrechtsreformgesetz* fortaleceu a posição das vítimas, especialmente as vítimas de abuso sexual. Agora, as vítimas têm a oportunidade de poder fazer uma declaração sobre os efeitos do crime. Adicionalmente, a examinação por meio audiovisual foi alargada.

A posição das vítimas no processo de julgamento na Alemanha é consideravelmente mais forte do que em muitos outros países, pelo menos em termos oficiais. Poder tomar a posição de procurador acessório privado (*Nebenkläger*) oferece à vítima a oportunidade de participar no processo, e tendo muitas das possibilidades

[6] Roubo de propriedade de um carro, roubo de bicicleta, furto, tentativa de furto e roubo de propriedade pessoal.

processuais dos magistrados do Ministério Público à sua disposição. A lei define quem pode participar como procurador acessório privado. Tal como noutros sistemas inquisitórios, a vítima pode juntar a sua ação civil ao processo (o chamado processo de adesão). O juiz presidindo ao julgamento irá, então, considerar também a ação civil da vítima. Por meio destes processos, as vítimas podem obter uma posição ativa no julgamento, incluindo a possibilidade de inquirir as testemunhas, solicitar provas, fazer perguntas e oferecer declarações. Mesmo que a vítima não tome a posição de procurador acessório privado, tem ainda muitos direitos.

A principal organização de apoio à vítima na Alemanha é a WEISSER RING (WR)[7], fundada em Mainz em 1976 pelo apresentador de televisão e publicitário Eduardo Zimmermann. Atualmente a WR tem aproximadamente 50.000 membros, 80 funcionários e mais de 3.000 voluntários. Destes últimos, 420 constituem o contacto inicial com as vítimas de crime e são coordenadores dos grupos locais de voluntários. Desta forma, a WR é capaz de oferecer uma rede de ajuda para as vítimas e as suas famílias para uma área alargada. Se a vítima necessitar, a WR oferece ajuda material. Em 2013, este tipo de ajuda foi fornecido mais de 16.000 vezes. Mas muito maior foi o apoio imaterial recebido pelas vítimas, e este é o tipo de ajuda mais importante.

A WR é uma organização não-governamental, sem fins lucrativos e com o regime legal de uma associação. Não obtém apoio financeiro por parte do governo, e tem como fontes de financiamento, por exemplo, quotas dos membros, doações, multas e heranças. Os seus objetivos são ajudar e apoiar as vítimas de crime, prevenção da criminalidade e o terceiro objetivo consiste no apoio a projetos que fornecem indeminização por danos e apoio à mediação vítima-infrator(a). Os voluntários da WR fornecem apoio emocional interpessoal e aconselhamento às vítimas de crime, fornecem informação sobre os direitos da vítima, apoiam as vítimas antes, durante e depois do julgamento, fornecem assistência financeira e apoio em obter indeminização e encaminham as vítimas para outras organizações. Desde setembro de 2010, a WR tem uma linha telefónica gratuita que opera a nível nacional para o apoio às vítimas: 116 006.

O questionário alemão focou-se exclusivamente no contacto das vítimas com a WR e não incluiu perguntas sobre o contato das vítimas com a polícia ou o Ministério Público. Em Fevereiro de 2014, a versão final do questionário foi complementada com questões sobre ferramentas legais alemães específicas relativas à indeminização (lei alemã de indeminização estatal). Após o questionário ser testado, enviaram-se 1.000 questionários por correio em Março de 2014. Excluíram-se crianças e vítimas jovens e vítimas de abuso sexual durante a sua infância e juventude que tinham recebido indeminização através de um fundo especial. Além disso, foram excluídos os casos de violência doméstica na medida em foi a seleção possível, para evitar que os(as) infratores(as) tivessem acesso ao questionário. Foram incluídas as pessoas que contactaram a WR depois de Fevereiro de 2013. A WEISSER RING oferece ajuda imaterial e, quando a vítima necessita, ajuda material também. A nossa seleção das vítimas para o questionário reflete a proporção de vítimas em cada sexo e a proporção de vítimas que receberam apoio material/imaterial.

Na carta anexada ao questionário, foi salientado que cada pessoa contatada poderia entrar em contato por telefone com um técnico de apoio nomeado. Este membro do pessoal especialmente designado também tinha conduzido as entrevistas-teste preliminares. Como uma forma mais distanciada de contato, forneceu-se também um endereço de correio eletrónico. As pessoas com dificuldades em responder ou aqueles que poderiam ter problemas em responder também poderiam entrar em contato com a linha de apoio WR ou com o voluntário com quem tinham contactado. Além disso, a carta afirmava que a proteção dos dados do

[7] Há também outras organizações de apoio às vítimas na Alemanha, tanto não-governamentais como governamentais. A Weisser Ring, porém, é a maior, e a única organização com cobertura nacional.

inquirido e seu anonimato estavam garantidos. A WEISSER RING pediu que as perguntas fossem respondidas até 31 de Março de 2014. Todos os questionários devolvidos até o final de Maio foram considerados. 118 Questionários foram devolvidos com uma nota informando que o destinatário era desconhecido no endereço ou se tinha mudado. 882 questionários chegaram aos destinatários e 288 foram devolvidos. Como resultado, 282 questionários puderam ser avaliados (6 chegaram depois de 1 de Junho), obtendo-se uma taxa de resposta de 36,5%.

No que diz respeito ao restante capítulo, o mesmo encontra-se organizado da seguinte maneira: a seção 4.2 descreve o contexto e as experiências dos inquiridos, a seção 4.3 descreve as suas experiências com a WEISSER RING, cuja análise é aprofundada na seção 4.4. A seção 4.5 apresenta as conclusões gerais.

4.2. CONTEXTO E EXPERIÊNCIAS DOS INQUIRIDOS

Descrição dos inquiridos e dos crimes que eles sofreram

O conjunto dos dados alemães inclui 282 inquiridos. Destes, sete não responderam às perguntas sobre o fornecimento e importância dos serviços de apoio à vítima e foram excluídos do conjunto de dados analisados. Assim, o conjunto final de dados inclui 275 inquiridos. A maioria destes eram mulheres (76,4%) e tinha 35 anos de idade ou mais (ver tabela 4.1). Quase dois em cada cinco inquiridos eram solteiros e 21,1% estavam divorciados ou separados. Menos de um terço dos inquiridos (30,9%) vivia com um parceiro ou numa família alargada e o restante do grupo era viúvo(a) ou não forneceu informação sobre o seu estado civil. A maioria dos inquiridos estava empregada (38,2%) ou reformada (26,5%). As proporções de inquiridos à procura de trabalho, estudantes ou domésticos eram relativamente pequenas, mas em conjunto constituem 22,9% da amostra (ver tabela 4.1). O nível de escolaridade dos inquiridos parece estar uniformemente distribuído por todos os níveis do sistema educacional alemão (ver tabela 4.1).

Tabela 4.1. **Características demográficas dos inquiridos alemães (N = 275)**

	N	%
Sexo		
Masculino	61	22.2%
Feminino	210	76.4%
Desconhecido	4	1.5%
Idade		
18-24	32	11.6%
25-34	47	17.1%
35-49	85	30.9%
50-65	65	23.6%
66 ou mais	43	15.6%
Desconhecida	3	1.1%
Estado civil		
Solteiro(a)	106	38.5%
Vive com um companheiro(a), como um casal	63	22.9%
Vive com uma família maior	22	8.0%
Divorciado	39	14.2%
Separado	19	6.9%
Viúvo(a)	15	5.5%
Desconhecido	11	4.0%
Ocupação profissional		
Empregado(a)	105	38.2%
À procura de trabalho (desempregado)	27	9.8%
Em casa (doméstico(a))	14	5.1%
Reformado(a), com deficiência	73	26.5%
Frequenta um estabelecimento de ensino (estudante)	22	8.0%
Outro	24	8.7%
Desconhecido	10	3.6%
Nível de educação mais elevado		
Ensino Primário	9	3.3%
Ensino Secundário – Nível básico (Haupschulabschluss)	79	28.7%
Ensino Secundário – Nível avançado (Realschulabschluss)	73	26.5%
Qualificação para candidatura ao Ensino Superior (Hochschulreife / Fachhochschulreife)	62	22.5%
Ensino Universitário (Fachhochschul- / Hochschulabschluss)	47	17.1%
Desconhecido	5	1.8%

A maioria dos inquiridos tinha contactado o Apoio à Vítima nos 12 meses que antecederam a recolha de dados (81,8%). Um grupo de 33 inquiridos não respondeu à questão sobre se tinham estado em contacto com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses, e 17 inquiridos indicaram que não tinham contactado o Apoio à Vítima nesse período. A Tabela 4.2 apresenta o tipo de crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima. Como explicado no capítulo metodológico, os inquiridos foram incluídos nesta análise independentemente de terem estado em contacto ou não com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses. Os inquiridos podiam indicar vários crimes e, em média, sofreram 2,0 crimes (DP = 1,3). A Tabela 4.2 mostra que agressões e intimidação / ameaça foram mais frequentemente referidas. A violência sexual foi referida por 22,2% dos inquiridos. Furto, roubo,

perseguição, insulto e violência doméstica foram referidos por cerca de 15% dos inquiridos. 14,2% dos inquiridos indicaram ter sido vítimas de um tipo diferente de crime. Entre outros tipos de incidentes, estes crimes incluem fraude, fogo posto e tentativa de homicídio. Pouco mais de um em cada cinco inquiridos (21,8%) tinha sido vítima do mesmo tipo de crime anteriormente, e 30,9% tinham sofrido previamente outros tipos de crime.

Tabela 4.2. **O crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima (N =275)**

Crime	N	%
Furto	42	15.3
Assalto a casa	17	6.2
Roubo	41	14.9
Vandalismo	24	8.7
Intimidação/Ameaça	77	28.0
Agressão	107	38.9
Perseguição/*Stalking*	42	15.3
Violência sexual/Abuso	61	22.2
Violência doméstica/Abuso	36	13.1
Tomada de reféns	3	1.1
Homicídio	13	4.7
Insulto	42	15.3
Outro	39	14.2

No que diz respeito ao crime pelo qual os inquiridos tinham contactado o Apoio à Vítima, ligeiramente mais de metade dos inquiridos (56,0%) conhecia o(a) infrator(a) antes da ocorrência do crime. Na maioria destes casos, o(a) infrator(a) era um (ex-)parceiro (31,2%) ou um amigo, conhecido ou vizinho (27,9%). Familiares constituíam 12,3% dos(as) infratores(as) conhecidos. Os restantes infratores(as) tinham uma relação diferente com a vítima (por exemplo, um estudante, um cliente, ou um professor) (18,2%), eram colegas (3,2%), empregadores (1,3%), ou a relação foi referida como 'desconhecida' (3,9%). Em três casos, a informação sobre a relação com o(a) infrator(a) está em falta.

A grande maioria dos inquiridos denunciaram eles próprios o crime à polícia (70,9%) e oito dos inquiridos indicaram que o crime também foi denunciado à polícia por outra pessoa. Quase um em cada dez inquiridos (9,5%) indicaram que não denunciaram o crime à polícia, mas alguém o tinha feito, e 8,0% dos inquiridos disseram que a polícia descobriu o crime por si própria. Pouco mais de um em cada dez inquiridos indicaram que a polícia não foi informada de todo sobre o crime (11,3%).

Os inquiridos que disseram que eles ou outra pessoa tinham denunciado o crime à polícia (N = 221) foram convidados a dar a razão ou razões para terem denunciado o crime. A Tabela 4.3 mostra que razões foram selecionadas e qual a percentagem dos inquiridos que escolheu cada uma delas. Grupos grandes de inquiridos achavam que tinham que denunciar o crime por causa da gravidade do mesmo e que o(s) infrator(es) merecia(m) ser punido(s) (63,3% e 61,5%, respetivamente). Além disso, mais de metade dos inquiridos estavam com muito medo após o crime e apenas um número ligeiramente menor de inquiridos queriam a intervenção da polícia. Adicionalmente, mais de dois em cada cinco inquiridos temia que o crime se repetisse

e pouco mais de um terço procuravam reconhecimento do que lhes tinha acontecido. Grupos menores de inquiridos, mas ainda substanciais, queriam a proteção da polícia, ser compensados pelos seus danos, e ser encaminhados para as agências que oferecem apoio.

Quando questionados sobre a razão mais importante para terem denunciado o crime, um grupo significativo de inquiridos (19,0%) selecionou mais de uma razão. Para analisar as razões mais importantes para denunciar o crime, a razão mencionada em primeiro lugar — quando mais de uma razão foi escolhida — foi classificada como a mais importante. As respostas foram variadas e nenhuma das razões se destacou. 13,6% dos inquiridos disseram que o principal motivo foi terem sentido que os(as) infratores(as) merecia(m) ser punido(s) e 10,9% dos inquiridos indicaram os seus sentimentos de medo como a razão mais importante para reportar o crime. O desejo de proteção (7,7%), a gravidade do crime (6,3%), e o ter medo de que o crime se pudesse repetir (5,9%) foram mencionados a seguir. Nem todos os inquiridos forneceram uma razão 'mais importante', no entanto 32,1% dos 221 inquiridos que ou denunciaram o crime à polícia eles próprios ou outra pessoa o fez não responderam à pergunta sobre qual a razão mais importante para reportar o crime.

Tabela 4.3. **As razões para denunciar o crime (N = 221)**

Razão	N	%
Eu senti muito medo a seguir ao crime	125	56.6%
Eu queria que a polícia me direcionasse para serviços de apoio	52	23.5%
Eu queria que a polícia me protegesse e à minha família	66	29.9%
Eu tinha medo que o crime se repetisse	97	43.9%
Eu pensei que o crime era sério o suficiente para informar a polícia	140	63.3%
Eu queria que a polícia interviesse	110	49.8%
Eu achei que os(as) infratores(as) mereciam ser punidos(as)	136	61.5%
Eu queria indeminização por danos	60	27.1%
Eu queria recuperar o que tinha perdido	44	19.9%
Era um requerimento do meu seguro	8	3.6%
Eu queria que o que me aconteceu fosse reconhecido	77	34.8%
Outra razão	30	13.6%

A tabela 4.4 fornece as razões pelas quais as vítimas não denunciaram o crime à polícia. Embora quase 40% dos inquiridos tenha indicado motivos diferentes para não denunciar o crime do que os listados no questionário — por exemplo, ser uma criança quando o crime aconteceu, metade dos inquiridos não denunciou o crime porque tinha medo do(a) infrator(a). Um número menor de inquiridos foi aconselhado a não denunciar o crime ou não considerou que denunciar o crime à polícia os iria beneficiar, ou porque achava que a polícia não iria fazer nada ou porque consideraram que não iria ajudar a sua situação.

Tabela 4.4. **As razões para não denunciar o crime (N = 31)**

Razão	N	%
O crime não era suficientemente grave	1	3.2%
Não ajudaria a minha situação	6	19.4%
Eu pensei que outras pessoas denunciariam o crime	1	3.2%
Fui aconselhado a não o fazer	5	16.1%
Pensei que a polícia nada faria acerca do crime	4	12.9%
Eu tinha medo do(a) infrator(a)	16	51.6%
Outra razão	12	38.7%

Todos, com exceção de três inquiridos, indicaram que o crime teve consequências para eles. Para a grande maioria dos inquiridos (80,7%), o crime resultou em sofrimento emocional (ver tabela 4.5). Além disso, quase metade dos inquiridos referira terem sofrido lesões físicas em decorrência do crime (48,4%). Como seria de esperar com base nos tipos de crimes experienciados (descritos na tabela 4.2), uma proporção menor de inquiridos indicou ter sofrido perdas ou danos nos seus bens. Quando questionados sobre se tinham recebido uma indeminização pelo crime, nem 5% dos inquiridos indicaram ter sido totalmente indeminizados pelos danos causados pelo crime. A maioria não recebeu indeminização (ver tabela 4.5). Os que não foram (inteiramente) indeminizados pelos danos sofridos foram questionados sobre até que ponto sentiram que isso era um problema. Um grupo grande de inquiridos indicaram este como um grande problema para eles (45,1%) e uma parte substancial dos inquiridos disseram que era um problema menor (28,9%). Tomados em conjunto, este grupo constitui a grande maioria das pessoas que não tinham sido (totalmente) indeminizadas.

A maioria dos inquiridos (68,0%) disse que ninguém tinha sido preso pelo crime cometido contra eles. Apenas um em cada cinco (20,0%) indicou que alguém tinha sido preso e 8,7% não sabia se alguém tinha sido ou não preso (esta informação falta para os restantes 3,3% dos inquiridos). Os inquiridos que disseram que ninguém tinha sido preso foram questionados sobre até que ponto eles achavam que isso era um problema. Um grupo de 18,2% disse que isso não era problema de todo, e um pouco mais de dois quintos destas vítimas indicaram este como um grande problema (42,8%). Outros 29,4% disseram que era um problema menor e estas opiniões estão em falta para 9,6% dos inquiridos que indicaram que ninguém tinha sido preso.

Tabela 4.5. **Consequências do crime e indeminização**
(N = 275 para as consequências; N = 272 para a indeminização)

	N	%
Consequências		
Perda de propriedade	72	26.2%
Dano à propriedade	58	21.1%
Lesão física	133	48.4%
Perturbação emocional	222	80.7%
Recebeu indeminização?		
Sim, na totalidade	12	4.4%
Sim, em parte	49	18.0%
Não, ainda não	79	29.0%
Não, nada	118	43.4%
Desconhecido	14	5.1%
Se não foi (totalmente) indeminizado, é isto um problema?[a]		
Não é um problema de todo	35	14.2%
É um problema menor	71	28.9%
É um grande problema	111	45.1%
Desconhecido	29	11.8%

[a] O número de inquiridos a quem esta questão foi colocada é 246

4.3. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO APOIO À VÍTIMA

A tabela 4.6 mostra a importância que as vítimas atribuem a ser tratadas com respeito pelos técnicos dos serviços de Apoio à Vítima. A tabela também fornece informação sobre as proporções de vítimas que se sentiram de facto tratadas de forma respeitosa e as que não se sentiram respeitadas. A tabela mostra que, em geral, os inquiridos valorizaram bastante serem tratados de um modo respeitoso: quatro dos oito indicadores foram classificados como importantes por mais de 90% dos inquiridos e três indicadores foram classificados como importantes por mais de 80% (mas menos do que 90%) dos inquiridos. Além disso, quase todos os inquiridos que consideraram estes sete indicadores como importantes também concordaram que os técnicos de Apoio à Vítima tinham agido em conformidade. O oitavo indicador — ajuda prática específica — foi considerado importante por muito menos inquiridos (67,6%). Adicionalmente, pouco mais de um em cada dez inquiridos indicaram não ter recebido a ajuda prática de que precisavam.

Tabela 4.6. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos do Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
94.9%	261	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	92.3%	3.1%
94.2%	259	Mostraram compreensão para com a sua situação	94.6%	2.7%
92.4%	254	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	94.1%	1.6%
91.3%	251	O(A) trataram com educação	95.2%	0.4%
88.4%	243	Mostraram empatia/ compaixão	91.4%	2.5%
87.3%	240	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	90.0%	1.3%
86.5%	238	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	85.3%	4.6%
67.6%	186	Forneceram ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	77.4%	11.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Como indicado na tabela 4.7, as vítimas de crimes alemãs não esperam necessariamente que o Apoio à Vítima lhes forneça informação. Dos seis indicadores sobre a qualidade do apoio à vítima, no que diz respeito ao fornecimento de informação, dois são classificados como importantes por mais de 80% dos inquiridos, um é classificado como importante por 70% a 80% dos inquiridos, e três são classificados como importantes por 60% a 70% dos inquiridos. É importante para a grande maioria dos inquiridos alemães receberem informação sobre os seus direitos enquanto vítimas e ter acesso a técnicos de Apoio à Vítima que comunicam usando uma linguagem que é fácil de entender. Embora a maioria dos inquiridos concorde que os técnicos de Apoio à Vítima usam uma linguagem acessível, um em cada dez dos inquiridos que afirma valorizar o receber informação sobre o direito das vítima disse não ter recebido este tipo de informação. Apesar do facto de que uma pequena maioria dos inquiridos terem indicado que é importante para eles receber informação sobre indeminização, sobre o processo de justiça criminal e sobre outras organizações que oferecem apoio, os inquiridos que afirmaram que estes tipos de serviços às vítimas são importantes para eles também afirmaram, com relativa frequência, que não tinham recebido a informação desejada. 10,8% afirmaram não ter recebido informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência e um em cada cinco dos inquiridos que tinham indicado que era importante para eles receber informação sobre indeminização disse não ter obtido essa informação do Apoio à Vítima[8]. Além disso, quase 40% das vítimas que disseram ser importante para eles que o Apoio à Vítima os tivesse reencaminhado para outras organizações de apoio indicaram que isso não aconteceu. É de salientar que um grupo muito pequeno de inquiridos concordou que o Apoio à Vítima lhes tinha fornecido informação sobre o processo de justiça criminal. Verificou-se que esta proporção não se aproxima dos 100%, quando adicionada à percentagem de inquiridos que referiram que o Apoio à Vítima não tinha fornecido esta informação. Uma análise mais aprofundada dos dados revela que 36,5% dos inquiridos indicaram que este item não era aplicável e os valores estão em falta para 28,1% dos inquiridos. Parece provável que isto esteja relacionado com o modo como a questão foi transcrita para alemão. Ao invés de perguntar sobre a informação sobre o processo de justiça criminal em geral, o questionário alemão perguntava 'Sie wurden über den Ablauf eines Strafprozesses informiert' que se traduz como 'Foi informado sobre um processo de justiça criminal'. Isso pode ter sido interpretado como referindo-se a um julgamento específico. Se nenhum julgamento ocorreu, muitos inquiridos podem, portanto, ter considerado a questão como não aplicável.

[8] Estes resultados devem ser interpretados tendo os critérios de elegibilidade para a indeminização em mente. Visto que a indeminização por parte do Estado só está disponível para vítimas de crimes violentos, muitas vítimas de crimes contra a propriedade não serão informadas sobre este tipo de indeminização pois não têm a ela direito.

Tabela 4.7. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
86.5%	238	Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	75.6%	11.3%
85.5%	235	Usaram linguagem fácil de compreender	96.6%	1.7%
78.5%	216	Forneceram informação sobre os passos necessários para receber indeminização	56.5%	19.9%
69.8%	192	Forneceram informação sobre o processo de justiça criminal	21.9%	10.9%
67.6%	186	Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda	78.0%	10.8%
60.4%	166	O(A) direcionaram para outras organizações que oferecem apoio e ajuda	37.3%	38.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito aos serviços de Apoio à Vítima que cobrem a necessidade de participação das vítimas, entre 60% e 70% dos inquiridos consideraram estes serviços importantes (ver tabela 4.8). Entre os inquiridos que consideraram estes serviços importantes, grupos relativamente substanciais indicaram não ter recebido estes serviços. Um grupo de 28,0% dos inquiridos que disseram que era importante que os técnicos de Apoio à Vítima os acompanhassem a procedimentos penais referiu não ter sido acompanhado. Um grupo comparativamente grande de inquiridos indicou não ter recebido apoio financeiro (27,2%) ou não ter sido ajudado a obter compensação social (26,9%). Estes resultados podem dever-se ao facto de que muitas vítimas não recebem quer apoio financeiro quer compensação social. Apesar de dois em cada três inquiridos que afirmaram valorizar um encaminhamento para apoio legal terem indicado ter sido encaminhados, 19,5% afirmaram não o ter sido. Os resultados em relação ao Apoio à Vítima cobrir o custo do apoio legal são comparáveis a estes.

Tabela 4.8. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
71.6%	197	Ajudaram-no(a) a obter compensação social[a]	45.7%	26.9%
70.9%	195	O(A) direcionaram para apoio legal	66.7%	19.5%
67.3%	185	Cobriram o custo do apoio legal	58.9%	21.1%
66.9%	184	Forneceram apoio financeiro	56.0%	27.2%
59.6%	164	O(A) acompanharam a atos do processo criminal	33.5%	28.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.
[a] A situação específica na Alemanha requereu uma tradução ligeiramente diferente deste item, que foi a seguinte: 'Sie wurden dabei unterstützt, Leistungen nach dem Opferentschädigungsgesetz zu beantragen'

Cerca de quatro em cada cinco inquiridos indicaram que era importante para eles que os técnicos de Apoio à Vítima lhes perguntassem sobre os bens perdidos ou danificados (tabela 4.9). A maioria destes inquiridos também afirmou que os técnicos de Apoio à Vítima lhes tinham colocado perguntas sobre propriedade perdida ou danificada (69,6%).

Tabela 4.9. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Indeminização***

Importância	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
78.9%	217	Perguntaram sobre propriedade perdida ou danificada	69.6%	8.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito ao apoio fornecido pelos serviços de Apoio à Vítima sobre como lidar com a ansiedade, cinco dos seis indicadores foram considerados importantes por mais de 75% dos inquiridos (ver tabela 4.10). O mais importante para os inquiridos era ser apoiado por tanto tempo quanto o desejado e receber apoio emocional (89,5% e 87,6%, respetivamente). No entanto, nem todos os inquiridos que disseram que estes eram aspetos importantes do papel dos serviços de Apoio à Vítima obtiveram estes tipos de apoio: 14,1% dos inquiridos indicaram não ter recebido apoio emocional e 16,3% não foram apoiados durante o tempo que eles sentiam que era necessário. As percentagens de vítimas que não receberam os tipos de serviços que consideraram importantes são ainda mais elevadas em relação às outras formas de apoio que podem ser oferecidos às vítimas para as ajudar a lidar com a ansiedade. Cerca de um quarto dos inquiridos que valorizaram o papel do Apoio à Vítima na redução dos seus sentimentos de medo, na ajuda em obter reconhecimento como vítima e no fornecimento de apoio social indicaram não ter recebido estes serviços por parte do Apoio à Vítima. Por fim, embora "apenas" três em cada cinco inquiridos ter considerado importante receber um voucher para aconselhamento psicológico, 44,2% indicou não o ter recebido. Este resultado deve ser analisado à luz das condições de concessão de um voucher[9].

Tabela 4.10. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Lidar com a ansiedade***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
89.5%	246	O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	63.0%	16.3%
87.6%	241	Forneceram apoio emocional	56.0%	14.1%
79.3%	218	Diminuíram os seus sentimentos de medo	37.6%	26.6%
78.5%	216	Contribuíram para o reconhecimento da sua vitimização[a]	52.8%	23.1%
75.6%	208	Forneceram apoio social	43.8%	25.0%
59.3%	163	Forneceram um voucher para aconselhamento psicológico[b]	38.7%	44.2%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.
[a] Na Alemanha, o item foi traduzido como: 'Die Mitarbeiter halfen Ihnen, als Opfer einer Straftat anerkannt zu werden'.
[b] Na Alemanha, o item foi traduzido como: 'Die Mitarbeiter gaben Ihnen einen Beratungscheck für eine psychotraumatologische Erstberatung'.

Em geral, os inquiridos valorizaram a ajuda dos técnicos de Apoio à Vítima na melhoria da sua segurança: todos os três indicadores de segurança foram classificados como importantes por mais de 70% dos inquiridos (ver tabela 4.11). A maior parte dos inquiridos que disseram que era importante que os técnicos de Apoio à Vítima os fizessem sentir mais seguros concordou que estes tinham conseguido aumentar os seus

[9] Estes resultados devem também ser vistos tendo em conta os requisitos da Weisser Ring para concessão de ajuda material. Estes vouchers são uma forma de ajuda material e só foram dados a vítimas necessitadas.

sentimentos de segurança. A proporção de inquiridos que indicou ter recebido conselhos de segurança foi mais baixa, com 60,7% dos inquiridos que valorizavam este serviço indicando tê-lo recebido e com 15,3% afirmando não o ter recebido. Um em cada cinco inquiridos que valorizavam o papel do Apoio à Vítima na redução do risco de revitimização disseram não ter sentido uma redução desse risco como resultado dos esforços do Apoio à Vítima.

Tabela 4.11. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima...	Concordou	Discordou
88.4%	243	O(A) fizeram sentir mais seguro	79.8%	8.2%
83.3%	229	Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	60.7%	15.3%
72.7%	200	Reduziram o risco do crime ocorrer outra vez	30.5%	20.5%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

4.4. ANÁLISES ADICIONAIS

Comparação dos inquiridos com opiniões diferentes sobre a importância dos serviços

Como explicado no capítulo metodológico, analisámos se existiam diferenças significativas na perceção das vítimas sobre a prestação de serviços entre os inquiridos que consideraram um aspeto dos serviços à vítima como importante e aqueles que o consideravam como muito importante. Após a correção para a quantidade de comparações, estes dois grupos de vítimas apresentaram diferenças significativas em oito indicadores da qualidade dos serviços (ver tabela 4.12). Cinco destes indicadores referem-se ao tratamento respeitoso por parte dos técnicos de Apoio à Vítima; um centra-se na informação, outro no modo como lidar com a ansiedade, e outro na segurança. Em todos estes indicadores, os inquiridos que avaliaram o serviço como *muito importante* concordaram em maior grau que os técnicos de Apoio à Vítima tinham fornecido o serviço específico que os inquiridos que avaliaram o serviço como *importante*. Em termos dos efeitos, as diferenças entre os dois grupos representam, em geral, diferenças pequenas ($d < 0{,}50$) e médias ($0{,}50 > d > 0{,}80$). Infelizmente, não há nenhuma maneira de saber o que vem primeiro: será que as vítimas avaliam os serviços recebidos como mais importantes do que os serviços que não receberam (ou que receberam em menor grau) ou será que as vítimas de uma forma ou outra interagem com os serviços de Apoio à Vítima e com a polícia de modo a garantir que recebem os serviços que consideram muito importantes?

Tabela 4.12. **Diferenças entre os inquiridos que avaliaram os serviços como importantes ou muito importantes**

Serviço	T	p	d
Trataram-no(a) com educação	3.54	< 0.01	0.56
Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	3.57	< 0.01	0.59
Mostraram compreensão para com a sua situação	3.76	< 0.01	0.64
Mostraram empatia/ compaixão	3.78	< 0.01	0.56
Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	3.28	< 0.01	0.67
Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima	3.14	< 0.01	0.57
Forneceram-lhe apoio emocional	3.07	< 0.01	0.43
Diminuíram os seus sentimentos de medo	2.93	< 0.01	0.44

Comparação entre homens e mulheres

Após ter sido aplicada a correção para o número de comparações, encontrou-se uma diferença significativa (de tamanho médio) entre homens e mulheres na perceção da importância dos serviços prestados pelo Apoio à Vítima. Os homens atribuíram mais valor a receber informação sobre as medidas necessárias para receber compensação que as mulheres ($t(127{,}03) = 3{,}22$, $p < 0{,}01$; $d = 0{,}57$). Não se encontraram diferenças significativas entre os sexos (após aplicar a correção de Holm para o número de comparações) nos níveis de concordância em relação aos serviços que tinham sido ou não prestados pelo Apoio à Vítima.

4.5. CONCLUSÃO

À semelhança dos resultados franceses no capítulo 3, os resultados do questionário alemão fornecem uma imagem clara do modo como as vítimas vêm o apoio e assistência que receberam. As principais conclusões são as seguintes:

· *Near unanimity on the importance of certain indicators of Victim Support*. Nearly all the indicators under the heading of respectful treatment were seen as important by the respondents. Most indicators achieved an importance rating of just below 90%, and mostly even higher. Clear information, particularly concerning victims' rights was also deemed to be important by about five out of six respondents. The same is true for receiving emotional support, for as long as the respondent felt was necessary, and for being helped to feel safer and less anxious.
· *Importance of all indicators Victim Support*. All indicators were seen as important by a large majority of respondents. The indicators with the lowest importance scores - being offered a voucher for psychological counselling and being accompanied during the criminal proceedings- were seen as important by about 60% of respondents.

· *Link between importance and experience Victim Support*. The findings reveal that on nearly all indicators the experience with Victim Support services was positive, with only two exceptions: being referred to another organisation and receiving a voucher for psychological counselling. In addition the results suggest a strong coincidence of importance of indicators and experience. The indicators that were seen to be important by (nearly) all victims were also offered to most victims.
· *Evidence of issues that might be improved, not clear quality gaps*. On two indicators - being referred to another organisation and receiving a voucher for psychological counselling.- the number of respondents denying to have the experience outnumbered the persons stating to have done so, but this result should be seen in the light of the relatively small share of respondents finding these indicators important and the fact that these services are not granted to all victims. Some of the victims who did not receive these services will not have been eligible. Just over quarter of victims denied feeling safer after the encounter with victim support, even though 80% of victims found this to be an important indicator. Further research should explore whether action should be taken to improve victims experience on these indicators.

ESCÓCIA

5

5.1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO GERAL DO CAPÍTULO

A Escócia, um dos países parte do Reino Unido, da Grã Bretanha e Irlanda do Norte, tem mais de 5 milhões de habitantes. De acordo com o Inquérito Internacional às Vítimas de Crime (em inglês, *International Crime Victim Survey*, ICVS) de 2004/2005, a Escócia tem uma taxa relativamente baixa de vitimização - tanto em comparação com o resto do Reino Unido como com a União Europeia: 13% da população sofre vitimização anualmente, o que se traduz em mais de 600,000 vítimas de crime no período de um ano. As taxas de crime denunciados na Escócia são mais altas do que a média da UE, com uma taxa de 61% para cinco tipos de crimes comuns[10] no ICVS de 2004/2005. Segundo o ICVS, a taxa de utilização dos serviços de apoio à vítima na Escócia é de 22%, o que perfaz cerca de 150,000 vítimas anualmente.

O sistema legal escocês é um sistema misto de elementos de common law e civil law (Brienen and Hoegen, 2000). O sistema de justiça criminal escocês é um sistema acusatório, no qual a vítima não tem valor jurídico; os Serviços Administrativos da Coroa, Administração Fiscal e Aduaneira (em inglês, respetivamente *Crown Office e Prosecutor Fiscal Service*) processam os(as) infratores(as) em nome do Estado e do interesse público. Apesar de historicamente as vítimas de crime não terem o direito de participar nos procedimentos criminais a não ser como testemunhas, alguns direitos têm sido dados às vítimas numa tentativa de tornar o processo de justiça criminal mais inclusivo para elas, oferecendo-lhes a oportunidade de serem representadas nas instituições de justiça criminal ou de receber informação específica em relação ao seu caso, em certas circunstâncias. Foram igualmente criadas provisões específicas para vítimas vulneráveis.

Em primeiro lugar, vítimas cujo infrator(a) tenha sido condenado a 18 meses ou mais de detenção têm acesso ao *Victim Notification Scheme* / Programa de Informação à Vítima, que lhes proporciona certo tipo de informação relativa ao seu caso; isto inclui, informação de grande importância, como a data de libertação do(a) infrator(a) da prisão, o que permite à vítima ser representada no *Parole Board for Scotland* / Comissão de Indultos da Escócia se a libertação do(a) infrator(a) estiver a ser considerada. Em segundo lugar, desde 2009, às vítimas (ou às suas famílias em casos fatais) de crimes graves é dada a oportunidade de fazerem uma declaração escrita ao tribunal descrevendo como o crime os afetou fisicamente, emocionalmente e financeiramente. As declarações das vítimas são normalmente prestadas ao tribunal se o acusado se der por culpado, ou se for considerado culpado após julgamento, e são tidas em conta antes de ser proferida a sentença ao acusado.

Em termos de prestação geral de informação, os Serviços Administrativos da Coroa, e a Administração Fiscal e Aduaneira fornecem um serviço de informação e aconselhamento a vítimas e testemunhas de crimes denunciados ao Procurador Fiscal. Este serviço designa-se *Victim Information and Advice* (VIA) / Informação e Aconselhamento à Vítima, e o serviço é prestado a casos que envolvem: abuso doméstico, crimes de ódio, crimes sexuais, crimes cujo julgamento possa envolver um júri, crianças vítimas ou testemunhas, e testemunhas ou vítimas vulneráveis que possam necessitar de apoio adicional. O serviço VIA presta informação sobre o sistema de justiça criminal, mantem as vítimas informadas sobre o progresso do seu caso (incluindo informação sobre pedidos de libertação sob fiança), fornece a possibilidade de apoio adicional que pode ajudar no caso de as vítimas terem de testemunhar e coloca-as em contacto com organizações que podem oferecer apoio prático e emocional, tal como a *Victim Support Scotland*.

Isto tem ligação com as provisões em vigor para vítimas vulneráveis. A Lei de 2004 sobre Vítimas Vulneráveis (Escócia), no original *Vulnerable Witnesses (Scotland) Act 2004*, estabeleceu medidas adicionais de apoio para ajudar vítimas particularmente vulneráveis que tivessem de prestar testemunho em tribunal. Estas medidas incluem o uso de biombos, funcionários de apoio no tribunal, ligações diretas via televisão para crianças e adultos vulneráveis que testemunham. Melhorias adicionais estão em desenvolvimento, pois a Lei de 2014 sobre Vítimas e Testemunhas (Escócia), no original *Victims and Witnesses (Scotland) Act 2014*, está a redefinir o que é uma vítima vulnerável, incluindo uma criança-testemunha, para melhorar a identificação e o apoio disponível para que estas possam dar o melhor testemunho possível; vai aumentar dos 16 para os 18 anos a idade abaixo da qual uma testemunha é identificada como uma criança-testemunha (e por isso vulnerável), e prevê que vítimas de abuso doméstico, crimes sexuais, perseguição/*stalking* e tráfico humano sejam automaticamente classificadas como vítimas vulneráveis. Esta nova legislação ainda não entrou em vigor. O objetivo do *Victims and Witnesses (Scotland) Act 2014* é transpor a Diretiva Europeia sobre os Direitos das Vítimas da Criminalidade para a legislação nacional, assegurando que as vítimas podem obter informação específica sobre o seu caso, que a segurança das vítimas e testemunhas está assegurada durante e depois da investigação e procedimentos, que as vítimas e testemunhas são apoiadas, e que elas podem participar efetivamente no sistema de justiça criminal.

O movimento de apoio à vítima no Reino Unido começou em Bristol em 1974, quando membros de comunidades locais se juntaram para ajudar vítimas de criminalidade. Isto foi feito em reconhecimento do facto de que naquela altura as necessidades das vítimas de crime eram largamente ignoradas pelo sistema de justiça criminal e que havia pouco apoio formal para as vítimas. Em 1978, a *National Association of Victim Support Schemes* (NAVSS) (Associação Nacional de Programas de Apoio à Vítima) foi constituída como uma organização de cúpula reunindo os programas locais de apoio à vítima no Reino Unido. Em 1981, o primeiro programa escocês de apoio à vítima foi estabelecido, e em meados dos anos oitenta, muitas comunidades locais na Escócia juntaram-se para constituir programas locais de apoio à vítima. Foi decidido constituir uma associação nacional para os programas escoceses, separada da NAVSS, em reconhecimento das distâncias geográficas envolvidas e porque o sistema legal escocês é separado dos outros países que constituem o Reino Unido. A *Scottish Association of Victim Support Schemes* (atualmente *Victim Support Scotland, VSS*) foi estabelecida em 1985. Existem fortes ligações de trabalho entre as organizações de apoio à vítima no Reino Unido, incluindo a Irlanda do Norte, e República da Irlanda.

A *Victim Support Scotland* tem o estatuto de instituição de caridade desde agosto de 1985 e tornou-se na organização líder da prestação de apoio emocional e assistência prática a todas as vítimas de crime na Escócia. Ao mesmo tempo que presta serviços diretos a pessoas afetadas por crime, a *Victim Support Scotland* desenvolve trabalho para melhorar e aumentar o conhecimento sobre vítimas e testemunhas através de estudos de investigação, projetos, disseminação apropriada e materiais de informação. A organização tem sido instrumental no aumento da visibilidade das vítimas e testemunhas nos fóruns públicos, parlamentares e de justiça criminal e tem-se tornado uma instituição de peso no sistema de justiça criminal, influenciando políticas governamentais e ajudando a melhorar a experiência das vítimas e testemunhas de crime. Para além do trabalho de advocacia national, a *Victim Support Scotland* trabalha em colaboração estreita com outras organizações de apoio à vítima na Europa e no mundo para promover os interesses das vítimas numa dimensão internacional.

A VSS tem cerca de 150 funcionários e 700 voluntários, que prestam apoio a cerca de 175,000 vítimas e testemunhas por ano. A *Victim Support Scotland* apoia vítimas de todos os crime, e os seus funcionários são treinados para apoiar indivíduos afetados por violação e agressão sexual, violência doméstica e homicídio, apesar de a

maioria dos seus serviços ser prestada a pessoas afectadas por crimes menos graves tais como agressão, roubo e assalto a casa. Os serviços da VSS são gratuitos e confidenciais, prestados por voluntários e funcionários treinados pelos serviços de apoio à vítima da comunidade local e por serviços de testemunhas dos tribunais. Os serviços prestados incluem: informação relativa aos processos de justiça criminal; apoio prático (seguro, indemnização por lesões de origem criminosa, instalação de alarmes, acompanhamento ao médico, etc.); apoio emocional (excluindo aconselhamento formal ou serviços do foro psicológico); advocacia dos direitos das vítimas e testemunhas de crime no sistema de justiça criminal; ligação com agências da justiça em nome das vítimas/testemunhas, ou agências especializadas na área de comportamento antissocial; apoio às vítimas de crime no seu relacionamento com o processo de justiça criminal através de declarações de impacto das vítimas; e encaminhamento eficiente e apropriado para outras organizações adequadas.

Na Escócia foram utilizados métodos diferentes na recolha de dados para as duas versões do questionário. Para o inquérito que incluía perguntas sobre a polícia, foram fornecidos questionários em papel aos utilizadores em fase final de contacto com os 25 serviços de apoio à vítima no país. A aplicação do questionário começou em abril de 2014 e continuou até ao fim de junho. Às vítimas foi oferecida a oportunidade de completar o questionário durante a visita aos serviços ou de o completar em casa: um envelope pré-pago foi oferecido para que pudessem devolver o questionário gratuitamente à VSS. Esta ação desenvolveu-se sobretudo em situações cara-a-cara, mas nos casos de utilizadores com os quais o contacto findou através do telefone, estes foram informados da existência das versões do questionário em papel e online. Todos os utilizadores adultos do serviço foram incluídos neste método de recolha de dados. Dada a baixa taxa de resposta através deste método de recolha, 340 inquéritos adicionais foram enviados pelo correio a utilizadores do *Victim Service* em 22 de maio de 2014 (até ao fim de junho). Uma amostra foi retirada do sistema de gestão de casos da organização, obedecendo às seguintes características: vítimas com idade superior a 18 anos, com as quais tinha sido estabelecido contato pessoal e cujo caso tinha sido encerrado pelo menos duas semanas antes da recolha da amostra; inclusão de todos os tipos de categorias de crime com a exceção de abuso doméstico.

Para a versão do questionário sobre o ministério público, foram enviados 100 questionários pelo correio a utilizadores do *Witness Service* no final de fevereiro de 2014, pois era mais provável que estes indivíduos tivessem uma experiência pessoal do serviço. Recolheu-se uma amostra no sistema de gestão de casos incluindo indivíduos com idade igual ou superior a 18 anos que tivessem utilizado o *Witness Service* e cujo caso tivesse sido encerrado entre 1 de junho de 2013 e 1 de julho de 2013; apenas indivíduos com os quais contacto pessoal tivesse sido estabelecido (pelo telefone ou cara-a-cara), e não se incluíram casos de abuso doméstico. Apenas oito inquiridos indicaram ter tido contacto com o gabinete do Procurador em relação à ofensa que sofreram. Dado o número reduzido, nenhuma análise foi feita para avaliar as perspetivas das vítimas sobre estes serviços.

No que diz respeito ao restante capítulo, o mesmo encontra-se organizado da seguinte maneira: a secção 5.2 fornece uma visão geral sobre o contexto e as características dos inquiridos e a secção 5.3 relata a experiência dos inquiridos com a *Victim Support Scotland*. A secção 5.4 discute os resultados relativos à polícia da Escócia e a secção 5.5 fornece uma panorâmica das conclusões principais.

5.2. DESCRIÇÃO DOS INQUIRIDOS E DOS CRIMES QUE ELES SOFRERAM

O conjunto de dados da Escócia incluiu 72 inquiridos. A maioria eram mulheres (69,4%) e 75,0% tinham idade igual ou superior a 35 anos (ver tabela 5.1). Dois em cada cinco inquiridos eram solteiros (40,3%) e um grupo ligeiramente maior vivia com um parceiro(a) ou era casado(a) (43,0% no total). A maioria dos inquiridos estava empregado(a) (40,3%), tinha deficiência (18,1%) ou estava reformado(a) (16,7%). Além destes, a amostra continha pequenos grupos de domésticos(as), desempregados(as) e estudantes. O questionário na Escócia não incluía a pergunta sobre o nível de educação dos inquiridos.

Tabela 5.1. **Características demográficas dos inquiridos escoceses (N = 72)**

	N	%
Sexo		
Masculino	21	29.2%
Feminino	50	69.4%
Desconhecido	1	1.4%
Idade		
18-24	6	8.3%
25-34	11	15.3%
35-49	26	36.1%
50-65	21	29.2%
66 ou mais	7	9.7%
Desconhecida	1	1.4%
Estado civil		
Solteiro(a)	29	40.3%
Casado(a)	26	36.1%
Vive com um(a) companheiro(a)	5	6.9%
Divorciado(a) ou separado(a)	9	12.5%
Viúvo(a)	2	2.8%
Desconhecido	1	1.4%
Ocupação profissional		
Empregado(a)	29	40.3%
À procura de trabalho (desempregado)	5	6.9%
Em casa (doméstico(a))	5	6.9%
Reformado(a)	12	16.7%
Com deficiência	13	18.1%
Frequenta um estabelecimento de ensino (estudante)	2	2.8%
Outra	5	6.9%
Desconhecida	1	1.4%

A maioria dos inquiridos tinha contactado os serviços de Apoio à Vítima nos 12 meses que antecederam a recolha de dados (93,1%). Dois inquiridos não responderam à pergunta sobre se tinham estado em contacto com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses, e três inquiridos indicaram que não tinham contactado o Apoio à Vítima nesse período. A tabela 5.2 apresenta o tipo de crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima.

Como explicado no capítulo metodológico, os inquiridos foram incluídos nesta análise independentemente de terem estado em contacto ou não com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses. Os inquiridos podiam indicar várias ofensas e, em média, sofreram 1,8 crimes (DP = 1,1). A tabela 5.2 mostra que agressões e ameaças / abusos verbais foram mais frequentemente referidas. A estas ofensas, seguem-se na lista das mais referidas, embora menos frequentemente, a violência sexual / abuso e furto. Assalto a casa, vandalismo e violência doméstica são referidos aproximadamente por 10% dos inquiridos. Outros tipos de ofensas foram raramente referidos. Um em cada cinco inquiridos (20.8%) tinha sido vítima do mesmo tipo de crime anteriormente, e 37,5% tinham sofrido previamente outros tipos de crime.

Tabela 5.2. **O crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima (N = 127)**

Crime	N	%
Furto	10	13.9%
Assalto a casa	8	11.1%
Roubo	5	6.9%
Vandalismo	8	11.1%
Ameaça / Abuso verbal	27	37.5%
Agressão	36	50.0%
Perseguição/*Stalking*	4	5.6%
Violência sexual / abuso	11	15.3%
Violência doméstica / abuso	8	11.1%
Discriminação / Crime de ódio	5	6.9%
Outro	8	11.1%

No que diz respeito ao crime pelo qual os inquiridos tinham contactado o Apoio à Vítima, ligeiramente mais de metade dos inquiridos (55,6%) conheciam o(a) infrator(a) antes da ocorrência do crime. Na maioria destes casos, o(a) infrator(a) era um amigo, conhecido ou vizinho (35,0%) ou um familiar (32,5%). Parceiros e ex-parceiros constituíram 12,5% dos(as) infratores(as) conhecidos. Seis inquiridos conheciam o(a) infrator(a) por outras razões (15,0%) e para dois dos inquiridos a relação com o(a) infrator(a) era desconhecida (5,0%).

A grande maioria dos inquiridos denunciaram eles próprios o crime à polícia (73,6%) e sete indicaram que o crime também foi denunciado à polícia por outra pessoa. 15 inquiridos (20,8%) indicaram que não denunciaram o crime à polícia, mas alguém o tinha feito, e três (4,2%) disseram que a polícia descobriu o crime por si própria. Para um dos inquiridos, a informação sobre se o crime foi ou não denunciado à polícia está em falta. Os inquiridos que disseram que eles ou outra pessoa tinha denunciado o crime à polícia foram convidados a dar a razão ou razões para terem denunciado o crime. A tabela 5.3 mostra que razões foram selecionadas e qual a percentagem dos inquiridos que escolheu cada uma delas. As razões mais escolhidas pelos inquiridos foram que estes achavam que o(s) infrator(es) mereciam ser punido(s) e que o crime era suficientemente grave para a polícia ser informada (ambas as razões foram selecionadas por 61,8% dos inquiridos). Além disso, metade dos inquiridos estava com muito medo após o crime e quase metade dos inquiridos temia que o crime se repetisse. Ainda, mais de dois em cada cinco dos inquiridos queriam que o que lhes aconteceu fosse reconhecido, e uma proporção ligeiramente menor de inquiridos queria que a polícia interviesse. Finalmente, um terço da amostra disse querer

a proteção da polícia para si e para as suas famílias. As restantes razões, que podem ser consideradas de natureza mais prática, foram selecionadas por subgrupos muito mais pequenos de inquiridos.

Quando questionados sobre a razão mais importante para denunciar o crime, 77,8% dos inquiridos escolheu uma única razão importante. Analisando as respostas deste subgrupo, as razões mais escolhidas foram: o desejo que o(a) infrator(a) fosse punido (17,9%), ter medo após o crime (16,1%), o desejo de ser protegido pela polícia (14,3%), a perceção de gravidade do crime (14,3%), e o medo de que o crime se repetisse (12,5%) – cada razão foi escolhida por um número quase igual de vítimas. As outras razões foram escolhidas como a mais importante por grupos muito pequenos de inquiridos e não são aqui referidas separadamente.

Tabela 5.3. **As razões para denunciar o crime (N = 68)**

Razão	N	%
Eu senti muito medo a seguir ao crime	35	51.5%
Eu queria que a polícia me direcionasse para serviços de apoio	10	14.7%
Eu queria que a polícia me protegesse e à minha família	23	33.8%
Eu tinha medo que o crime se repetisse	31	45.6%
Eu pensei que o crime era sério o suficiente para informar a polícia	42	61.8%
Eu queria que a polícia interviesse	26	38.2%
Eu achei que os(as) infratores(as) mereciam ser punidos(as)	42	61.8%
Eu queria Indeminização por danos	6	8.8%
Eu queria recuperar o que tinha perdido	6	8.8%
Era uma condição do meu seguro	2	2.9%
Eu queria que o que me aconteceu fosse reconhecido	29	42.6%
Outra razão	6	8.8%

Apenas um dos inquiridos indicou que o crime não teve consequências. Para a grande maioria dos inquiridos (87,5%), a ofensa causou perturbação emocional (ver tabela 5.4). Além disso, quase metade dos inquiridos referiu ter sofrido lesões físicas resultantes do crime (47,2%). Como se poderia esperar dos tipos de crime experienciados pelos inquiridos (como descrito na tabela 5.2), pequenas proporções de inquiridos indicaram ter tido perdas ou danos na sua propriedade. À pergunta sobre se tinham recebido indeminização pelo crime, 16,9% dos inquiridos referiu que tinham sido indeminizados na íntegra pelo dano causado pelo crime e 7,0% disse que tinham sido parcialmente indeminizados. No entanto, a maior parte dos inquiridos não tinha recebido indeminização (ver tabela 5.4). Aos inquiridos que não tinham sido (totalmente) indeminizados pelos danos perguntou-se até que ponto isto era sentido como um problema. Uma minoria elevada dos inquiridos respondeu que isso não era um problema (37,9%). No entanto, metade dos inquiridos respondeu que era um problema grande (22,4%) ou menor (24,1%). Cerca de 15.5% dos inquiridos que não tinham sido (totalmente) indeminizados não responderam a esta pergunta.

A maioria dos inquiridos (59,7%) disse que alguém tinha sido acusado do crime. Quase um terço dos inquiridos (30,6%) referiu que ninguém tinha sido acusado e 8,3% dos inquiridos indicou não saber se o(a) infrator(a) tinha sido acusado. Esta informação não constava para um dos inquiridos. Aos inquiridos que disseram que ninguém

tinha sido acusado (N = 22) perguntou-se até que ponto eles pensavam que isto era um problema. A maioria das vítimas considerava isto um problema grande (63,6%) ou menor (22,7%). Um inquirido respondeu que isso não era um problema e dois dos inquiridos, que disseram ninguém ter sido acusado, não responderam à pergunta.

Tabela 5.4. **Consequências do crime e indeminização (N = 72 para consequências; N = 71 para indeminização)**

	N	%
Consequências		
Perda de propriedade	13	18.1%
Dano à propriedade	16	22.2%
Lesão física	34	47.2%
Perturbação emocional	63	87.5%
Nenhuma consequência	1	1.4%
Recebeu indeminização?		
Sim, na totalidade	12	16.9%
Sim, em parte	5	7.0%
Não, ainda não	12	16.9%
Não, nada	41	57.7%
Desconhecido	1	1.4%
Se não foi (totalmente) indeminizado, é isto um problema?[a]		
Não é um problema de todo	22	37.9%
É um problema menor	14	24.1%
É um grande problema	13	22.4%
Desconhecido	9	15.5%

[a] O número de inquiridos a quem esta questão foi colocada é 58.

5.3. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO APOIO À VÍTIMA

A tabela 5.5. mostra a importância que as vítimas atribuem a ser tratadas com respeito pelos técnicos do serviço de Apoio à Vitima. A tabela também fornece informação sobre as proporções de vítimas que se sentiram de facto tratadas de forma respeitosa e as que não se sentiram respeitadas pelos técnicos do Apoio à Vitima. A tabela 5.5 mostra que, em geral, os inquiridos valorizaram bastante serem tratados de um modo respeitoso: quatro dos oito indicadores foram classificados como importantes por mais de 90% dos inquiridos e três indicadores foram classificados como importantes por mais de 80% (mas menos do que 90%) dos inquiridos. Além disso, uma grande proporção dos inquiridos que considerou estes sete indicadores importantes também concordou que os funcionários do Apoio à Vitima tinham agido em conformidade.

O oitavo indicador de tratamento respeitoso — ajuda prática específica — foi considerado importante por muito menos inquiridos (68,1%). Contudo, dentro deste grupo de inquiridos que consideravam este um aspeto importante do apoio à vítima, um em cinco indicou não ter recebido ajuda prática.

Tabela 5.5. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
93.1%	67	O(A) trataram com educação	97.0%	3.0%
93.1%	67	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	91.0%	7.5%
91.7%	66	Mostraram compreensão para com a sua situação	97.0%	3.0%
90.3%	65	Deram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	83.1%	10.8%
88.9%	64	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	89.1%	4.7%
88.9%	64	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	87.5%	6.3%
87.5%	63	Mostraram empatia/ compaixão	90.5%	4.8%
68.1%	49	Forneceram ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	61.2%	20.4%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Nenhum dos seis indicadores da qualidade do apoio à vítima no que diz respeito à prestação de informação é considerado importante por mais de 90% dos inquiridos (tabela 5.6). Quatro são classificados como importantes por mais de 80% dos inquiridos (mas menos de 90%), um é considerado importante por mais de 70% dos inquiridos (mas menos de 80%), e um é referido como importante por quase 70% dos inquiridos. O aspeto mais valorizado na prestação de informação no contexto do apoio à vítima é receber apoio em linguagem fácil de compreender. A percentagem de inquiridos que indicou ser importante para eles que os técnicos de Apoio à Vítima lhes dessem informação sobre os seus direitos enquanto vítimas e que valorizavam receber informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência é, largamente, comparável com a proporção de pessoas que disseram que o uso de linguagem acessível era importante. Em grande contraste, no entanto, está a proporção de inquiridos que concordou ter recebido informação sobre os direitos enquanto vítimas e sobre outras organizações de apoio. Enquanto quase todos os inquiridos que disseram que isso era importante para eles também indicaram que os funcionários do Apoio à Vitima usaram de facto linguagem acessível, aproximadamente dois terços dos inquiridos que valorizavam informação sobre os seus direitos e sobre outras organizações de apoio disseram que receberam essa informação. 12,9% e 16,4% respetivamente indicaram que não receberam estes tipos de informação. Resultados de certa forma semelhantes foram identificados no que diz respeito ao fornecimento de informação sobre o processo de justiça criminal.

Os dois restantes indicadores de qualidade de apoio no que respeita a informação—encaminhamento para outras organizações de apoio e informação sobre os passos necessários para receber indeminização—foram referidos por aproximadamente metade das pessoas que indicaram que esses aspetos eram importantes para elas. Dos inquiridos que indicaram como importante ser encaminhado para outras organizações de apoio, um em cada cinco disse não ter sido encaminhado. Dos inquiridos que considerou importante receber informação sobre como receber indeminização, um terço indicou que os técnicos de Apoio à Vítima não tinham fornecido essa informação.

Tabela 5.6. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
87.5%	63	Usaram linguagem fácil de compreender	92.1%	4.8%
86.1%	62	Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	69.4%	12.9%
84.7%	61	Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência	67.2%	16.4%
80.6%	58	Forneceram informação sobre o processo de justiça criminal	72.4%	13.8%
77.8%	56	O(A) direcionaram para outras organizações que oferecem apoio e assistência	50.0%	19.6%
69.4%	50	Forneceram informação sobre os passos necessários para receber indeminização	54.0%	34.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito aos serviços de Apoio à Vítima que cobrem as necessidades de participação das vítimas, o questionário escocês apenas perguntou se os inquiridos receberam assistência financeira (ver tabela 5.7). Apenas um pouco mais de um terço dos inquiridos indicou que isso era um aspeto importante do apoio à vítima. Dos inquiridos que disseram que isso era importante para eles, um terço disse não ter recebido assistência financeira.

Tabela 5.7. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Participação***

Importância	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
37.5%	27	Forneceram apoio financeiro	37.0%	33.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Quase todos os aspetos de apoio à vítima relacionados com lidar com a ansiedade foram classificados como importantes por 80% a 90% dos inquiridos (tabela 5.8). A exceção notável é o receber apoio social que foi classificado como importante por menos de 70% dos inquiridos.

Entre os inquiridos que indicaram ser importante que os técnicos do Apoio à Vítima apoiassem as vítimas pelo tempo que estas considerarem necessário, 12,3% disseram que esta não tinha sido a sua experiência. Um grupo comparável de inquiridos que valorizaram o apoio emocional disse não ter recebido esse tipo de apoio dos serviços de Apoio à Vítima. Apenas um pouco menos de 70% dos inquiridos que considerou ser importante que os técnicos do Apoio à Vítima reconhecessem os seus danos e sofrimento, sentiram que essa necessidade foi satisfeita no seu contacto com o Apoio à Vítima. A percentagem de pessoas que referiu que esta necessidade não foi satisfeita é, no entanto, a mais pequena de todos os aspetos do apoio à vítima que lidam com a ansiedade.

Uma minoria de pessoas que disseram ser importante que os técnicos de Apoio à Vítima as apoiassem na redução dos seus sentimentos de medo, indicou que os técnicos de Apoio à Vítima assim o tinham feito (39,7%). Um grupo quase tão grande não concordou nem discordou quando lhes foi perguntado se os técni-

cos de Apoio à Vítima tinham reduzido o seus sentimentos de medo (37,9%; não consta da tabela), e 17,2% indicaram que os técnicos de Apoio à Vítima não diminuíram os seus sentimentos de medo. Apesar de receber apoio social parecer ser de relativa menor importância para os inquiridos, menos de metade daqueles que valorizaram este aspeto do apoio à vítima concordaram que tinham recebido este tipo de assistência (42,0%). 38% dos inquiridos que considerou isto importante, não concordou nem discordou quando lhes foi perguntado se os técnicos de Apoio à Vítima lhes tinham dado apoio social (não consta da tabela).

Tabela 5.8. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Lidar com a ansiedade***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
90.3%	65	O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	76.9%	12.3%
84.7%	61	Deram apoio emocional	70.5%	9.8%
84.7%	61	Fizeram-no(a) sentir que os seus danos e sofrimento tinham sido suficientemente reconhecidos	68.9%	6.6%
80.6%	58	Diminuíram os seus sentimentos de medo	39.7%	17.2%
69.4%	50	Deram apoio social	42.0%	12.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Dois dos três indicadores de segurança foram classificados como importantes por quase 80% dos inquiridos (ver tabela 5.9). A proporção de inquiridos que concordou com a afirmação de que os técnicos de Apoio à Vítima ofereceram conselhos sobre a sua segurança e que os fizeram sentir mais seguros situa-se entre 60 e 70%. Por outro lado, uma minoria de pessoas que considerou ser importante para eles que os técnicos de Apoio à Vítima reduzam o risco do crime ocorrer outra vez, concordou que isto era verdade para a sua situação (37,0%).

Tabela 5.9. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
79.2%	57	Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	68.4%	12.3%
77.8%	56	O(A) fizeram sentir mais seguro(a)	60.7%	8.9%
63.9%	46	Reduziram o risco do crime ocorrer outra vez	37.0%	23.9%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

5.4. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA

As análises das perceções das vítimas sobre o seu contacto com a polícia foram conduzidas no grupo de inquiridos que indicaram ter denunciado o crime à polícia e que tiverem contacto com a polícia nos doze meses que antecederam a recolha de dados. De todos os inquiridos, 55,6% (n = 40) indicaram que tinham tido contacto com a polícia nos últimos 12 meses relativamente ao crime de que tinham sofrido. Quase um quarto (23,6%) dos inquiridos disseram que não tinham tido contacto com a polícia (n = 17) e para 20,8% dos inquiridos a informação não estava disponível.

A tabela 5.10 mostra a importância dada pelas vítimas aos aspetos dos serviços da polícia que refletem um tratamento respeitoso. Tal como no caso dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima, a grande maioria dos inquiridos respondeu que era importante serem tratados de maneira respeitosa: para seis dos oito indicadores do tratamento respeitoso, 85% a 92,5% dos inquiridos disse que aqueles eram importantes para eles. O nível de acordo sobre se eram ou não verdadeiramente tratados de maneira respeitosa pela polícia é, no entanto, consideravelmente mais baixo do que a perceção dos inquiridos relativa aos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima. Apenas um aspeto do tratamento respeitoso—ser tratado com educação—foi vivido por mais de 75% dos inquiridos que valorizam este aspeto. Em todo o caso, entre 10% e 25% dos inquiridos que disse que um aspeto especifico do tratamento respeitoso era importante para eles, referiu que os serviços que receberam não se tinham caracterizado por um tratamento respeitoso. Por exemplo, um em cada cinco inquiridos disse que não tinha sentido ter sido levado a sério, e um número igualmente grande de inquiridos indicou que não achou que os agentes da polícia tenham mostrado compreensão para com a sua situação. Mais de um quarto dos inquiridos que disse ser importante ser tratado com empatia, não teve essa experiência no seu contacto com a polícia, e quase um quarto dos inquiridos achou que a polícia não respondeu ao seu contacto inicial com rapidez suficiente.

O aspeto do tratamento respeitoso que recebeu menos respostas foi o de não ter de repetir a sua descrição dos acontecimentos demasiadas vezes. Quase 40% dos inquiridos que sentiu ser importante que não tivessem de repetir a sua descrição dos acontecimentos demasiadas vezes, sentiu de facto que esse tinha sido o caso (31,3%; este item foi formulado como indicado na tabela 5.10 e, como resultado, a percentagem de acordo reflete a proporção de inquiridos que achou que este aspeto faltava nos serviços da polícia).

Tabela 5.10. **Serviços prestados pela polícia – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
92.5%	37	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	73.0%	16.2%
90.0%	36	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	72.2%	19.4%
90.0%	36	Mostraram compreensão para com a sua situação	72.2%	19.4%
90.0%	36	Responderam ao seu contacto inicial com rapidez suficiente	61.1%	22.2%
87.5%	35	O(A) trataram com educação	77.1%	11.4%
87.5%	35	Mostraram compaixão/ empatia	60.0%	25.7%
85.0%	34	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	64.7%	11.8%
72.5%	29	Fizeram-no(a) repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes[a]	37.9%	44.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

[a] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que a polícia não os fizesse repetir a descrição do que tinha acontecido demasiadas vezes. Contudo, em relação aos serviços prestados, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que a polícia os tinha feito repetir a descrição do que tinha acontecido demasiadas vezes. Para este item, a percentagem de discordância reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado.

Receber informação suficiente e correta da polícia é considerado importante pela grande maioria dos inquiridos (tabela 5.11). Mas, mais uma vez, os inquiridos indicam que não receberam a informação que queriam. É de notar que 60,0% dos inquiridos que consideraram importante receber informação sobre os seus direitos enquanto vítimas indicaram que não tinham recebido essa informação da polícia. Além disso, uma proporção maior de inquiridos achou que tinham sido insuficientemente informados sobre desenvolvimentos relacionados com o seu caso (45,7%), que a percentagem de inquiridos que achavam ter sido adequadamente informados. No que diz respeito a receber informação da polícia sobre quais os procedimentos seguintes, a proporção de inquiridos que concordou e discordou com esta afirmação foi igualmente grande. Para além disso, muitos inquiridos acharam ter sido insuficientemente informados acerca de apoio e assistência adicionais ou sobre Apoio à Vítima (35,5% e 32,4% respetivamente). De facto, o único aspeto de informação relacionado com o apoio à vítima que foi experienciado, por uma maioria convincente dos inquiridos, relaciona-se com o uso de linguagem acessível.

Tabela 5.11. **Serviços prestados pela polícia – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
87.5%	35	Usaram linguagem fácil de compreender	77.1%	5.7%
87.5%	35	Mantiveram-no(a) informado(a) sobre os desenvolvimentos no seu caso	34.3%	45.7%
87.5%	35	Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima	25.7%	60.0%
85.0%	34	Forneceram-lhe informação sobre Apoio à Vitima	47.1%	32.4%
85.0%	34	Deram-lhe informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	41.2%	38.2%
77.5%	31	Forneceram-lhe informação sobre apoio e assistência adicionais	51.6%	35.5%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Indicadores sobre participação são uma parte importante dos serviços que as vítimas esperam da polícia (tabela 5.12). Mais uma vez, no entanto, as possibilidade de melhoramento dos serviços prestados pela polícia se fazem sentir. Apenas um terço dos inquiridos que valorizou o facto dos agentes da polícia darem suficiente atenção aos seus desejos e necessidades, concordou que o agente da polícia o tinha feito de facto, enquanto um pouco mais de um terço discordou. Outros 27,0% não concordou nem discordou (não consta da tabela). Das pessoas que disseram ser importante que os agentes da polícia lhes pedissem informação suficiente para continuarem o seu relatório, menos de metade disse que esse tinha sido o caso, e mais de um terço disse não ter sido essa a sua experiência. Finalmente, perguntou-se a opinião a apenas uma minoria de inquiridos antes de uma decisão ser tomada: 50% das pessoas que referiram isto como importante disseram que a polícia não lhes pediu opinião.

Tabela 5.12. **Serviços prestados pela polícia – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
92.5%	37	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	32.4%	35.1%
90.0%	36	Pediram-lhe informação suficiente para investigar a sua denúncia	47.2%	36.1%
80.0%	32	Pediram a sua opinião antes de tomarem decisões	28.1%	50.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Muitas vítimas acham importante que a polícia inquira sobre as suas perdas e danos (ver tabela 5.13), mas 14,7% dos inquiridos que disse isso ser importante, referiu que a polícia não tinha perguntado sobre esse assunto. Além disso, embora quase três quartos dos inquiridos pense que é importante que a polícia lhes dê informação sobre os passos necessários para receber indeminização, experiências quanto à provisão deste tipo de informação dividem-se igualmente entre estes inquiridos: 40% diz ter recebido essa informação e outros 40% indicam não ter recebido esta informação.

Tabela 5.13. **Serviços prestados pela polícia – Indeminização***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
72.5%	29	Perguntaram-lhe sobre as suas perdas e danos	34.5%	48.3%
57.5%	23	Forneceram-lhe informação sobre os passos necessários para receber indeminização	8.7%	69.6%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito a apoio em como lidar com a ansiedade e com o aumento do sentimento de segurança, muitos inquiridos acharam que a polícia não tinha feito o suficiente (tabelas 5.14 e 5.15). Metade dos inquiridos que disse ser importante que a polícia ajudasse a reduzir os seus sentimentos de medo, referiram que isto não refletiu a sua experiência (tabela 5.14). Opiniões sobre se a polícia apoiava as vítimas em melhorar a sua segurança estavam mais ou menos divididas pelos três aspetos deste indicador (tabela 5.15).

Tabela 5.14. **Serviços prestados pela polícia – Lidar com a ansiedade***

Importância	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
90.0%	36	Diminuíram os seus sentimentos de medo	33.3%	50.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Tabela 5.15. **Serviços prestados pela polícia – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
92.5%	37	Fizeram-no(a) sentir mais seguro	45.9%	40.5%
90.0%	36	Reduziram o risco do crime ocorrer novamente	41.7%	47.2%
85.0%	34	Ofereceram-lhe conselhos sobre a sua segurança	47.1%	47.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

O conjunto final de indicadores da qualidade dos serviços prestados pela polícia refere-se à justiça retributiva: identificação e acusação do(a) infrator(a). Ambas as vertentes são consideradas importantes por maiorias substanciais de inquiridos (tabelas 5.16). Em ambos os casos, aproximadamente três em cada cinco inquiridos que dizem ser importante para eles esses aspetos do apoio da polícia, concordam que a polícia não fez o suficiente para atingir esse objetivo. Por outro lado, um terço dos inquiridos pensa que a polícia não fez o suficiente para acusar o(a) infrator(a) e um pouco mais de um quarto dos inquiridos pensa que a polícia não fez o suficiente para identificar o(a) infrator(a).

Tabela 5.16. **Serviços prestados pela polícia – Justiça Retributiva***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia...	Concordou	Discordou
85.0%	34	Fizeram o suficiente para prender o(a) infrator(a)	61.8%	32.4%
82.5%	33	Fizeram o suficiente para identificar o(a) infrator(a)	57.6%	27.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

5.5. CONCLUSÃO

Como nos capítulos anteriores, algumas conclusões claras podem ser tiradas com base nos resultados do inquérito ao apoio à vítima na Escócia. Os resultados, particularmente os que respeitam à polícia, têm de ser interpretados com cuidado, dado o número reduzido de inquiridos. As conclusões principais são as seguintes:

· *Unanimidade quase total sobre a importância de certos indicadores do Apoio à Vítima*. Quase todos os indicadores sobre tratamento respeitoso foram vistos como importantes pelos inquiridos. A maioria dos indicadores foram avaliados como importantes por ligeiramente menos de 90% dos inquiridos e, a maior parte deles, por uma percentagem ainda maior. O mesmo é verdadeiro para o receber apoio emocional, e num menor grau para a receção de informação clara. Receber conselhos sobre segurança é visto como importante por uma larga maioria, mas não o receber assistência financeira.
· *Ligação entre a importância e a experiência do Apoio à Vítima*. Os resultados revelam uma forte ligação entre a importância atribuída aos indicadores e a experiência relativa a esses indicadores. A proporção de vítimas que indicam uma experiência negativa foi muito pequena. Os indicadores com proporções relativamente grandes – mas ainda abaixo dos 25% dos inquiridos - que indicam não ter recebido o serviço devem ser interpretados tendo em conta o facto desses indicadores (receção de apoio prático, por exemplo) não serem necessários para um grupo grande de vítimas.
· *Evidência de áreas problemáticas que podem ser melhorados nos serviços da policia*. Os resultados da polícia não são tão positivos como os do Apoio à Vítima. A maioria dos indicadores foi considerado muito importante, mas isto nem sempre foi acompanhado por proporções semelhantes de inquiridos referindo experiências positivas. A maioria dos inquiridos considerou ter sido tratado com respeito.

· *Algumas lacunas de qualidade prováveis*. Para a maioria dos indicadores da polícia, o número de inquiridos que referiu uma experiência negativa foi igual ou menor do que aqueles que mencionaram uma experiência positiva, fossem os indicadores relacionados com informação, participação, indeminização, segurança, lidar com ansiedade ou retribuição. Um estudo adicional é necessário, dado o reduzido número de inquiridos incluídos neste inquérito: os resultados indicam que talvez exista espaço para a melhoria da perceção das vítimas sobre o desempenho da polícia.

PORTUGAL

6

6.1. INTRODUÇÃO E APRESENTAÇÃO GERAL DO CAPÍTULO

Mais de 10 milhões de pessoas vivem em Portugal, o 11o país mais populoso da União Europeia, e o 13o em tamanho. De acordo com o Inquérito Internacional às Vítimas de Crime (em inglês, *International Crime Victim Survey*, ICVS), Portugal tem uma das taxas de crime mais baixas da Europa, com cerca de 11% da população (aproximadamente 1,1 milhões de pessoas) vítima de crime no período de um ano. As taxas de denúncia de crime estão dentro da média da União Europeia - cerca de 51% denunciam o crime à polícia. A taxa de utilização dos serviços de apoio à vítima, segundo o ICVS, é de 4%, o que significa que aproximadamente 40,000 vítimas recebem apoio de 'uma agência especializada'.

O sistema criminal português é um sistema de lei civil, semelhante aos sistemas da França e da Alemanha. A vítima não está formalmente definida na legislação criminal portuguesa; o termo é apenas utilizado ocasionalmente no Código Penal e no Código de Processo Penal em relação ao 'lesado', 'queixoso' ou 'assistente no processo criminal'. Este último, o *assistente*, é uma figura semelhante ao de *Nebenklage* na Alemanha, e oferece às vítimas o estatuto formal de participantes ativos no processo criminal, numa base processual igual à do acusado. A reforma do Código Penal em 1982 estabeleceu este papel legal não só para as vítimas de crime, mas também para certas associações, por exemplo para aquelas que protegem as vítimas contra a violência. *Assistente* é uma posição de poder para as vítimas de criminalidade; no entanto, a necessidade e os custos da assistência jurídica em conjunto com a falta de conhecimento sobre este papel e o que ele implica, significa que poucas vítimas em Portugal assumem esta posição.

A causa desta falta de conhecimento deve-se aos relativamente baixos níveis de informação prestados às vítimas de crime. Isto também dificulta outras áreas do apoio à vítima em Portugal. A prestação de informação tem tido um lugar relevante no melhoramento da posição das vítimas nos últimos 30 anos. Recentemente, em 2010, o Código de Processo Penal foi alterado para melhorar o nível de informação prestado pelo Ministério Público. O magistrado do Ministério Público tem um papel central na prestação de informação, muitas vezes delegada para a polícia, e o artigo 247 do Código Penal foi alargado para abranger as obrigações do Ministério Público nesta área.

Os últimos 30 anos têm visto muitas mudanças no sistema português de indeminização de vítimas no processo penal. Antes de 1988, o sistema português permitia aos tribunais atribuir indeminização por sua própria iniciativa. Nenhuma ação da parte da vítima era necessária. Após 1988, no entanto, esta característica do processo penal português foi abolida e a indeminização passou a ser feita através de processos judiciais inteiramente dependentes da reclamação da vítima. No seguimento da intervenção da APAV, esta situação, que acabou por ser contra o melhor interesse das vítimas, foi parcialmente revertida: desde 1998, os tribunais podem voltar a atribuir indemnização por sua iniciativa , mas com a limitação de que isso só pode acontecer sob circunstâncias especiais, quando os direitos e necessidades das vítimas de crime requerem proteção especial (Brienen and Hoegen, 2000).

Grande parte dos avanços no apoio à vítima na prática portuguesa são devido aos esforços da Associação Português de Apoio à Vítima (APAV). Esta organização é uma instituição particular de solidariedade social, sem fins lucrativos, cuja missão principal é apoiar as vítimas de crime, as suas famílias e amigos, prestando

serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais. A APAV trabalha no sentido de assegurar que o estatuto da vítima seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo, contribuindo para o melhoramento de políticas públicas, privadas e sociais dirigidas às vítimas da criminalidade. A APAV foi fundada em 25 de junho de 1990. A Associação tem 41 funcionários a tempo inteiro e uma rede de 220 voluntários a nível nacional que desempenham variadas funções e prestam diversos serviços.

Desde a sua fundação em 1990 e até 2013, a APAV apoiou cerca de 255,000 pessoas, numa média de 10,000 por ano. Os Serviços Centrais da APAV têm como responsabilidades manter e garantir uma forte identificação pública da APAV e estabelecer funções de ligação, de apoio, de planeamento e de garantia de observância dos padrões de desempenho a nível nacional, assim como o desenvolvimento de projetos internacionais / UE. A prestação de serviços da APAV opera através de diferentes redes: uma rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima que oferece apoio direto, confidencial e gratuito às vítimas de crime, às suas famílias e amigos, assim como presta serviços e outras atividades de informação, reconhecimento e prevenção da violência e crime. A APAV tem 15 Gabinetes de Apoio à Vítima espalhados pelo país; além disso, a APAV inclui também a rede UAVM (Unidade de Apoio à Vítima Migrante), que presta apoio a imigrantes vítimas, e a rede nacional de Casas de Abrigo. A APAV estabeleceu sistemas de referenciação com a Polícia de Segurança Pública (PSP), a ILGA (Associação ILGA Portugal - Intervenção Lésbica, Gay, Bissexual e Transgénero), a Guarda Nacional Republicana, e, especificamente para a família e amigos das vítimas de homicídio, com a Polícia Judiciária (PJ).

Além disto, a APAV tem estado na vanguarda do desenvolvimento do entendimento sobre assuntos em áreas-chave do apoio à vítima, incluindo os seguintes: apoio às vítimas e às famílias de vítimas de homicídio; migrantes, exploração e discriminação; cibercrime; avaliação do risco; e gestão da qualidade. A APAV desenvolveu ainda o *website* Infovítimas, que visa informar as vítimas dos seus direitos, detalhando o funcionamento do sistema de justiça criminal numa linguagem simples e acessível.

A fim de identificar as alterações legislativas e práticas necessárias para a implementação da Diretiva das Vítimas (Diretiva 2012/29/EU), a APAV organizou um Grupo de Trabalho sobre Política de Vítimas, que está atualmente a realizar uma análise detalhada do sistema judicial português para cada regra mínima estabelecida pela Diretiva. Este é um grupo de discussão sobre a reforma do direito penal e direito processual penal, multidisciplinar , com uma função consultiva, que contribui para definir os desafios e as soluções possíveis de modo a encontrar a melhor direção para a boa execução da Diretiva em Portugal. Diversos temas foram já cobertos, tais como perseguição/*stalking*, o direito à informação, o direito à proteção, acesso ao apoio à vítima, e vítimas com necessidades especiais. Os resultados deste grupo de discussão ajudarão a APAV no desenvolvimento de um documento final, que irá refletir a posição da APAV sobre a melhor forma de aplicar a Diretiva em Portugal.

Em Portugal, a aplicação do questionário começou com a sua divisão por três tipos de vítimas: em contacto com serviços de apoio à vítima, em contacto com serviços de apoio à vítima e com a polícia, e em contacto com serviços de apoio à vítima e com o Ministério Público.

O método preferencial de recolha de dados escolhido pela APAV foi o escrito. A utilização do telefone foi também considerada, mas as vítimas não estavam disponíveis para responder a perguntas pelo telefone,

sobretudo devido ao tamanho do questionário. Os questionários foram distribuídos pelos 15 Gabinetes de Apoio à Vítima locais, pela Unidade de Apoio à Vítima Migrante (UAVM) e pelas Casas de Abrigo da APAV, para ser aplicado por técnicos do Apoio à Vítima que aí trabalham. Os contactos com as vítimas foram cara-a-cara, nos gabinetes locais ou nas casas de abrigo. Neste último caso, as vítimas eram vítimas de violência doméstica.

A APAV incluiu vítimas que tinham tido contacto direto com os serviços que lhes prestaram apoio, maioritariamente nos últimos 12 meses. Menores de idade foram excluídos da amostra, mas o processo oferecia a possibilidade de incluir vítimas de violência doméstica e vítimas ou familiares de vítimas de homicídio, que de outro modo seriam difíceis de alcançar. A recolha de dados teve lugar entre 20 de janeiro e 15 de maio de 2014. A APAV contactou 200 pessoas e recebeu respostas de 127 inquiridos, alcançando uma taxa de resposta de 63%.

No que diz respeito ao restante capítulo, o mesmo encontra-se organizado da seguinte maneira: a secção 6.2 fornece uma visão geral sobre o contexto e as características dos inquiridos, e a secção 6.3 relata a experiência dos inquiridos com a APAV. As secções 6.4 e 6.5 discutem respetivamente os resultado dos serviços da polícia e do Ministério Público. Finalmente, a secção 6.6 fornece uma panorâmica das principais conclusões.

6.2. DESCRIÇÃO DOS INQUIRIDOS E DOS CRIMES QUE ELES SOFRERAM

O conjunto de dados de Portugal incluiu 127 inquiridos. A esmagadora maioria destes inquiridos eram mulheres (92,1%) e dois terços dos inquiridos tinham idade igual ou superior a 35 anos (ver tabela 6.1). Um pouco mais de metade dos inquiridos era solteiro (54,3%) enquanto um pouco mais de um terço dos inquiridos vivia com um parceiro ou uma família mais extensa (34,6%). A maioria dos inquiridos estava ou empregado (37,8%) ou à procura de emprego (31,5%). Quase um em cada 10 estava reformado ou tinha deficiência (9,4%) e 7,9% da amostra era constituída por domésticos. Metade da amostra não tinha concluído o ensino secundário e outro quarto da amostra tinha completado esse ciclo de ensino (ver tabela 6.1). O último quarto da amostra tinha habilitações acima do ensino secundário ou frequentava a universidade.

Tabela 6.1. **Características demográficas dos inquiridos portugueses (N = 127)**

	N	%
Sexo		
Masculino	9	7.1%
Feminino	117	92.1%
Desconhecido	1	0.8%
Idade		
18-24	13	10.2%
25-34	28	22.0%
35-49	47	37.0%
50-65	32	25.5%
66 ou mais	5	3.9%
Desconhecida	2	1.6%
Estado civil		
Solteiro(a)	69	54.3%
Vive com um companheiro(a), como um casal	28	22.0%
Vive com uma família maior	16	12.6%
Outro	12	9.4%
Desconhecido	2	1.6%
Ocupação profissional		
Empregado(a)	48	37.8%
À procura de trabalho (desempregado)	40	31.5%
Em casa (doméstico(a))	10	7.9%
Reformado(a) / Com deficiência	12	9.4%
Frequenta um estabelecimento de ensino (estudante)	7	5.5%
Outra	7	5.5%
Desconhecida	3	2.4%
Nível de educação mais elevado		
Sabe ler e escrever	2	1.6%
Ensino Pré-escolar	3	2.4%
Ensino Primário	42	33.1%
Ensino Secundário, incompleto	17	13.4%
Ensino Secundário	31	24.4%
Cursos Técnicos Especializados (pós-ensino secundário)	4	3.1%
Ensino Universitário	27	21.3%
Desconhecida	1	0.8%

A maioria dos inquiridos contactou o Apoio à Vítima nos 12 meses anteriores à recolha de dados (90,6%). Um dos inquiridos não respondeu à pergunta se tinha estado em contacto com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses, e 11 inquiridos indicaram que não tinham estado em contacto com o Apoio à Vítima nesse período. A tabela 6.2 apresenta o tipo de crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima. Como explicado no capítulo metodológico, os inquiridos foram incluídos nesta análise independentemente de terem estado em contacto ou não com o Apoio à Vítima nos últimos 12 meses. Os inquiridos podiam indicar vários crimes e, em média, os inquiridos sofreram 1,7 crimes (DP= 1,2). A tabela 6.2 mostra que a violência doméstica foi o crime mais referido. Ameaça/abuso verbal e agressão seguem-se na lista de crimes mais referidos, embora menos que violência doméstica. Perseguição/stalking e violência sexual foram referidos por aproximadamente 10% dos inquiridos, e homicídio foi referido por 7,1% dos inquiridos.

Diferentes tipos de ofensas foram raramente mencionados. Mais de dois em cada cinco inquiridos (42,5%) tinham sido vítima do mesmo tipo de crime anteriormente, e 26,8% tinham sofrido previamente outros tipos de crime.

Tabela 6.2. **O crime pelo qual os inquiridos contactaram o Apoio à Vítima (N = 127)**

Crime	N	%
Furto	1	0.8%
Assalto a casa	0	0.0%
Roubo	1	0.8%
Vandalismo	2	1.6%
Ameaça / Abuso Verbal	44	34.6%
Agressão	37	29.1%
Perseguição/*Stalking*	13	10.2%
Violência sexual	12	9.4%
Violência doméstica	89	70.1%
Tomada de reféns	1	0.8%
Homicídio	9	7.1%
Discriminação	5	3.9%
Outro	6	4.7%

No que diz respeito ao crime pelo qual os inquiridos tinham contactado o Apoio à Vítima, quase todos os inquiridos (95,3%) conheciam o(a) infrator(a) antes da ocorrência do crime. Na maioria dos casos (76,0%), o(a) infrator(a) era o parceiro ou antigo companheiro. Familiares constituem 14,9% os(as) infratores(as) identificados e amigos, conhecidos e vizinhos perfazem 7,4% dos(as) infratores(as) identificados. Os(as) infratores(as) remanescentes eram um colega e um empregador.

A maioria dos inquiridos denunciaram eles próprios o crime à polícia (63,8%) e um grupo de 12,6% dos inquiridos indicou que o crime foi denunciado à polícia por outra pessoa. Dois inquiridos (1.6%) disseram que a polícia descobriu o crime por si própria e 21,3% dos inquiridos referiram que a polícia nunca foi informada do crime. Aos inquiridos que disseram que eles ou outra pessoa denunciou o crime à polícia perguntou-se qual a razão ou razões para a denúncia. A tabela 6.3 mostra as razões dadas e a percentagem de inquiridos para cada uma. As razões mais escolhidas, em larga medida, foram que os inquiridos tiveram medo após o crime e que eles temiam que o crime se repetisse. Além disso, quase metade dos inquiridos disse querer a proteção da polícia para si e para as suas famílias e uma proporção igualmente grande dos inquiridos referiu que o(s) infrator(es) deviam ser punido(s). Um pouco mais de dois em cada cinco inquiridos indicaram que tinham denunciado a ofensa porque a consideravam grave e um grupo igualmente grande queria que a polícia interviesse. Finalmente, um quarto dos inquiridos procurou reconhecimento do que lhes tinha acontecido e um grupo igualmente grande de inquiridos queria que a polícia os encaminhasse para agências que prestavam apoio. Em geral, podemos concluir que o desejo de ação por parte da polícia (prisão, proteção, reconhecimento) foi a razão mais importante para os inquiridos denunciarem o crime. Razões mais práticas, tais como ser uma condição da companhia de seguros ou recuperar propriedade perdida, foram referidas menos vezes.

Quando se perguntou qual *a razão mais importante* para denunciar, as razões mais mencionadas foram o desejo de proteção policial (13,4%), o medo de que o crime se voltasse a repetir (12,4%), e o ter medo após o crime (10,3%). A

opinião que o(a) infrator(a) merecia ser punido(a) foi mencionada como a razão para denunciar o crime por 9,3% dos inquiridos. Todas as outras razões foram escolhidas como a razão mais importante por grupos muito reduzidos de inquiridos e não são aqui referidas separadamente. Mas nem todos os inquiridos forneceram uma 'razão mais importante': 40,2% dos 97 inquiridos que denunciaram eles próprios o crime à polícia ou nos casos em que outra pessoa denunciou o crime, não responderam à pergunta sobre qual era a razão mais importante para denunciar o crime.

Tabela 6.3. **As razões para denunciar o crime (N = 97)**

Razão	N	%
Eu senti muito medo a seguir ao crime	60	61.9%
Eu queria que a polícia me direcionasse para serviços de apoio	26	26.8%
Eu queria que a polícia me protegesse e à minha família	47	48.5%
Eu tinha medo que o crime se repetisse	58	59.8%
Eu pensei que o crime era sério o suficiente para informar a polícia	41	42.3%
Eu queria que a polícia interviesse	39	40.2%
Eu achei que os(as) infratores(as) mereciam ser punidos(as)	46	47.4%
Eu queria indeminização pelos meus danos	10	10.3%
Eu queria recuperar o que tinha perdido	12	12.4%
Era um requerimento do meu seguro	3	3.1%
Eu queria que o que me aconteceu fosse reconhecido	27	27.8%
Outra razão	8	8.2%

A tabela 6.4 indica as razões pelas quais as vítimas não denunciaram o crime à polícia. Dado apenas um pequeno grupo de inquiridos ter referido razões para não denunciar o crime à polícia, teremos de ter cautela na análise destes resultados. No entanto, podemos concluir que ter medo do(a) infrator(a) é a razão mais referida para não denunciar o crime. Um terço dos inquiridos indicou não achar que denunciar a ofensa mudasse a sua situação. Além disso, cinco em cada 27 inquiridos que não denunciou o crime à policia disse não acreditar que a policia fizesse alguma coisa sobre isso.

Tabela 6.4. **As razões para não denunciar o crime (N = 27)**

Razão	N	%
O crime não era suficientemente grave	3	11.1%
Não era necessário para efeitos de seguro	1	3.7%
Não ajudaria a minha situação	9	33.3%
Fui aconselhado a não o fazer	1	3.7%
Pensei que a polícia nada faria acerca do crime	5	18.5%
Eu tinha medo do(a) infrator(a)	12	44.4%
Outra razão	6	22.2%

Apenas dois dos inquiridos referiram que o crime não teve consequências para eles. Para a grande maioria dos inquiridos (92,1%), a ofensa causou perturbação emocional (ver tabela 6.5). Além disso, quase metade

dos inquiridos referiu ter sofrido lesões físicas em resultado do crime (48,8%). Como se poderia esperar dos tipos de crime experienciados pelos inquiridos (como descrito na tabela 6.2), pequenas proporções de inquiridos indicaram que a sua propriedade tinha sido perdida ou danificada. À pergunta sobre se tinham recebido indeminização pelo crime, apenas um inquirido referiu que tinha sido totalmente indeminizado pelos danos causados pela ofensa. A maior parte dos inquiridos não tinha recebido indeminização (ver tabela 6.5). Aos inquiridos que não tinham sido (totalmente) indeminizados pelos danos perguntou-se até que ponto isto era sentido como desconfortável. Uma proporção elevada do grupo de inquiridos respondeu que isto era muito desconfortável (43,9%) e uma parte substancial dos inquiridos disse que era desconfortável (24.6%). Tomados em conjunto, este grupo forma a maioria das pessoas que não tinham sido (totalmente) indeminizadas.

A grande maioria dos inquiridos (85,0%) disse que ninguém tinha sido preso por cometer o crime e apenas um em dez inquiridos (9,4%) referiu que o(a) infrator(a) tinha sido preso. 2,4% dos inquiridos não sabia se alguém tinha sido preso, e a informação estava em falta para 3,1% dos inquiridos. Aos inquiridos que disseram que ninguém tinha sido preso (N = 108) perguntou-se até que ponto eles se sentiam desconfortáveis com isso. Metade destas vítimas referiu que se sentiam muito desconfortáveis (24,1%) ou só desconfortáveis (27,8%) que ninguém tivesse sido preso. Quase dois em cada cinco inquiridos referiram não considerar ser um problema que ninguém tivesse sido preso (38,9%). Cerca de 10% dos inquiridos que disse que ninguém tinha sido preso, não respondeu à pergunta sobre se isso era desconfortável para eles (9,3%).

Tabela 6.5. **Consequências do crime e indeminização (N = 127 para consequências; N = 125 para indeminização**

	N	%
Consequências		
Perda de propriedade	7	5.5%
Dano à propriedade	10	7.9%
Lesão física	62	48.8%
Perturbação emocional	117	92.1%
Recebeu indeminização?		
Sim, na totalidade	1	0.8%
Sim, em parte	3	2.4%
Não, ainda não	41	32.8%
Não, nada	70	56.0%
Desconhecido	10	8.0%
Até que ponto o facto de não ter sido totalmente compensado pelos danos que sofreu devido ao crime é desconfortável para si?[a]		
Não é nada desconfortável	28	24.6%
É desconfortável	28	24.6%
É muito desconfortável	50	43.9%
Desconhecido	8	7.0%

[a] O número de inquiridos a quem esta questão foi colocada é 114.

6.3. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO APOIO À VÍTIMA

A tabela 6.6 mostra a importância que as vítimas atribuem a ser tratadas com respeito pelos técnicos do Apoio à Vítima. A tabela também fornece informação sobre as proporções de vítimas que se sentiram de facto tratadas de forma respeitosa e as que não se sentiram tratados com respeito pelos técnicos de Apoio à Vítima. O questionário português apresenta algumas ligeiras diferenças em comparação com os questionários da Alemanha, França e Escócia. Especificamente, o modo como os inquiridos foram questionados sobre a proteção de dados pessoais foi semelhante quando se perguntou sobre o nível de importância e diferente quando se perguntou acerca da experiência das vítimas. Este último aspeto foi medido utilizando dois itens no questionário português diferentes do item utilizado noutros países enquanto o primeiro aspeto foi avaliado usando o item incluído noutras traduções do questionário.

A tabela 6.6. mostra que, em geral, os inquiridos valorizam bastante serem tratados de maneira respeitosa: cinco dos oito indicadores foram classificados como importantes por mais de 90% dos inquiridos e dois indicadores foram classificados como importantes por mais de 80% (mas menos de 90%) dos inquiridos. Além disso, quase todos os inquiridos que consideraram estes sete indicadores como importantes também concordaram que os técnicos de Apoio à Vítima tinham agido em conformidade. O oitavo indicador—ajuda prática específica—foi considerado importante por menos inquiridos (78,0%). 'Apenas' dois terços dos inquiridos indicou ter recebido ajuda prática específica. Contudo, este número não corresponde à dimensão substancial do grupo de inquiridos que disse não ter recebido este tipo de apoio, mas que gostaria de o ter recebido. Pelo contrário, quase um terço dos inquiridos referiu que este tipo de assistência não era aplicável ao seu caso (não consta da tabela).

Tabela 6.6. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
92.9%	118	O(A) trataram com educação	98.3%	0.8%
92.1%	117	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	94.0%	4.3%
92.1%	117	Mostraram compreensão para com a sua situação	96.6%	2.6%
91.3%	116	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	95.7%	0.9%
90.6%	115	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	*n.d.*	*n.d.*
n.d.	*n.d.*	Trataram o seu caso confidencialmente	98.3%	0.9%
n.d.	*n.d.*	Mostraram consideração pela sua privacidade	97.4%	0.9%
89.0%	113	Deram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	97.3%	0.9%
86.6%	110	Mostraram empatia/ compaixão	92.7%	2.7%
78.0%	99	Forneceram ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	66.7%	3.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Dos seis indicadores da qualidade do apoio à vítima no que diz respeito ao fornecimento de informação, um é considerado importante por mais de 90% dos inquiridos e dois são classificados como importantes

por mais de 80% dos inquiridos (mas menos de 90%; ver tabela 6.7). É importante para quase todos os inquiridos que os técnicos de Apoio à Vítima lhes forneçam informação sobre os seus direitos enquanto vítimas e uma grande maioria referiu que valoriza o facto de os técnicos de Apoio à Vítima utilizarem linguagem fácil de perceber. Além disso, um grande grupo de inquiridos pensa que é importante receber informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência, e um grupo quase igualmente grande de inquiridos aprecia ser encaminhado para outras organizações. Os dois restantes indicadores da qualidade do apoio, relacionados com informação, foram considerados importantes por um grupo um pouco menor de inquiridos. Três quartos dos inquiridos disse ser importante receber informação sobre o processo de justiça criminal, e dois terços indicaram que dão importância a receber informação sobre como podem receber indeminização.

A proporção de inquiridos que indicou que tinham recebido as diferentes formas de informação relacionadas com o apoio à vítima, está de acordo com a importância que eles dão a cada tipo de apoio: as duas formas de apoio mais importantes foram experienciadas por mais de 90% dos inquiridos, enquanto os níveis de experiência para os restantes tipos de apoio se aproximaram dos níveis de importância dados a esses mesmos serviços. De notar que para cada uma das formas de informação relacionada com o apoio, apenas grupos muito pequenos de inquiridos indicaram que não tinham recebido essas formas de apoio.

Tabela 6.7. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
92.9%	118	Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	90.7%	2.5%
86.6%	110	Usaram linguagem fácil de compreender	96.4%	1.8%
81.1%	103	Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e assistência	83.5%	1.9%
79.5%	101	O(A) direcionaram para outras organizações que oferecem apoio e assistência	71.3%	5.0%
74.0%	94	Forneceram informação sobre o processo de justiça criminal	73.4%	3.2%
66.0%	84	Forneceram informação sobre os passos necessários para receber indeminização	60.7%	4.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito aos serviços de Apoio à Vítima que cobrem as necessidades de participação das vítimas, aproximadamente 80% dos inquiridos indicaram que estes serviços são importantes para eles (ver tabela 6.8). Uma exceção notável, no entanto, é a importância que os inquiridos atribuem a receber apoio financeiro, com apenas metade dos inquiridos a indicar que este é um aspeto importante do apoio à vítima. Entre estes inquiridos que disseram que estes serviços eram importantes para eles, apenas pequenos grupos indicaram que não tinham recebido estes serviços. Isto não corresponde, no entanto, ao número grande de inquiridos a declarar que tinham recebido estes serviços. Pelo contrário, este tipo de apoio não se aplica a grupos significativos de inquiridos, com as proporções mais altas de inquiridos a dizer que ser acompanhado a procedimentos criminais não era aplicável (38,9%; não consta da tabela) assim como também não era aplicável receber assistência financeira (39,1%; não consta da tabela).

Tabela 6.8. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
82.7%	105	O(A) direcionaram para apoio legal	62.9%	1.0%
81.1%	103	Providenciaram apoio legal	67.0%	1.9%
74.8%	95	O(A) acompanharam nos procedimentos criminais	46.3%	3.2%
50.4%	64	Forneceram apoio financeiro	37.5%	6.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Ser-lhes perguntado sobre perdas e danos a propriedade (tabela 6.9) é importante para pouco menos de três em cada cinco inquiridos. Uma percentagem semelhante destes inquiridos também concorda que os técnicos de Apoio à Vítima prestam este serviço. Mais uma vez, isto não corresponde com uma minoria substancial de pessoas que pensa que este é um aspeto importante do apoio à vítima mas a quem não foi perguntado sobre perdas e danos. Pelo contrário, este item não se aplica à situação de muitos inquiridos (22,8%; não consta da tabela).

Tabela 6.9. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Indeminização***

Importância	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
57.5%	73	Perguntaram sobre perdas e danos a propriedade	61.6%	1.4%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Quase todos os aspetos do apoio à vítima relacionados com o lidar com a ansiedade foram classificados como importantes por aproximadamente 90% dos inquiridos (tabela 6.10). A principal excepção, classificada por menos de 70% dos inquiridos como importante, refere-se ao apoio social. Os quatro tipos de apoio à vítima mais valorizados pelos inquiridos foram classificados pelos mesmos como importantes (entre 81,3% e 93,8%). Um pequeno grupo de pessoas, que disse ser importante que os técnicos de Apoio à Vítima reduzissem os seus sentimentos de medo, indicaram que sentiram que os serviços prestados pelos técnicos de Apoio à Vítima não tinham surtido esse efeito (4,5%).

Apesar de receber apoio social parecer ser de menos importância para os inquiridos, aqueles que valorizaram esse aspeto do apoio à vítima ou concordaram que tinham recebido esse tipo de apoio (64,4%) ou indicaram que isso não era aplicável à sua situação (16,5%; não consta da tabela).

Tabela 6.10. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Lidar com a ansiedade***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
90.6%	115	O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	92.2%	0.0%
89.0%	113	Deram apoio emocional	93.8%	0.0%
88.2%	112	Deram apoio psicológico	85.7%	1.8%
88.2%	112	Diminuíram os seus sentimentos de medo	81.3%	4.5%
87.4%	111	Fizeram-no(a) sentir que os seus danos e sofrimento tinham sido suficientemente reconhecidos	90.1%	0.9%
68.5%	87	Deram apoio social	64.4%	3.4%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Em geral, os inquiridos valorizaram o facto de os técnicos de Apoio à Vítima os ajudarem a melhorar a sua segurança: cada um dos três indicadores relativos a segurança foram classificados como importantes por mais de 80% dos inquiridos (ver tabela 6.11). Quase todos os inquiridos que disseram ser importante que os técnicos de Apoio à Vítima os fizessem sentir seguros e que lhes dessem conselhos sobre segurança indicaram que ambos os serviços tinham de facto sido prestados. Um maioria ligeiramente menor – mas ainda grande – de inquiridos que valorizou os esforços do Apoio à Vítima na redução do risco do crime ocorrer outra vez, indicaram ter experienciado este tipo de apoio à vítima.

Tabela 6.11. **Serviços prestados pelo Apoio à Vítima – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima…	Concordou	Discordou
89.8%	114	O(A) fizeram sentir mais seguro(a)	91.2%	0.9%
88.2%	112	Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	93.8%	0.0%
83.5%	106	Reduziram o risco do crime ocorrer outra vez	79.2%	3.8%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

6.4. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA

As análises das perceções das vítimas sobre o seu contacto com a polícia foram conduzidas no grupo de inquiridos que indicaram ter denunciado o crime à polícia e que tiverem contacto com a polícia nos 12 meses que antecederam a recolha de dados. Contudo, nem todos os inquiridos receberam esta parte do questionário: De todos os inquiridos, perguntou-se a 35,4% (n = 45) se tinham tido ou não contacto com a polícia nos últimos 12 meses. Destes inquiridos, 88,9% (n = 40) indicou que tinha estado em contacto com a polícia nos últimos 12 meses em relação ao crime de que tinham sido vítima. Um pouco mais de um em cada dez (11.1%) disseram que não tinham tido contacto com a polícia. As análises da perceção das vítimas dos serviços prestados pela polícia foram conduzidas no grupo de 40 inquiridos que tinham estado em contacto com a polícia. Considerando o tamanho relativamente reduzido da amostra, os resultados devem ser interpretados com precaução.

A tabela 6.12 mostra a importância dada pelas vítimas aos aspetos dos serviços da polícia que refletem um tratamento respeitoso. Tal como no caso dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima, a grande maioria dos inquiridos respondeu que era importante para eles serem tratados de maneira respeitosa: para seis dos oito indicadores do tratamento respeitoso 90% ou mais dos inquiridos disse que estes eram importantes para si. O nível de concordância relativamente a se tinham ou não sido de facto tratados de modo respeitoso pela polícia, é, contudo, consideravelmente mais baixo em comparação com a perceção dos inquiridos dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima. No entanto, mais de quatro em cada cinco inquiridos que disse ter sido tratado respeitosamente, indicou que a polícia demorou o tempo suficiente para ouvir todos os factos que eles queriam que eles soubessem, e referiu que a sua identidade tinha sido protegida. Adicionalmente, um pouco menos de quatro em cada cinco inquiridos que disse ser importante que a polícia mostrasse compreensão para com a sua situação, experienciou esta atitude no seu contacto com os agentes da polícia. Por outro lado, no que diz respeito a cada um destes quatro tipos de tratamento respeitoso, aproximadamente uma em cada dez vítimas disse não ter recebido o tratamento que queria. Além disso, 14,7% dos inquiridos disse não ter sido tratado com empatia ou compaixão e 13,5% dos inquiridos não achou que tivesse sido levado a sério. Finalmente, metade dos inquiridos que acharam ser importante não esperar demasiado antes de poder denunciar uma ofensa indicaram que de facto tinham esperado demasiado (52,6%; o item foi formulado conforme indicado na tabela 6.12 e, como resultado, a percentagem de acordo reflete a proporção de inquiridos que acharam que este aspeto está em falta nos serviços prestados pela polícia). Um pouco menos de um terço dos inquiridos que acharam ser importante não ter que repetir a sua descrição dos acontecimentos demasiadas vezes sentiram que de facto esse tinha sido o caso (31,3%; o item foi formulado conforme indicado na tabela 6.12 e, como resultado, a percentagem de acordo reflete a proporção de inquiridos que sentem que este aspeto estava em falta nos serviços da polícia).

Tabela 6.12. **Serviços prestados pela polícia – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
95.0%	38	Fizeram-no(a) esperar demasiado antes de poder denunciar o crime[a]	28.9%	52.6%
92.5%	37	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	73.0%	13.5%
92.5%	37	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	81.1%	10.8%
92.5%	37	O(A) trataram com educação	86.5%	8.1%
90.0%	36	Mostraram compreensão para com a sua situação	77.8%	11.1%
90.0%	36	Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais	80.6%	8.3%
85.0%	34	Mostraram compaixão/ empatia	61.8%	14.7%
80.0%	32	Fizeram-no(a) repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes[b]	31.3%	56.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

[a] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que a polícia *não* os fizesse esperar demasiado. Contudo, em relação aos serviços prestados, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que a polícia os tinham feito esperar demasiado. Para este item, a percentagem de *discordância* reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado.

[b] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que a polícia *não* os fizesse repetir a descrição do que lhes tinha acontecido demasiadas vezes. Contudo, em relação aos serviços prestados, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que a polícia os tinha feito repetir a descrição do que tinha acontecido demasiadas vezes. Para este item, a percentagem de *discordância* reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado.

Receber informação suficiente e correta da polícia é considerado importante por quase todos os inquiridos (tabela 6.13). Mais uma vez, contudo, os inquiridos indicaram frequentemente que não receberam a informação que queriam. Impressionante é a constatação de que mais inquiridos sentiram que não tinham sido suficientemente informados sobre os desenvolvimentos relativos ao seu caso (43,2%) do que a percentagem de inquiridos que sentiram que tinham sido adequadamente informados. Muitos dos inquiridos sentiram ter sido insuficientemente informados sobre apoio e assistência adicionais ou sobre o Apoio à Vítima (27,8% e 26,3% respetivamente). Além disto, 22,2% dos inquiridos disseram que não tinham sido informados sobre os seus direitos enquanto vítimas e 20,6% dos inquiridos disseram que a polícia não os tinha informado sobre os seus passos seguintes. De facto, o único aspeto do apoio à vítima relacionado com informação que foi experienciado por uma maioria convincente dos inquiridos relaciona-se com o uso de linguagem fácil de compreender.

Tabela 6.13. **Serviços prestados pela polícia – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
95.0%	38	Forneceram-lhe informação sobre Apoio à Vitima	57.9%	26.3%
92.5%	37	Mantiveram-no(a) informado(a) sobre os desenvolvimentos no seu caso	40.5%	43.2%
90.0%	36	Forneceram-lhe informação sobre apoio e assistência adicionais	58.3%	27.8%
90.0%	36	Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima	63.9%	22.2%
87.5%	35	Usaram linguagem fácil de compreender	88.6%	2.9%
85.0%	34	Deram-lhe informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	70.6%	20.6%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Indicadores sobre participação são uma parte importante dos serviços que as vítimas esperam da polícia (tabela 6.14). Mais uma vez, no entanto, as possibilidades de melhoria dos serviços prestados pela polícia estão

presentes. De acordo com quase três quartos dos inquiridos, os agentes da polícia que lidaram com o seu caso tinham solicitado informação suficiente para proceder com a investigação e que os tinham informado do seu direito de participar nos procedimentos legais. Além disso, um em cada cinco inquiridos disse que a polícia não lhes tinha pedido informação suficiente e 16,7% dos inquiridos disse que não tinham sido informados pela polícia do seu direito de participar no processo criminal contra o infrator. Finalmente, pouco mais de um quarto dos inquiridos achou que a polícia não deu atenção suficiente aos seus desejos e necessidades.

Tabela 6.14. **Serviços prestados pela polícia – Participação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia...	Concordou	Discordou
90.0%	36	Pediram-lhe informação suficiente para investigar a sua denúncia	72.2%	22.2%
90.0%	36	Informaram-no(a) do seu direito de participar no processo criminal contra o(a) infrator(a)	72.2%	16.7%
85.0%	34	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	61.8%	26.5%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Muitas vítimas acham importante que a polícia inquira sobre as suas perdas e danos, mas 14,7% destes inquiridos referiu que a polícia não tinha perguntado sobre esse assunto (tabela 6.15). Além disso, embora três quartos dos inquiridos pense que é importante que a polícia lhes dê informação sobre os passos necessários para receber indeminização, experiências quanto à provisão deste tipo de informação dividem-se igualmente entre estes inquiridos: 40% diz ter recebido essa informação e outros 40% indicam não ter recebido esta informação.

Tabela 6.15. **Serviços prestados pela polícia – Indeminização***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia...	Concordou	Discordou
85.0%	34	Perguntaram-lhe sobre as suas perdas e danos	67.6%	14.7%
75.0%	30	Forneceram-lhe informação sobre os passos necessários para receber indeminização	40.0%	40.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito a apoio sobre como lidar com ansiedade e com o aumento de sentimento de segurança, muitos inquiridos acharam que a polícia não fez o suficiente (tabelas 6.16 e 6.17). Aproximadamente um terço dos inquiridos indicou que a polícia não tinha reduzido o risco da ofensa ocorrer novamente e não os tinha feito sentir mais seguros (33,3% e 31,4% respetivamente). Um pouco mais de um quarto dos inquiridos referiu que a policia não reduziu os seus sentimentos de medo ou ofereceu conselhos sobre a sua segurança (28,6% e 26,5% respetivamente).

Tabela 6.16. **Serviços prestados pela polícia – Lidar com a ansiedade***

Importância	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
87.5%	35	Diminuíram os seus sentimentos de medo	54.3%	28.6%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Tabela 6.17. **Serviços prestados pela polícia – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
87.5%	35	Fizeram-no(a) sentir mais seguro	57.1%	31.4%
85.0%	34	Ofereceram-lhe conselhos sobre a sua segurança	61.8%	26.5%
82.5%	33	Reduziram o risco do crime ocorrer novamente	48.5%	33.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

O conjunto final de indicadores da qualidade dos serviços da polícia refere-se a justiça retributiva: identificação e detenção do(a) infrator(a). Ambos os itens foram considerados importantes por uma maioria substancial dos inquiridos (tabela 6.18). Além disso, das vítimas que dizem ser importante que a polícia se esforce para identificar o(a) infrator(a), mais de 70% concordaram que a polícia fez o suficiente para atingir esse objetivo. Por outro lado, um em cada cinco inquiridos pensa que a polícia não fez o suficiente para identificar do(a) infrator(a). Relativamente à detenção do(a) infrator(a), um terço dos inquiridos que disse que isso era importante para eles, também referiu que a polícia fez o suficiente para prender o(a) infrator(a). Um quarto dos inquiridos, por outro lado, não concordou que a polícia fez o suficiente para prender o(a) infrator(a).

Tabela 6.18. **Serviços prestados pela polícia – Justiça Retributiva***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os agentes da polícia…	Concordou	Discordou
87.5%	35	Fizeram o suficiente para identificar o(a) infrator(a)	71.4%	22.9%
75.0%	30	Fizeram o suficiente para prender o(a) infrator(a)	33.3%	26.7%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

6.5. AS PERSPETIVAS DAS VÍTIMAS SOBRE OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO MINISTÉRIO PÚBLICO

A análise das perceções das vítimas sobre o seu contacto com o Ministério Público foi conduzida no grupo de inquiridos que indicou ter tido contacto com o Ministério Público, relacionado com o crime de que foram alvo nos 12 meses anteriores à recolha de dados. Contudo, esta parte do questionário não foi apresentada a todos os inquiridos: de todos os inquiridos, perguntou-se a 23,6% (n = 30) se tinham tido ou não contacto com o Ministério Público nos 12 meses anteriores. Destes inquiridos, 80,0% (n = 24) indicaram que tinham estado em contacto com os serviços do Ministério Público nos últimos 12 meses em relação à ofensa de que tinham sido alvo. Disto resultou que as análises das perspetivas das vítimas sobre os serviços prestados pelos serviços do Ministério Público foram conduzidas numa amostra de 24 inquiridos. Considerando o tamanho reduzido desta amostra, os resultados devem ser interpretados com cautela.

A tabela 6.19 mostra a importância que as vítimas atribuem ao tratamento respeitoso pelo Ministério Público. À semelhança do caso dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima e pela polícia, a esmagadora maioria dos inquiridos indicaram ser importante para eles ser tratado de maneira respeitosa: para quatro dos seis indicadores de tratamento respeitoso, 90% dos inquiridos disseram que estes eram importantes para si. Contudo, como no caso da avaliação do tratamento respeitoso pela polícia, o nível de concordância no que diz respeito a se foram ou não realmente tratados de maneira respeitosa pelo Ministério Público, é, mais uma vez, consideravelmente mais baixo em comparação com a perceção dos inquiridos dos serviços oferecidos pelo Apoio à Vítima. Apesar de três quartos dos inquiridos ter dito que foram tratados com educação, a proporção de inquiridos que não experienciou tratamento respeitoso situou-se entre os 14,3% e 31,8% em todos os seis aspetos. Quase um terço indicou que o Ministério Público não devotou o tempo suficiente para ouvir todos os factos que eles queriam que soubessem, e uma proporção comparável de inquiridos achou que teve de repetir a sua versão dos acontecimentos demasiadas vezes (29,4%; o item foi formulado como indicado na tabela 6.19 e, como resultado, a percentagem de acordo reflete a proporção de inquiridos que achou que este aspeto estava em falta nos serviços prestados pelo Ministério Público). Para além disso, mais de um em cada cinco inquiridos não achou que o Ministério Público tenha mostrado compreensão pela sua situação. Finalmente, 18,2% dos inquiridos disse que não tinha sido tratado com empatia e compaixão e 18,2% dos inquiridos não achou que tinha sido levado a sério.

Mais uma vez, estes resultados baseiam-se num número reduzido de inquiridos e, como resultado, devem ser interpretados com cautela. Como conclusão preliminar, no entanto, parece ser justificado concluir que a comunicação entre o Ministério Público e as vítimas pode ser melhorada.

Tabela 6.19. **Serviços prestados pelo Ministério Público – Tratamento respeitoso***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público...	Concordou	Discordou
91.7%	22	Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	68.2%	18.2%
91.7%	22	Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	50.0%	31.8%
91.7%	22	Mostraram compreensão para com a sua situação	63.6%	22.7%
91.7%	22	Mostraram empatia/ compaixão	68.2%	18.2%
87.5%	21	O(A) trataram com educação	76.2%	14.3%
70.8%	17	Fizeram-no(a) repetir a sua descrição dos acontecimentos demasiadas vezes[a]	29.4%	35.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

[a] Perguntou-se aos inquiridos até que ponto consideravam importante que o Ministério Público não os fizesse repetir a descrição do que tinha acontecido demasiadas vezes. Contudo, em relação aos serviços prestados, perguntou-se aos inquiridos até que ponto concordavam que o Ministério Público os tinha feito repetir a descrição do que tinha acontecido demasiadas vezes. Para este item, a percentagem de discordância reflete um nível de qualidade de serviços mais elevado.

Receber informação suficiente e correta do Ministério Público é importante para uma parte considerável dos inquiridos (tabela 6.20). Um grupo grande de inquiridos, contudo, referiu que não tinha recebido informação suficiente sobre os passos seguintes do Ministério Público (31,6%) e a percentagem de inquiridos que disse não ter recebido informação sobre os seus direitos enquanto vítimas é maior do que a proporção de inquiridos que concordou ter recebido essa informação. De facto, o único aspeto do apoio à vítima relacionado com informação que foi vivido por uma maioria convincente dos inquiridos relaciona-se com o uso de linguagem acessível. Ainda assim, 10,0% referiu que o Ministério Público não utilizou linguagem acessível e isto reflete a maior percentagem de inquiridos em relação a todas as organizações com as quais as vítimas contactaram. Talvez isto esteja associado com o papel mais especializado do Ministério Público que coloca mais desafios aos seus funcionários na comunicação direta com as vítimas.

Tabela 6.20. **Serviços prestados pelo Ministério Público – Informação***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público...	Concordou	Discordou
83.3%	20	Usaram linguagem fácil de compreender	65.0%	10.0%
79.2%	19	Deram-lhe informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	42.1%	31.6%
75.0%	18	Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima	27.8%	38.9%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

A participação enquanto indicador do apoio à vítima prestado pelo Ministério Público foi avaliada com um item único inquirindo sobre se o Ministério Público tinha prestado atenção suficiente aos desejos e necessidades da vítima (tabela 6.21). Dois terços dos inquiridos que consideraram este ser um aspeto importante do apoio à vítima — 21 em 24 inquiridos que tinham contacto com o Ministério Público — indicaram que o Ministério Público prestou atenção suficiente aos seus desejos e necessidades, enquanto que cerca de um em cada cinco inquiridos discordou.

Tabela 6.21. **Serviços prestados pelo Ministério Público – Participação***

Importância	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público…	Concordou	Discordou
87.5%	21	Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	66.7%	19.0%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Muitas vítimas consideram importante que o Ministério Público lhes pergunte sobre as suas perdas e danos, mas 15,8% destes inquiridos referiu que não lhes foi perguntado nada sobre este item (tabela 6.22). Ainda mais, a provisão de informação sobre os passos necessários para receber indeminização apresenta um resultado significativo: nenhum dos inquiridos que disse que isso era importante referiu ter recebido este tipo de informação do Ministério Público.

Tabela 6.22. **Serviços prestados pelo Ministério Público – Indeminização***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público…	Concordou	Discordou
79.2%	19	Perguntaram-lhe sobre as suas perdas e danos	42.1%	15.8%
66.7%	16	Forneceram-lhe informação sobre os passos necessários para receber indeminização	0.0%	56.3%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

No que diz respeito ao apoio a como lidar com a ansiedade e com o aumento do sentimento de segurança, a maioria dos inquiridos referiu que achou ser importante que o Ministério Público prestasse esse tipo de apoios (tabelas 6.23 e 6.24). Estes inquiridos, contudo, estão bastante divididos no que respeita às suas experiências. Em cada caso, uma minoria de inquiridos indicou ter recebido este tipo de apoios. Em cada caso, uma proporção mais ou menos comparável de inquiridos indicou não ter recebido estes tipos de apoio. Os restantes inquiridos indicaram que não concordavam nem discordavam, que estes itens não se aplicavam à sua situação, ou não responderam às perguntas relativas às suas experiências.

Tabela 6.23. **Serviços prestados pelo Ministério Público – Lidar com a ansiedade***

Importância	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público…	Concordou	Discordou
87.5%	21	Diminuíram os seus sentimentos de medo	19.0%	38.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

Tabela 6.24. **Serviços prestados pelo Ministério Publico – Segurança***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público…	Concordou	Discordou
87.5%	21	Fizeram-no(a) sentir mais seguro	33.3%	23.8%
70.8%	17	Reduziram o risco do crime ocorrer novamente	29.4%	29.4%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

O conjunto final de indicadores da qualidade dos serviços do Ministério Público refere-se à justiça retributiva: acusar e condenar o(a) infrator(a). As respostas ao item que pergunta sobre a importância dos esforços para condenar o(a) infrator(a) estavam em falta para 13 dos 24 inquiridos, o que significa que não podemos verdadeiramente interpretar as percentagens obtidas para este tipo de apoio à vítima. Relativamente à acusação do(a) infrator(a), a maioria dos inquiridos indica pensar que este é um aspeto importante do apoio à vítima a ser prestado pelo Ministério Público (70,8%). Contudo, nove inquiridos que indicaram que isto era importante não responderam à pergunta sobre se achavam que o Ministério Público tinha feito o suficiente nos seus casos. Os inquiridos que concordaram que o Ministério Público tinha feito o suficiente formavam um conjunto de pouco mais de um terço dos inquiridos que disseram que isso era importante. Um quarto deste grupo discorda da afirmação.

Tabela 6.25. **Serviços prestados pelo Ministério Publico – Justiça Retributiva***

Importância (posição ordenada)	N	Por favor indique se os funcionários do Ministério Público…	Concordou	Discordou
70.8%	17	Fizeram o suficiente para acusar o(a) infrator(a)	35.3%	23.5%
37.5%	9	Fizeram o suficiente para condenar o(a) infrator(a)	22.2%	11.1%

* Calculou-se a percentagem de inquiridos que (não) concordou com a afirmação para o grupo que considerou esta afirmação um aspeto importante dos serviços oferecidos. As percentagens não perfazem 100% porque a tabela não inclui os inquiridos que responderam 'não concordo nem discordo' ou 'não aplicável' e também não inclui os valores em falta nesta questão.

6.6. CONCLUSÃO

À semelhança dos capítulos anteriores, os resultados do apoio à vítima em Portugal oferecem algumas conclusões claras. As conclusões principais são as seguintes:

· *Unanimidade quase total sobre a importância de certos indicadores do Apoio à Vítima*. Quase todos os indicadores de tratamento respeitoso foram vistos como importantes pelos inquiridos. A maioria dos indicadores foram avaliados como importantes por ligeiramente menos de 90% dos inquiridos e, a maior parte deles, por uma percentagem ainda maior. O mesmo é verdadeiro para o receber apoio emocional, e para o sentir-se seguro. Informação clara, especialmente no que se refere aos direitos das vítimas foi também considerado importante por mais de 80% dos inquiridos.
· *Importância de todos os indicadores de Apoio à Vítima*. Os indicadores relativos ao apoio sobre como navegar o sistema de justiça criminal foram considerados ligeiramente menos importantes, mas ainda assim foram escolhidos por uma grande maioria das vítimas. Este resultado deve ser interpretado tendo em conta que muitos dos inquiridos talvez não tenham tido nenhuma interação com o sistema de justiça criminal para além da denúncia do crime à polícia.
· *Ligação entre a importância e a experiência do Apoio à Vítima*. Os resultados revelam uma grande ligação entre a importância dos indicadores e a experiência com os mesmos. A proporção de vítimas que indicou uma experiência negativa foi bastante pequena. As diferenças principais entre indicadores foi a proporção de vítimas que indicaram boas experiências. Neste caso, os indicadores com os índices de importância mais altos também atingiram níveis de experiências positivas de cerca de 90%.
· *Evidência de áreas problemáticas que podem ser melhoradas nos serviços da polícia e do Ministério Público*. Os resultados da prestação de serviços da polícia e do Ministério Público não projetaram uma imagem tão predominantemente positiva quanto a dos serviços do Apoio à Vítima, mas a maioria dos inquiridos foi positiva acerca da sua experiência com ambos os atores. Além disso, os resultados dos indicadores considerados mais importantes pelas vítimas, revelaram também frequentemente níveis de experiência elevados.
· *Algumas prováveis lacunas de qualidade.* O número de inquiridos que respondeu a perguntas sobre o Ministério Público é demasiado reduzido para se poderem tirar grandes conclusões. Os resultados indicam que apesar das vítimas acharem que serem informadas do progresso do caso pela polícia é de extrema importância, mais vítimas disseram que não tinham sido informadas do que aquelas que disseram ter sido informadas. Além disso para alguns indicadores de grande importância, incluindo informação sobre apoio adicional à vítima, segurança, processamento rápido da denúncia, evitar repetições desnecessárias e dar atenção às necessidades das vítimas, o nível de experiências negativas excedeu 25%. Estes tópicos merecem mais estudo.

DISCUSSÃO E CONCLUSÃO

7

7.1. PROJETO DIREITOS DAS VÍTIMAS A SERVIÇOS DE QUALIDADE (EM INGLÊS *VICTIMS' RIGHTS TO QUALITY SERVICES*, VICS): CONTEXTO E PRINCIPAIS IDEIAS

A Diretiva da União Europeia sobre os Direitos das Vítimas da Criminalidade

2015 pode vir a ser um ano de viragem na história dos direitos das vítimas na Europa. Em novembro de 2015, os Estados-Membros da UE serão obrigados a ter transposto a Diretiva 2012/29/UE do Parlamento e do Conselho Europeu, de 25 de outubro de 2012, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade na sua legislação nacional. A diretiva é, à data, o instrumento jurídico internacional mais ambicioso em matéria de direitos das vítimas tanto em alcance como em profundidade.

A medida em que a Diretiva irá alcançar a sua ambição de melhorar a sorte das vítimas de criminalidade em toda a Europa depende, no entanto, em grande parte, da medida em que os artigos da Diretiva serão aplicados na prática diária nos processos de justiça criminal. Isso é algo que não pode ser avaliado a partir apenas da legislação: se a experiência dos últimos 40 anos na área da vitimologia nos ensinou alguma coisa, é que um grande abismo pode separar a lei, nos livros, da experiência vivida pelas vítimas de crime. Isto é reconhecido na própria Diretiva: no artigo 28 e considerando 64 da Diretiva, é feita uma menção específica à exigência de entregar estatísticas e dados sobre o acesso aos direitos conferidos pela Diretiva.

No entanto, isto por si só não será suficiente, pois dados oficiais apenas captam parte da realidade da vitimização e do crime, e precisam também de ser complementados com estudos sobre as experiências das vítimas. Na Recomendação do Conselho da Europa Rec(2006)8, o artigo 17 trata especificamente de investigação, apelando aos Estados "promover, apoiar, e, na medida do possível, financiar ou facilitar a angariação de fundos para a investigação em vitimologia, incluindo a investigação comparada por investigadores de dentro ou fora do seu próprio território", enquanto o artigo 17.2 estabelece as áreas de investigação que devem ser incluídos: vitimização criminal e o seu impacto sobre as vítimas; prevalência e os riscos de vitimização criminal, incluindo fatores que afetam o risco; a eficácia das medidas legislativas e outras para o apoio e proteção das vítimas de crime - tanto na justiça criminal como na comunidade; e a eficácia da intervenção dos órgãos de justiça criminal e dos serviços de apoio à vítima. Os dois últimos são particularmente relevantes para avaliar o sucesso da Diretiva na melhoria da experiência das vítimas de crime. Na realidade, sem resultados fiáveis de investigação comparada sobre estas questões, será difícil avaliar a extensão em que a Diretiva contribuiu para a melhoria das experiências das vítimas de crime. Foi com este intuito que o Projeto VICS foi desenvolvido.

O Projeto VICS

Neste projeto de investigação piloto, co-financiado pela Comissão Europeia, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e o Instituto Internacional de Vitimologia Tilburg, em cooperação com o INAVEM na França, o Weisser Ring na Alemanha e o Victim Support Scotland, desenvolveram um instrumento de pesquisa e aplicaram-no, em teste piloto, em quatro países diferentes (Portugal, França, Alemanha e Escócia). O questionário tem como objetivo mapear as experiências das vítimas com os serviços de apoio à vítima, incluindo os serviços oferecidos pelas forças policiais e pelos ministérios públicos às vítimas de crime, bem como as atividades do apoio à vítima e baseia-se em esforços de investigação anteriormente realizados na Holanda.

7.2. O QUESTIONÁRIO VICS

A abordagem no Questionário VICS alicerça-se na noção central de que a qualidade no apoio à vítima está relacionada com o modo como os serviços vão ao encontro das necessidades das vítimas. Avaliar esta combinação implica questionar as vítimas sobre as suas experiências com os serviços e a importância dada às mesmas. Esta abordagem é também utilizada em serviços de saúde, e o modelo do Índice de Qualidade para o Consumidor (QC; no original, CQ-index), que foi desenvolvido para este setor, serviu de guia para este projeto (ver Sixma et al., 1998).

O Capítulo 2 do relatório detalha como o Índice de Qualidade para o Consumidor (CQ-index) de experiências e importância das experiências se baseia nas seguintes necessidades: tratamento respeitoso, informação e participação, indeminização, proteção/segurança, redução da ansiedade/stress e retribuição (incluindo detenção, acusação e punição do(a) infrator(a)). Pediu-se aos inquiridos que avaliassem uma lista de indicadores de qualidade com base nas suas experiências. As suas experiências foram medidas através de declarações avaliadas numa escala Likert de cinco pontos que variava de 1 (discordo completamente) a 5 (concordo completamente). A tabela 7.1 fornece um exemplo da forma como estas questões foram colocadas (o questionário completo está disponível em apêndice).

Tabela 7.1. **Exemplo de questões sobre a experiência**

Por favor indique se os técnicos de Apoio à Vítima...	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente
C.1.1. O(A) trataram com educação					
C.1.2. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem					
C.1.3. Mostraram compreensão para com a sua situação					
C.1.4. Mostraram empatia/ compaixão					
C.1.5. Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades					
C.1.6. Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério					
C.1.7. Protegeram a sua identidade e detalhes pessoais					
C.1.8. Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda					

A seguir às perguntas sobre a sua experiência, pediu-se aos inquiridos que indicassem a importância destes mesmos indicadores numa escala de quatro pontos (1 = nada importante, 4 = muito importante).

Tabela 7.2. **Exemplo de questões sobre a importância**

Quão importante é para si que os técnicos de Apoio à Vítima...	Nada importante	Pouco importante	Importante	Muito importante
C.3.1. O(A) tratem com educação?				
C.3.2. Demorem o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem?				
C.3.3. Mostrem compreensão para com a sua situação?				
C.3.4. Mostrem empatia/ compaixão?				
C.3.5. Tomem atenção suficiente aos seus desejos e necessidades?				
C.3.6. O(A) façam sentir que é levado(a) a sério ?				
C.3.7. Protejam a sua identidade e detalhes pessoais?				
C.3.8. Forneçam informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda?				

Existiram pequenas diferenças nas perguntas em cada país, pois o âmbito de ação das organizações pode variar. Estas diferenças são apresentadas nos capítulos relativos a cada país. Além disso, os diferentes países variam nas organizações que foram incluídas no questionário. O questionário alemão foi usado apenas para a experiência com o apoio à vítima, enquanto que o questionário francês incluiu a polícia. Os questionários português e escocês também incluíram o Ministério Público. Nestes últimos casos, duas amostras diferentes (uma amostra Apoio à Vítima-polícia e uma amostra Apoio à Vítima-Ministério Público) foram recrutadas para o estudo. Para além disto, a abordagem ao recrutamento de inquiridos diferiu de país para país: inquérito pelo correio, recrutamento de inquiridos presencialmente, ou sondagens via internet.

O objetivo do presente estudo-piloto não foi comparar os diferentes países, mas sim tirar conclusões sobre o panorama geral do apoio às vítimas no conjunto dos países e rever a aplicabilidade do questionário em diferentes países membros. Dado que o contexto e o método de seleção dos inquiridos variou, a coerência das respostas variou ainda mais. Como revelam os resultados apresentados no capítulo de cada país (capítulos 3 a 6), a mesma visão básica emergiu em cada país. Discutiremos adiante os resultados para o Apoio à Vítima (secção 7.3) e para o apoio pela polícia (secção 7.4.). Neste projeto, a experiência com os serviços do ministério publico foi também examinada, tanto na Escócia como em Portugal. Dado o tamanho reduzido da amostra na Escócia, os resultados sobre os serviços do ministério publico estão apenas disponíveis para Portugal. O Capítulo 6 apresenta os resultados relevantes.

7.3. APOIO À VÍTIMA

Unanimidade quase total sobre a importância de certos indicadores do Apoio à Vítima.

O objetivo não foi comparar os diferentes países entre si, mas sim demonstrar a utilidade de aplicar um tipo específico de questionário para avaliar a qualidade do apoio à vítima em diferentes contextos. No entanto, apesar de o objetivo não ter sido o de uma comparação internacional, os resultados revelaram um panorama surpreendentemente uniforme no conjunto dos quatro países. Primeiro, alguns indicadores do Apoio à Vítima são classificados como importantes por uma grande maioria dos inquiridos em cada país (ver tabelas 7.3 e 7.4). Quanto ao tratamento respeitoso, os inquiridos são quase unânimes acerca da sua importância: 90% dos inquiridos referiu que este é um aspeto importante dos serviços de Apoio à Vítima. Os restantes indicadores de qualidade dos serviços de Apoio à Vítima foram classificados como importantes por uma grande maioria de aproximadamente 80% dos inquiridos. A exceção a esta regra é o indicador da participação. No conjunto dos países, aproximadamente 70% de todos os inquiridos indicaram que a participação era importante para eles. O nível de concordância no conjunto dos países foi menor, no entanto, no que diz respeito a este indicador, porque este foi medido de maneira diferente na Escócia. Receber assistência e apoio na participação no processo de justiça criminal e receber indeminização foram também vistos como importantes pela maior parte dos inquiridos, e esta proporção menor de inquiridos deve ser compreendida em conjunto com o facto de que nem todas as vítimas têm interação com o processo criminal e/ou estão em posição de pedir indeminização.

Ligação entre a importância e a experiência dos serviços de Apoio à Vítima.

A proporção de inquiridos que indicaram uma experiência negativa foi pequena. Em muitos casos existe uma forte ligação entre a importância e a experiência dos serviços de Apoio à Vítima. Os serviços incluídos na maior parte dos indicadores considerados importantes pela grande maioria das vítimas foram também oferecidos à grande maioria dessas vítimas e não se encontrou quase nenhuma evidência de lacunas de qualidade (grande importância, experiência negativa). No entanto, algumas nuances entre países foram identificadas. Por exemplo, relativamente grandes proporções de inquiridos na Alemanha e na Escócia indicaram que a sua necessidade de participação não foi satisfeita (aproximadamente 25% dos inquiridos alemães e 33% dos inquiridos escoceses); no contexto da Escócia, isto apenas dizia respeito à provisão de assistência financeira. Para o contexto alemão, é fornecida informação mais detalhada no capítulo 4. Além disso, aproximadamente 25% dos inquiridos alemães indicaram que a sua necessidade de apoio no lidar com a ansiedade não tinha sido satisfeita pelo Apoio à Vítima. Isto relaciona-se com as especificidades do apoio da própria organização de apoio à Vítima e do país em questão. Finalmente, um grande número de inquiridos na Alemanha e na Escócia indicaram que o Apoio à Vítima não resultou na redução do risco de revitimização (aproximadamente 20%). No entanto, inquiridos na França e em Portugal muitas vezes concordaram que o Apoio à Vítima tinha atingido esse objetivo (entre 60% a 80%). Contudo, em vez de interpretar estas diferenças em termos da qualidade do apoio à vítima nos diferentes países, gostaríamos de realçar que isto indica que o instrumento testado pode, de facto, ser utilizado para revelar as possibilidades de aumentar a qualidade do apoio à vítima nos diferentes contextos.

Tabela 7.3. **Indicadores de processo gerais para serviços de Apoio à Vítima – Importância e Experiência no conjunto dos países**

	Importância	Experiência
Tratamento respeitoso	89.5%	91.3%
Informação	79.1%	73.0%
Participação	65.9%	52.5%

Tabela 7.4. **Indicadores de resultados gerais para serviços de Apoio à Vítima – Importância e Experiência no conjunto dos países**

	Importância	Experiência
Indeminização (FR, DE, PT)	74.3%	73.6%
Lidar com ansiedade	81.3%	70.1%
Aumento da segurança	80.8%	68.5%

7.4. O APOIO À VÍTIMA PELA POLÍCIA

No que diz respeito aos serviços da polícia, os resultados no conjunto dos países — França, Portugal, e Escócia — mostraram mais uma vez semelhanças claras. Em geral, os inquiridos concordaram esmagadoramente com a importância dos serviços da polícia. Muitos aspetos dos indicadores de qualidade foram considerados importantes por mais de 80% dos inquiridos em cada país. Ao contrário dos resultados do Apoio à Vítima, no entanto, os resultados na França, Portugal, e Escócia indicaram clara evidência de lacunas na qualidade na prestação de serviços pela polícia. Embora as experiências dos inquiridos em Portugal indiquem uma menor lacuna na qualidade do que no caso da França e Escócia, podemos concluir que as experiências das vítimas com a prestação de serviços pela polícia foram mais negativas do que com as prestações de serviço pelo Apoio à Vítima. Isto foi particularmente evidente no que diz respeito ao aumento do sentimento de segurança e ao lidar com a ansiedade. Enquanto uma grande maioria das vítimas considera importante que a polícia contribua para aumentar os seus sentimentos de segurança e que os apoie no lidar com a ansiedade, menos de metade dos inquiridos responderam que a polícia os tinha apoiado nessas áreas. Mais ainda, apesar de uma grande necessidade de informação ter sido declarada, muitos inquiridos referiram que esta não foi satisfeita: mais de 40% de todos os inquiridos disseram não ter recebido informação sobre os seus direitos enquanto vítimas e que não foram informados sobre novos desenvolvimentos relacionados com o seu caso. Também um terço dos inquiridos que indicou ser importante receber informação sobre mais assistência e apoio disse não ter recebido essa informação. Para além disso, os inquiridos muitas vezes referiram que tinham de esperar demasiado antes de poderem denunciar a ofensa e que tinham de repetir a descrição do que lhe aconteceu demasiadas vezes.

Tabela 7.5. **Indicadores de processo para os serviços da Polícia – Importância e Serviços recebidos no conjunto dos países**

	Importância	Serviços recebidos
Tratamento respeitoso	90.4%	65.7%
Informação	90.0%	53.3%
Participação	91.7%	54.4%

Tabela 7.6. **Indicadores de resultado dos serviços da Polícia – Importância e Serviços recebidos no conjunto dos países**

	Importância	Serviços recebidos
Indeminização	88.1%	38.5%
Lidar com a ansiedade	88.3%	44.8%
Aumento da segurança	88.3%	48.4%
Justiça retributiva	86.0%	56.7%

7.5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Tomando todos os resultados em consideração, o estudo demonstra claramente a utilidade do instrumento nos diferentes contextos. Os resultados são geralmente homogêneos no que diz respeito à qualidade dos serviços de Apoio à Vítima, mas mostram que o instrumento indica diversas áreas a melhorar no que diz respeito aos serviços da polícia e faz isso de uma maneira específica para cada país. Investigação adicional poderá determinar o que causa as lacunas de qualidade percebidas no apoio às vítimas pela polícia e se os resultados desta investigação se podem generalizar para outras populações de vítimas nos países incluídos no estudo.

Para além de proporcionar uma base sólida para a utilidade do questionário VICS em diferentes contextos, o estudo também revelou algumas possibilidades para melhorar o instrumento. Primeiro, o item perguntando se a vítima recebeu ajuda prática específica não parece refletir o mesmo tipo de tratamento respeitoso - o indicador a que este item pertence - como fazem os outros itens que abordam tratamento respeitoso. É importante para uma proporção consideravelmente menor dos inquiridos que participaram neste estudo. Mais importante ainda, no entanto, o método para avaliar a necessidade de indeminização quando se lida com a polícia parece necessitar de reconsideração. Este indicador é composto por dois serviços que parecem refletir aspetos verdadeiramente diferentes dos serviços à vítima: a polícia perguntou sobre as suas perdas e danos e a polícia deu informação sobre os passos necessários para receber informação. Parece aconselhável considerar

se o segundo item é, de fato, um aspeto da prestação de informação por parte da polícia às vítimas.

Os resultados deste projeto de investigação piloto sugerem que o método CQ utilizado no VICS para medir a importância-experiência pode ser de grande utilidade para avaliar as experiências das vítimas com diferentes atores que prestam apoio à vítima. Esperemos que estudos futuros possam abranger amostras maiores de inquiridos para aumentar a confiança dos resultados: uma clara limitação desta pesquisa são as amostras relativamente reduzidas em determinados contextos. Isso aplica-se, em especial, aos inquiridos que podiam relatar a sua experiência em fases posteriores do processo de justiça criminal. A proporção de vítimas que entram em contato com os serviços do Ministério Público numa amostra aleatória é relativamente pequena: ações especificas são necessárias para uma avaliação completa do desempenho desses serviços.

A experiência e os resultados do projeto VICS aumentam a confiança de que o método CQ de avaliação das experiências das vítimas é uma maneira útil de avaliar o desempenho dos prestadores de serviços de apoio à vítima. Uma utilização mais generalizada do questionário VICS em todos os Estados membros da UE vai oferecer à Comissão Europeia e aos governos dos Estados-Membros informações importantes para determinar se o aumento dos seus esforços para apoiar e proteger as vítimas de crime está a surtir os efeitos desejados. Por isso, gostaríamos de expressar a nossa esperança de que o projeto VICS seja o início de um esforço maior e sustentado para monitorar a experiência das vítimas de crime em toda a Europa. O projeto VICS pode, desta forma, demonstrar ser um passo importante na melhoria da experiência dos milhões de europeus que sofrem as consequências da vitimização criminal anualmente.

BIBLIOGRAFIA

Alford,J. (2002). Defining the client in the public sector: a social exchange perspective. Public Administration Review, 62(3), 337-346.

Alford, J. (2014). The multiple facets of co-production: building on the work of Elinor Ostrom. Public Management Review, 16(3). 299-316.

Alter, A. L., Kernochan, J., and Darley, J. M. 2007. Transgression wrongfulness outweighs its harmfulness as a determinant of sentence severity. Law and Human Behavior, 31, pp.319-335.

Bilz, J.K., 2007. The puzzle of delegated revenge. Boston University Law Review, 87, pp.1059-1112.

Bland, N. (1997). Measuring public perceptions of policing: an evaluation of gap analysis.London, UK. Home Office.

Bolívar, D., 2013. For whom is restorative justice? A mixed-method study on victims and (non-)participation. Restorative Justice: an International Journal, 1(2), pp.190-214.

Bouckaert, G. & van de Walle, S. (2003). Comparing Measures of Citizen Trust and User Satisfaction as Indicators of "Good Governance": Difficulties in Linking Trust and Satisfaction Indicators. International Review of Administrative Sciences 69(3): 329-343.

Breslau, N., Peterson, E.L., Schultz, L.R. and Lucia, V.C., 2004. Estimating posttraumatic stress disorder in the community: Lifetime perspective and the impact of typical traumatic events. Psychological Medicine, 34, pp.889–898.

Brewin, C.R., Andrews, B. and Valentine, J.D., 2000. Meta-analysis of risk factors for posttraumatic stress disorder. Journal of Consulting and Clinical Psychology, 68(5), pp. 748-766.

Brienen, M.E.I. & Hoegen, E.H. (2000). Victims of crime in 22 European criminal justice systems. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.

Darley, J.M. and T.S. Pittman, 2003. The psychology of compensatory and retributive justice. Personality and Social Psychology Review, 7, pp.324-336.

Davis, R. C. & Smith, B. (1994). Teaching victims crime prevention skills: can individuals lower their risk of crime? Criminal Justice Review, 19: 56-68.

Duff, R.A., 2003. Restoration and retribution. In: A. Von Hirsch, J.V. Roberts, A. Bottoms, K. Roach and M. Schiff, eds. Restorative and criminal justice: competing or reconcilable paradigms. Oxford: Hart Publishing, pp.43-59.

Ehlers, A. & Clark, D.M. (2000). A cognitive model of posttraumatic stress disorder. Behavior research and therapy, 38, 319-345.

Erez, E., & Belknap, J. (1998). In their own words: Battered women's assessment of the criminal processing system's responses. Violence and Victims, 13, 251-268.

Farrell, G. & Pease, K. (2001). Repeat victimisation. Monsey, NY, Criminal Justice Press.

Foa, E.B. and Rothbaum, B.O., 1998. Treating the trauma of rape: cognitive behavioural therapy for PTSD. , Guilford Press, New York.

Gibson, J. L. 2002. Truth, justice, and reconciliation: Judging the fairness of amnesty in South Africa. American Journal of Political Science 46 (3): 540-56.

Goodey, J. (2005). Victims and victimology. Research, policy, practice. Harlow, UK: Pearson.

Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (2006). Reflections on the development and Legal Status of Victims' rights instruments. in: Groenhuijsen, M.S. & Letschert, R.M. (eds.) Compilation of International Victims' rights Instruments, Nijmegen, Wolf Legal Publishers

Groenhuijsen, M.S. and Pemberton, A., 2009. The EU Framework Decision on Victims. Does hard law make a difference? European Journal on Crime, Criminal Law and Criminal Justice, 17, pp.43-59.

BIBLIOGRAFIA

Groenhuijsen, M.S. & Pemberton, A. (2011). Genocide, crimes against humanity and war crimes: a victimological perspective. In: Letschert, R.M., De Brouwer, A.M., Haveman, R. & Pemberton, A. (eds.) Victimological approaches to international crimes. Antwerp. Intersentia,

Gromet, D.M. and Darley, J.M., 2006. Restoration and retribution: how including retributive components affects the acceptability of restorative justice procedures. Social Justice Research, 19, pp.395–432.

Gromet, D. M. and Darley, J.M., 2009. Retributive and restorative justice: The importance of crime severity and shared identity on people's justice responses. Australian Journal of Psychology, 61, pp.50-57.

Hartley, C. C. (2003). A therapeutic jurisprudence approach to the trial process in domestic violence felony trials. Violence Against Women, 9(4), 410-437.

Hickman, L.J. & Simpson, S.S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. Law and Society, 37(3), 607-634.

Hobfoll, S.E. (1989). Conservation of resources. A new attempt at conceptualizing stress. American Psychologist, 44(3), 513-524.

Kaltman, S., & Bonanno, G.A. (2003). Trauma and bereavement: Examining the impact of sudden and violent deaths. Journal of Anxiety Disorders, 17, 131–147.

Kelly, J. & Swindell, D. (2003). The Case of the Inexperienced User. American Review of Public Administration, 33(1), 91–108.

Kessler, R. C., Sonnega, A., Bromet, E., Hughes, M., and Nelson, C.B., 1995. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. Archives of General Psychiatry, 52, 1048-1060.

Koolen, I. et al. (2005). De tevredenheid van slachtoffers van misdrijven met de slachtofferzorg. Leiden: Research voor Beleid.

Laxminarayan M (2012) The Heterogeneity of Crime Victims: Variations in Procedural and Outcome Preferences. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Laxminarayan, M.S. & Pemberton, A. (2014). Does the procedure always matter? The interaction of procedural quality and outcome favorability on self-esteem and trust in the legal system. International Journal of Law and Psychiatry, in press http://dx.doi.org/10.1016/j.ijlp.2014.02.030

Lens, K.M.E., Pemberton, A. & Bogaerts,S. (2013) Heterogeneity in Victim Participation: A new Perspective on Delivering a Victim Impact Statement. European Journal of Criminology, 10(4), 479-495.

Lens, K.M.E. (2014). Do these words give rise to doubts? Unpublished PhD-Thesis Tilburg University.

Maercker, A. & Muller, J. (2004). Social Acknowledgment as a Victim or Survivor: A Scale to Measure a Recovery Factor of PTSD, Journal of Traumatic Stress, 17(4).

Maercker, A., & Mehr, A. (2006). What if Victims Read a Newspaper Report About Their Victimization? A Study on the Relationship to PTSD Symptoms in Crime Victims. European Psychologist, 11, 137-142.

Maguire, M. & Kynch, J. (2000). Public Perceptions and Victims' Experiences of Victim Support: Findings from the 1998 British Crime Survey. Home Office Research, Development and Statistics Directorate, London, UK

Mulder, J.D.W.E., 2013. Compensation: the victims perspective. PhD Thesis, Tilburg University. Nijmegen: Wolf Publishing.

Okimoto T.G. and Wenzel, M., 2008. The symbolic meaning of transgressions: Towards a unifying framework of justice restoration. Advances in Group Processes, 25, pp.291-326.

Orth, U. (2002). Secondary Victimization of Crime Victims by Criminal Proceedings, Social Justice Research, 15, (4), 313-325.

Orth, U. (2003). Punishment goals of Crime Victims, Law and Human Behavior, 27 (2), 173-186.

Orth, U., & Maercker, A. (2004). Do trials of perpetrators retraumatize crime victims?. Journal of Interpersonal Violence, 19, 2, 212 – 227.

Pemberton, A., 2009. Victim movements: from diversified needs to varying criminal justice agenda's. Acta Criminologica, 22(3), pp.1-23.

Pemberton, A., 2010. Needs of Victims of Terrorism. In: R. Letschert, I. Staiger and A. Pemberton, eds. Assisting Victims of Terrorism. Towards a European Standard of Justice. Dordrecht: Springer, pp.73-141.

Pemberton, A. 2014. Respect, empathy and wrongfulness: key concepts in a theory of victims rights. In: Vanfraechem,I., Pemberton, A. & Ndahinda. F.N. (eds.) Justice for victims. Oxon, UK. Routledge.

Pemberton, A. and Reynaers, S., 2011. The controversial nature of victim participation: therapeutic benefits in victim impact statements. In: E. Erez, M. Kilchling and J.A. Wemmers, eds. Therapeutic jurisprudence and victim participation in criminal justice: international perspectives. Durham, NC. Carolina Academic Press.

Pemberton, A. & Groenhuijsen, M.S. (2012). Developing victims' rights within the European Union. Past, present, future. In Morosawa, H. , Dussich, J. & Kirchhoff, G. (ed.) Victimology and Human Security: New Horizons. Proceedings of the 13th Symposium of the World Society Victimology. Nijmegen: Wolf Legal Publishers.

Peterson-Armour, M, 2002, 'Experiences of co-victims of homicide', Trauma, Violence and Abuse, 3(2), pp.109-124.

Regioplan 2012. Eerste meting slachtoffermonitor. Amsterdam, Regioplan.

Shapland J., Wilmore, J. & Duff, P. (1985). Victims in the criminal justice system, Gower, Cambridge

Sims, L. & Myhill, A. (2001). Policing and the public: Findings from the 2000 British Crime Survey, London: Home Office.

Sixma H.J., Kerssens J.J., Campen C.V., Peters L. (1998). Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. Health Expectations 1(2), 82-95.

Strang, H. (2002). Repair or revenge: Victims and restorative justice. Oxford: Oxford University Press.

Tyler, T. R. (1990). Why people obey the law. New Haven, USA: Yale University Press.

Tyler T.R. & Huo Y.J. (2002). Trust in the Law. New York: Russell Sage Found.

Van Dijk, J.J.M., 2007. World of Crime. London: Sage.

Van Dijk, J.J.M., van Kesteren, J. and Smit, P., 2007. Criminal Victimisation in International Perspective. Keyfindings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS. Meppel: Boom Juridische Uitgevers.

Van Mierlo, F. & Pemberton, A. (2009). Van tevredenheid naar kwaliteit: een meetinstrument voor de slachtofferzorg. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).

Van Mierlo, F., Pemberton, A. & Lodewijks. I. (2011). Vervolg kwaliteitsmeting slachtofferzorg. Tilburg: INTERVICT. (in Dutch: with an English summary).

Wemmers, J.-A., 1996. Victims in the criminal justice system. Amsterdam: Kugler Publications.

Wenzel, M., Okimoto, T.G., Feather, N.T. and Platow, M.J., 2008. Retributive and restorative justice. Law and Human Behavior, 32(5), pp.375-389.

Whitaker, G. (1980) Co-Production: Citizen Participation in Service Delivery. Public Administration Review, 40: May/June pp240–6.

Williams, B. (1994). Patient satisfaction. A valid concept? Social science and medicine. 38(4). 509-516.

Winje, D. (1998). Cognitive Coping: The Psychological Significance of Knowing What Happened in the Traumatic Event, Journal of Traumatic Stress, 11(4), 627-643.

Winkel, F.W. (2007). Posttraumatic anger. Missing link in the wheel of misfortune. Inaugurele rede Universiteit van Tilburg. Nijmegen. Wolf Legal Publishers.

Winkel, F.W., A.C. Spapens & R.M. Letschert, (2006). Tevredenheid van slachtoffers met 'rechtspleging' en slachtofferhulp; een victimologische en rechtspsychologische secundaire analyse Nijmegen, Wolf

Wittebrood, K. (2006). Slachtoffers van criminaliteit. Den Haag, Sociaal Cultureel Planbureau.

ANEXO

QUESTIONÁRIO

Exmo.(a) Senhor(a),

Na sequência de uma infração penal, esteve recentemente em contacto com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e possivelmente com a Polícia de Segurança Pública (PSP), a Guarda Nacional Republicana (GNR), a Polícia Judiciária (PJ) ou os Serviços do Ministério Público. A APAV está interessada na sua experiência quanto aos serviços prestados.

Estamos muito interessados na sua opinião, independentemente de pensar ou não que o crime que denunciou é grave. Para isso estamos a convidá-lo(a) para participar num estudo que tem como principal objetivo, a avaliação da qualidade dos serviços prestados pela APAV e pelas autoridades competentes nesta área. A sua participação neste estudo, irá contribuir para melhorar estes serviços, bem como lhe dará a oportunidade de partilhar a sua experiência. A APAV está extremamente empenhada neste objetivo.

Para participar neste estudo, basta responder às questões que lhe irão ser colocadas, ou preencher o questionário que lhe irá ser facultado. Todas as suas respostas serão tratadas com total confidencialidade e seu anonimato é também totalmente garantido.

A sua participação é inteiramente voluntária e, caso escolha não participar poderá fazê-lo livremente. Caso tenha alguma questão ou dúvida, antes de decidir se quer ou não participar, por favor sinta-se inteiramente à vontade para contatar os serviços de sede da APAV, responsável por este projeto, através do telefone: 21 358 79 00 ou email: apav.sede@apav.pt

Teremos certamente todo o gosto em dar resposta às suas questões e/ou dúvidas que lhe poderão surgir.

Esperamos, muito sinceramente, que escolha partilhar a sua opinião e experiência connosco. Agradecemos antecipadamente a sua colaboração.

Atentamente,

Elsa Beja
Gestora do projeto

A. INTRODUÇÃO

Conteúdo do questionário

Este estudo ajudar-nos-á a compreender a sua experiência relativamente à qualidade dos serviços prestados pelos profissionais dos serviços policiais, judiciários, legais e de apoio à vítima. Este questionário foca-se na sua experiência com algumas destas entidades.

O preenchimento deste questionário demorará entre 20 e 40 minutos. A extensão do questionário depende da sua interação com os diferentes serviços. Estamos muito gratos pela sua colaboração.

Anonimato

As suas respostas são totalmente anónimas. Pode desistir de responder ao questionário a qualquer momento. Os resultados não serão utilizados para fins comerciais. Caso tenha alguma questão relativamente ao questionário, ou se sentir necessidade de falar com alguém depois de responder ao questionário, por favor não hesite em nos contactar.

B. PERGUNTAS SOBRE O CRIME

Pedimos-lhe que participasse neste estudo porque os registos da APAV indicam que nos contactou recentemente em relação a uma situação de crime por que passou. Para os fins do nosso estudo, é muito importante que a sua experiência seja documentada, mesmo que o contacto tenha sido breve ou em relação a uma ofensa menor.

1. Por isso, gostaríamos de primeiro ter a certeza: contactou a APAV nos últimos 12 meses em relação a uma situação de crime pela qual passou?

1.1. Sim
1.2. Não > **Mesmo tendo em conta que não esteve em contato com a nossa organização recentemente, gostaríamos de ter as suas respostas para este questionário.**

Antes de mais, gostaríamos de lhe fazer algumas perguntas sobre o crime que o(a) levou a contactar a APAV. Por favor, tente lembrar-se do que aconteceu nessa altura.

2. Qual foi o crime que o(a) levou a contactar a APAV? **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

2.1. Furto
2.2. Assalto a casa

2.3. Roubo
2.4. Vandalismo
2.5. Ameaça/Abuso verbal
2.6. Agressão
2.7. Perseguição/*Stalking*
2.8. Violência sexual
2.9. Violência doméstica
2.10. Rapto/ sequestro
2.11. Homicídio
2.12. Discriminação
2.13. Outro, qual/quais? _____

3. Quando ocorreu este crime?

3.1. Há menos de três meses
3.2. Entre três a seis meses atrás
3.3. Entre seis meses e um ano atrás
3.4. Entre um ano e três anos atrás
3.5. Há mais de três anos
3.6. Não sei / não me recordo

4. Conhecia o(a) infrator(a) antes da ocorrência do crime?

4.1. Sim
4.2. Não > **pergunta 6**

5. Qual era a natureza da sua relação com o(a) infrator(a) na altura do crime?

5.1. Amigo(a)/Conhecido(a)/Vizinho(a)
5.2. Família
5.3. Companheiro(a)/Antigo(a) companheiro(a)
5.4. Empregador
5.5. Um(a) colega
5.6. Desconhecido(a)
5.7. Outro, especifique_____

6. Já tinha sofrido este tipo de crime anteriormente?

6.1. Sim
6.2. Não

7. Já sofreu outros tipos de crime?

7.1. Sim
7.2. Não > **pergunta 9**

8. Por favor indique que tipos de crime sofreu anteriormente **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

8.1. Furto
8.2. Assalto a casa
8.3. Roubo
8.4. Vandalismo
8.5. Ameaça/Abuso verbal
8.6. Agressão
8.7. Perseguição / *Stalking*
8.8. Violência sexual
8.9. Violência doméstica
8.10. Rapto / sequestro
8.11. Homicídio
8.12. Discriminação
8.13. Outro, _____

9. Voltando ao crime pelo qual contactou a APAV, denunciou este crime à polícia? **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

9.1. Sim, eu próprio denunciei o crime à polícia. > **vá para a pergunta 11**
9.2. Sim, outra pessoa denunciou o crime à polícia. > **vá para a pergunta 11**
9.3. Não, a polícia tomou conhecimento do crime por sua própria iniciativa. > **vá para a pergunta 14**
9.4. Não, a polícia não foi informada da ocorrência do crime.

10. Qual a razão ou as razões pelas quais não denunciou o crime à polícia? **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

10.1. O crime não era suficientemente grave
10.2. Não era necessário para acionar o meu seguro
10.3. Não ajudaria a minha situação
10.4. Outras pessoas denunciaram o crime
10.5. Fui aconselhado a não o fazer
10.6. A polícia nada fará acerca do crime
10.7. Eu tenho medo do(a) infrator(a)
10.8. Outra razão, por favor especifique, _____

Depois de responder à pergunta 10, vá para a pergunta 14

11. Quando foi o crime denunciado à polícia?

11.1. Há menos de três meses
11.2. Entre três a seis meses atrás
11.3. Entre seis meses e um ano atrás
11.4. Entre um ano e três anos atrás
11.5. Há mais de três anos
11.6. Não sei / não me recordo

12. Qual a razão ou as razões para denunciar o crime? **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

12.1. Eu senti muito medo depois do crime
12.2. Eu queria que a polícia me direcionasse para serviços de apoio
12.3. Eu queria que a polícia me protegesse e à minha família
12.4. Eu tinha medo que o crime se repetisse
12.5. Eu pensei que o crime era sério o suficiente para informar a polícia
12.6. Eu queria que a polícia interviesse
12.7. Eu achei que dos(as) infratores(as) mereciam ser punidos(as)
12.8. Eu queria indeminização por danos
12.9. Eu queria recuperar o que tinha perdido
12.10. Era um requerimento do meu seguro
12.11. Eu queria que o que me aconteceu fosse reconhecido
12.12. Outras razões, por favor especifique _____

13. Se tivesse de escolher somente uma das razões que acabaram de ser descritas, qual escolheria?

13.1. Outras razões, por favor especifique _____

14. A ofensa resultou em: **[Por favor selecione todas as respostas aplicáveis]**

14.1. Perda de propriedade
14.2. Danos à sua propriedade
14.3. Danos físicos
14.4. Stress emocional
14.5. Nenhuma das respostas acima mencionadas > **Vá para a pergunta 17**

15. Recebeu alguma indeminização?

15.1. Sim, na totalidade > **Vá para a pergunta 17**
15.2. Sim, em parte
15.3. Não, ainda não
15.4. Não, nada.

16. Até que ponto o facto de não ter sido totalmente indeminizado pelos danos que sofreu devido ao crime é desconfortável para si?

16.1. Não é nada desconfortável
16.2. É desconfortável
16.3. É muito desconfortável

17. Alguém foi preso por ter cometido este crime contra si?

17.1. Sim > **Vá para a secção C**
17.2. Não
17.3. Não sei > **Vá para a secção C**

18. Até que ponto o facto de ninguém ter sido preso é desconfortável para si?

18.1. Não é nada desconfortável.
18.2. É desconfortável.
18.3. É muito desconfortável.

C. APOIO À VÍTIMA

C.1. Também gostaríamos que respondesse a algumas questões sobre a sua experiência com a APAV. Tente lembrar-se do que aconteceu nos seus contactos com os técnicos de Apoio à Vítima da APAV. Por favor indique. Por favor indique se concorda (completamente) ou se discorda (completamente) com as seguintes afirmações.

Pode indicar se os técnicos de Apoio à Vítima da APAV...	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. O(A) trataram com educação	x	x	x	x	x	x
. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x	x
. Mostraram empatia/ compaixão	x	x	x	x	x	x
. Tomaram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	x	x	x	x	x	x
. Tiveram a sua privacidade em consideração	x	x	x	x	x	x
. Trataram o seu caso com confidencialidade	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda	x	x	x	x	x	x
. O(A) direcionaram para outras organizações que oferecem apoio e ajuda	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	x	x	x	x	x	x
. O(A) acompanharam a atos do processo criminal	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre o processo de justiça criminal	x	x	x	x	x	x
. Forneceram ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	x	x	x	x	x	x
. Usaram linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x	x
. Forneceram apoio legal	x	x	x	x	x	x
. O(A) direcionaram para apoio legal	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre os passos necessários para receber indeminização	x	x	x	x	x	x
. Fizeram perguntas sobre a perda e dano da sua propriedade	x	x	x	x	x	x
. Forneceram apoio financeiro						

C.2. E relativamente às afirmações seguintes.

Pode indicar se os funcionários da APAV...	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. O(A) fizeram sentir mais seguro	x	x	x	x	x	x
. Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	x	x	x	x	x	x
. Reduziram o risco do crime ocorrer novamente	x	x	x	x	x	x
. O(A) apoiaram enquanto sentiu que era necessário	x	x	x	x	x	x
. Forneceram apoio emocional	x	x	x	x	x	x
. Forneceram apoio psicológico	x	x	x	x	x	x
. Forneceram apoio social	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no sentir que os danos causados e o seu sofrimento foram suficientemente reconhecidos	x	x	x	x	x	x
. Diminuíram os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x	x

C.3. Agora gostaríamos que respondesse a algumas questões sobre o que considera importante quando contacta a APAV. Pense no seu contacto com a APAV e tente pensar naquilo que realmente teria sido importante para si e que queria que a APAV tivesse feito.

Por favor avalie a importância das questões seguintes numa escala de 1 a 4, em que 1 corresponde a *nada importante* e 4 corresponde a *muito importante*.

Quão importante é para si que os técnicos de Apoio à Vítima da APAV...	Nada importante	Moderadamente importante	Importante	Muito Importante	Não Aplicável
. O(A) tratem com educação	x	x	x	x	x
. Se disponibilizem para ouvir todos os factos que pretende que eles conheçam	x	x	x	x	x
. Mostrem compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x
. Mostrem empatia/ compaixão	x	x	x	x	x
. Tomem atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	x	x	x	x	x
. Fazem-no(a) sentir que é levado(a) a sério	x	x	x	x	x
. Protejam a sua identidade e detalhes pessoais	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre outras organizações que oferecem apoio e ajuda	x	x	x	x	x
. O(A) direcionem para outras organizações que oferecem apoio e ajuda	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre os seus direitos enquanto vítima e a forma de os exercer	x	x	x	x	x
. O(A) acompanhem a atos do processo criminal	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre o processo de justiça criminal	x	x	x	x	x
. Forneçam ajuda prática específica como, por exemplo, no preenchimento de formulários	x	x	x	x	x
. Usem linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x
. Forneçam apoio legal	x	x	x	x	x
. O(A) direcionem para apoio legal	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre os passos necessários para apresentar um pedido de indeminização	x	x	x	x	x
. Fizeram perguntas sobre a perda e dano da sua propriedade	x	x	x	x	x
. Forneçam apoio financeiro	x	x	x	x	x
. Ajudaram-no a obter apoio social	x	x	x	x	x

C.4. E relativamente às afirmações que se seguem.

Mais uma vez referimos que as questões são sobre aquilo que realmente teria sido importante para si e que teria querido que a APAV tivesse feito. Por favor avalie a importância das questões seguintes numa escala de 1 a 4, em que 1 corresponde a *nada importante* e 4 corresponde a *muito importante*.

Quão importante é para si que os técnicos de Apoio à Vítima da APAV...	Nada importante	Moderadamente importante	Importante	Muito importante	Não aplicável
. O(A) façam sentir mais seguro	x	x	x	x	x
. Ofereçam conselhos sobre a sua segurança	x	x	x	x	x
. Reduzam o risco do crime ocorrer novamente	x	x	x	x	x
. O(A) apoiem enquanto sentir que é necessário	x	x	x	x	x
. Forneçam apoio emocional	x	x	x	x	x
. Forneçam apoio psicológico	x	x	x	x	x
. Forneçam apoio social	x	x	x	x	x
. Façam sentir que os danos causados e o seu sofrimento foram suficientemente reconhecidos	x	x	x	x	x
. Diminuam os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x

C.5. Há mais alguma coisa que a APAV tenha feito ou que poderia ter feito, que é importante para si?

C.5.1. Sim, por favor especifique _____
C.5.2. Não

D. A POLÍCIA

As perguntas seguintes são sobre a sua experiência com a polícia. Como já foi referido, é importante que a sua experiência seja registada mesmo quando o contacto foi breve ou devido a um crime menos grave.

D.1. Por isso, gostaríamos de confirmar consigo: contactou a polícia nos últimos 12 meses a propósito do crime pelo qual passou?

D.1.1. Sim
D.1.2. Não > **Ir para a secção E**

D.2. Em primeiro lugar, gostaríamos que respondesse a algumas questões sobre a sua experiência com a polícia. Tente recordar-se do que aconteceu durante os seus contactos com os agentes da polícia. Por favor indique se concorda (completamente) ou se discorda (completamente) com as seguintes afirmações.

Pode indicar se os agentes da polícia...	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. O(A) trataram com educação	x	x	x	x	x	x
. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x	x
. O(A) Fizeram sentir que foi levado(a) a sério	x	x	x	x	x	x
. Protegeram a sua identidade e os seus dados pessoais	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compaixão/ empatia	x	x	x	x	x	x
. O(A) fizeram esperar demasiado tempo até que pudesse denunciar o crime	x	x	x	x	x	x
. O(A) fizeram repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes	x	x	x	x	x	x
. Deram informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	x	x	x	x	x	x
. Utilizaram uma linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre apoio e ajuda adicionais	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre o apoio à vítima	x	x	x	x	x	x
. O(A) mantiveram informado(a) sobre os desenvolvimentos do seu caso	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre os passos necessários para apresentar um pedido de indeminização	x	x	x	x	x	x

D.3. E relativamente às afirmações seguintes.

Pode indicar se os agentes da polícia...	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. Pediram informação suficiente para investigar a sua denúncia	x	x	x	x	x	x
. Deram atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	x	x	x	x	x	x
. O(A) informaram do seu direito de participar no processo criminal	x	x	x	x	x	x
. Forneceram informação sobre os seus direitos enquanto vítima	x	x	x	x	x	x
. Perguntaram sobre os seus danos	x	x	x	x	x	x
. O(A) fizeram sentir mais seguro	x	x	x	x	x	x
. Ofereceram conselhos sobre a sua segurança	x	x	x	x	x	x
. Contribuíram para diminuir o risco do crime ocorrer novamente	x	x	x	x	x	x
. Contribuíram para diminuir os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x	x
. Fizeram tudo o que estava ao seu alcance para provar que ocorreu um crime e saber quem o praticou	x	x	x	x	x	x
. Fizeram o suficiente para prender o(a) infrator(a)	x	x	x	x	x	x

D.4. Agora gostaríamos que respondesse a algumas questões sobre o que considera **importante** quando contacta a polícia para denunciar um crime. Pense no seu contacto com a polícia e tente pensar naquilo que realmente teria sido importante para si e que queria que eles tivessem feito. Por favor avalie a importância das questões seguintes numa escala de 1 a 4, em que 1 corresponde a *não é nada importante* e 4 corresponde a *muito importante*.

Quão importante é para si que os agentes da polícia...	Nada importante	Moderadamente importante	Importante	Muito importante	Não aplicável
. O(A) tratem com educação	x	x	x	x	x
. Demorem o tempo necessário para ouvir todos os factos que quer que eles saibam	x	x	x	x	x
. Mostrem compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x
. O(A) façam sentir que é levado(a) a sério	x	x	x	x	x
. Protejam a sua identidade e dados pessoais	x	x	x	x	x
. Mostrem compaixão/ empatia	x	x	x	x	x
. Permitam denunciar o crime com rapidez	x	x	x	x	x
. Não o(a) façam repetir a descrição do que aconteceu demasiadas vezes	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre os passos seguintes da polícia	x	x	x	x	x
. Usem linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre apoio e ajuda adicionais	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre o apoio à vítima	x	x	x	x	x
. O(A) mantenham informado(a) sobre os desenvolvimentos no seu caso	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre os passos necessários para receber indeminização	x	x	x	x	x

D.5. E relativamente às afirmações que se seguem.

Mais uma vez reforçamos que as questões são sobre aquilo que realmente teria sido importante para si e que teria querido que eles tivessem feito. Por favor avalie a importância das questões seguintes numa escala de 1 a 4, em que 1 corresponde a *nada importante* e 4 corresponde a *muito importante*.

Quão importante é para si que os agentes da polícia...	Nada importante	Moderadamente importante	Importante	Muito importante	Não aplicável
. Peçam a sua contribuição antes de tomarem decisões	x	x	x	x	x
. Peçam informação suficiente para investigar a sua denúncia	x	x	x	x	x
. Tomem atenção suficiente aos seus desejos e necessidades	x	x	x	x	x
. O(A) informem do seu direito de participar no processo criminal contra o seu infrator(a)	x	x	x	x	x
. Forneçam informação sobre os seus direitos enquanto vítima	x	x	x	x	x
. Perguntem sobre as suas perdas e danos	x	x	x	x	x
. O(A) façam sentir mais seguro(a)	x	x	x	x	x
. Ofereçam conselhos sobre a sua segurança	x	x	x	x	x
. Contribuam para diminuir o risco do crime ocorrer novamente	x	x	x	x	x
. Contribuam para diminuir os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x
. Façam tudo o que estiver ao seu alcance para provar que ocorreu um crime e saber quem o praticou	x	x	x	x	x
. Façam o suficiente para prender o(a) infrator(a)	x	x	x	x	x

D.6. Há mais alguma coisa que a Polícia tenha feito ou que poderia ter feito, que é importante para si?

D.6.1. Sim, por favor especifique_____

D.6.2. Não

E. PERGUNTAS ADICIONAIS

E.1. As seguintes perguntas foram concebidas para que pense em pontos importantes relacionados com o crime, a propósito do qual contactou a APAV. Para cada uma das situações a seguir descritas, é-lhe pedido que classifique o quão confiante está de que pode lidar com elas com sucesso. Porque cada pessoa é diferente na maneira como lida com este tipo de acontecimento não há só uma resposta correta. Por favor pense em si neste momento e não no dia em que o crime ocorreu.

	Não consigo de todo	2	Consigo moderadamente	4	Consigo totalmente
. Lidar com o impacto que o crime teve na minha vida	x	x	x	x	x
. Continuar com a minha vida diária	x	x	x	x	x
. Falar sobre o crime	x	x	x	x	x
. Lidar com imagens ou sonhos assustadores relacionados com o crime	x	x	x	x	x
. Ser otimista desde o crime	x	x	x	x	x
. Procurar a ajuda de outras pessoas por causa do que aconteceu	x	x	x	x	x
. Ser emocionalmente forte	x	x	x	x	x

E.2. Gostaríamos de saber como se sente acerca do crime atualmente. Por favor considere as seguintes reações que por vezes ocorrem a seguir a um crime. As perguntas são relativas às suas reações pessoais ao crime pelo qual passou. Mais uma vez, não há respostas certas ou erradas. Por favor indique (Sim/Não) se experienciou alguma das seguintes reações pelo menos duas vezes na passada semana.

	Sim	Não
. Pensamentos ou memórias perturbadoras acerca do crime que lhe tenham vindo à mente contra a sua vontade	x	x
. Sonhos perturbadores relacionados com o crime	x	x
. Agir ou sentir-se como se o crime estivesse a acontecer outra vez	x	x
. Sentir-se perturbado por lembranças do acontecimento	x	x
. Reações físicas (como ritmo cardíaco acelerado, distúrbios de estômago, suores, tonturas) quando se lembra do acontecimento	x	x
. Dificuldade em adormecer e em manter-se a dormir	x	x
. Irritabilidade ou episódios de raiva	x	x
. Dificuldades em concentrar-se	x	x
. Consciência acrescida de perigos potenciais para si e para os outros	x	x
. Ficar nervoso(a) ou apanhar um susto perante algo inesperado	x	x

E.3. Estamos também interessados na sua opinião sobre o sistema de justiça criminal. Isto não se refere especificamente ao seu caso, mas sim a um contexto mais amplo e abrangente. Por favor indique em que medida concorda ou discorda com as seguintes frases.

	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. Eu tenho muito respeito pela polícia	x	x	x	x	x	x
. No seu conjunto, eu confio nos agentes da polícia	x	x	x	x	x	x
. No geral os agentes da polícia tratam as pessoas de forma justa	x	x	x	x	x	x
. Os tribunais normalmente garantem um julgamento justo a todos	x	x	x	x	x	x
. Os direitos básicos dos cidadãos são protegidos pelos tribunais	x	x	x	x	x	x
. As decisões dos tribunais são quase sempre justas	x	x	x	x	x	x

F. PERGUNTAS GERAIS

Para finalizar, gostaríamos de lhe fazer algumas perguntas gerais sobre si.

F.1. Qual é a sua idade?

1. 18-24
2. 25-34
3. 35-49
4. 50-65
5. +65

F.2. Qual é o seu estado civil?

1. Solteiro(a) (não casado(a) ou que não vive com companheiro(a))
2. Vive com um companheiro(a), como um casal
3. Vive com uma família maior

F.3. Como descreve a sua ocupação profissional? Está a trabalhar, faz o trabalho doméstico na sua casa, frequenta um estabelecimento de ensino? Ou está reformado(a) ou tem uma deficiência, ou está desempregado(a), mas à procura de emprego?

1. A trabalhar
2. À procura de trabalho (desempregado(a))
3. Em casa (doméstico(a))
4. Reformado(a), deficiente
5. Frequenta um estabelecimento de ensino (estudante)
6. Outro, por favor especifique_____
7. Não sei

F.4. Qual é o nível de educação mais elevado que completou?

1. Sabe ler/escrever
2. Não sabe ler/escrever
3. Pré-escolar
4. Ensino Básico
5. Ensino Secundário incompleto
6. Ensino Secundário
7. Ensino pós-secundário (curso de especialização tecnológica)
8. Ensino Superior

F.5. Qual é o seu sexo?

1. Feminino
2. Masculino

Parte do questionário - aplicado sobre o Ministério Público (Fase de inquérito):

D. MINISTÉRIO PÚBLICO

Gostaríamos agora de lhe colocar algumas questões sobre a sua experiência com o Ministério Público, com o qual terá contatado na sequência do crime que o(a) trouxe à APAV.

O Ministério Público é um órgão do Estado constituído por um conjunto de magistrados hierarquicamente organizados, e é a entidade responsável por receber as denúncias e queixas e abrir o processo. Seguidamente o Ministério Público é responsável pela investigação, decidindo sobre as diligências que devem ser feitas. No final da fase de inquérito, decide se há provas suficientes ou não para acusar o arguido, isto é, para o levar a julgamento. Na fase de instrução, se houver, e no julgamento o Ministério Público deverá sustentar a acusação, tendo que provar os factos de que o arguido está acusado. Finalmente, pode ainda apresentar recurso de uma decisão sobre a qual não concorde.

Tendo o Ministério Público um papel fundamental na informação das vítimas de crime (como por exemplo, informação às vítimas sobre a existência e contactos de instituições de apoio; informação sobre o direito de apresentar queixa e do que acontece após essa apresentação; informação sobre direito a indeminização e proteção), é para nós muito importante que partilhe a sua experiência: mesmo quando o contato tenha sido breve ou se refira a uma ofensa menor.

D.1. Contatou com o Ministério Público relativamente ao crime de que foi vítima nos últimos 12 meses? Poderá incluir qualquer comunicação escrita que tenha recebido do Ministério Público neste período.

D.1.1. Sim
D.1.2. Não > **Vá para a secção E**

D.2. Falou com algum Magistrado do Ministério Público pessoalmente ou por telefone?

D.2.1. Sim
D.2.2. Não > **Se NÃO vá para as secções D.3 e D.5 (Estas questões só fazem sentido caso tenha havido algum contato pessoal. Este nem sempre é o caso quando as vítimas contatam com os Serviços do Ministério Público).**

D.3. Primeiro gostaríamos que respondesse a algumas questões relativas à sua experiência com o Ministério Público. Tente lembrar-se do que aconteceu em todos os seus contatos com o Ministério Público no que se refere a este crime. Isto inclui mas não se limita à sua experiência com o Magistrado. Por favor indique se discorda (completamente) ou concorda (completamente) com as seguintes afirmações.

Pode indicar se os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. O(A) trataram com educação	x	x	x	x	x	x
. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compaixão / empatia	x	x	x	x	x	x

D.4. E relativamente às seguintes afirmações.

Pode indicar se os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. Deram-lhe informação sobre os passos seguintes que iriam tomar	x	x	x	x	x	x
. Utilizaram uma linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x	x
. Forneceram-lhe informação sobre os seus direitos enquanto vítima de crime e a forma de os exercer	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão pela sua situação	x	x	x	x	x	x
. Perguntaram-lhe sobre os seus danos	x	x	x	x	x	x
. Informaram-no(a) sobre os passos necessários para apresentar um pedido de indeminização	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) sentir mais seguro(a)	x	x	x	x	x	x
. Contribuiram para diminuir o risco do crime ocorrer novamente	x	x	x	x	x	x
. Contribuiram para diminuir os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x	x
. Fizeram tudo o que estava ao seu alcance para provar que ocorreu um crime e saber quem o praticou	x	x	x	x	x	x

D.5. Agora gostaríamos de lhe fazer algumas questões sobre o que considera importante nos seus contatos com o Ministério Público depois do crime. Pense nos contatos que teve com o Ministério Público e tente pensar naquilo que teria sido realmente importante para si e que queria que tivessem feito. Por favor classifique a importância das seguintes afirmações na escala de 1 a 4, sendo 1 *nada importante* e 4 *muito importante*.

Quão importante é para si que os Magistrados que trabalham no Ministério Público...	**Nada importante**	**Moderadamente importante**	**Importante**	**Muito importante**
. O(A) tratem educadamente	x	x	x	x
. Levem o tempo necessário para ouvir todos os factos que deseja que tenham conhecimento	x	x	x	x
. Mostrem compreensão pela sua situação	x	x	x	x
. O(A) façam sentir que é levado(a) a sério	x	x	x	x
. Mostrem compaixão / empatia	x	x	x	x

D.6. E considerando as seguintes afirmações. Uma vez mais gostaríamos de realçar que estas questões se referem ao que realmente teria sido importante para si e o que queria que o Ministério Público tivesse feito. Por favor classifique a importância destas afirmações numa escala de 1 a 4, sendo 1 *nada importante* e 4 *muito importante*.

Quão importante é para si que os Magistrados que trabalham no Ministério Público...	**Nada importante**	**Moderadamente importante**	**Importante**	**Muito importante**	**Não aplicável**
. O(A) informem sobre quais os próximos passos	x	x	x	x	x
. Utilizem linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x
. Lhe forneçam informação sobre os seus direitos enquanto vítima de crime e a forma de os exercer	x	x	x	x	x
. Não o(a) façam repetir a sua versão dos acontecimentos frequentemente	x	x	x	x	x
. Prestem atenção suficiente às suas e necessidades	x	x	x	x	x
. O(A) questionem sobre os seus danos	x	x	x	x	x
. O(A) informem sobre os passos necessários para apresentar um pedido de indeminização	x	x	x	x	x
. O(A) façam sentir seguro(a)	x	x	x	x	x
. Contribuíram para diminuir o risco do crime acontecer novamente	x	x	x	x	x
. Contribuíram para diminuir o seu sentimento de medo	x	x	x	x	x
. Façam tudo o que estiver ao seu alcance para provar que ocorreu um crime e saber quem o praticou	x	x	x	x	x

D.7. Há mais alguma coisa que o Ministério Público tenha feito, ou poderia ter feito, que seja importante para si?

D.7.1. Sim, por favor especifique_____

D.7.2. Não

Parte do questionário - aplicado sobre o Ministério Público (Fase de julgamento):

D. MINISTÉRIO PÚBLICO

Gostaríamos agora de lhe colocar algumas questões sobre a sua experiência com o Ministério Público, com o qual terá contatado na sequência do crime que o(a) trouxe à APAV.

O Ministério Público é um órgão do Estado constituído por um conjunto de magistrados hierarquicamente organizados, e é a entidade responsável por receber as denúncias e queixas e abrir o processo. Seguidamente o Ministério Público é responsável pela investigação, decidindo sobre as diligências que devem ser feitas. No final da fase de inquérito, decide se há provas suficientes ou não para acusar o arguido, isto é, para o levar a julgamento. Na fase de instrução, se houver, e no julgamento o Ministério Público deverá sustentar a acusação, tendo que provar os factos de que o arguido está acusado. Finalmente, pode ainda apresentar recurso de uma decisão sobre a qual não concorde.

Tendo o Ministério Público um papel fundamental na informação das vítimas de crime (como por exemplo, informação às vítimas sobre a existência e contactos de instituições de apoio; informação sobre o direito de apresentar queixa e do que acontece após essa apresentação; informação sobre direito a indeminização e proteção), é para nós muito importante que partilhe a sua experiência: mesmo quando o contato tenha sido breve ou se refira a uma ofensa menor.

D.1. Contatou com o Ministério Público relativamente ao crime de que foi vítima nos últimos 12 meses? Poderá incluir qualquer comunicação escrita que tenha recebido do Ministério Público neste período.

D.1.1. Sim
D.1.2. Não > **Vá para a secção E**

D.2. Falou com algum Magistrado do Ministério Público pessoalmente ou por telefone?

D.2.1. Sim
D.2.2. Não > **Se NÃO vá para as secções D.3 e D.5 (Estas questões só fazem sentido caso tenha havido algum contato pessoal. Este nem sempre é o caso quando as vítimas contatam com os Serviços do Ministério Público).**

D.3. Primeiro gostaríamos que respondesse a algumas questões relativas à sua experiência com o Ministério Público. Tente lembrar-se do que aconteceu em todos os seus contatos com o Ministério Público no que se refere a este crime. Isto inclui mas não se limita à sua experiência com o Magistrado. Por favor indique se discorda (completamente) ou concorda (completamente) com as seguintes afirmações.

Pode indicar se os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. O(A) trataram com educação	x	x	x	x	x	x
. Demoraram o tempo necessário para ouvir todos os factos que queria que eles soubessem	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão para com a sua situação	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) sentir que foi levado(a) a sério	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compaixão / empatia	x	x	x	x	x	x

D.4. E relativamente às seguintes afirmações.

Pode indicar se os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. Utilizaram uma linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) repetir a sua descrição do que aconteceu demasiadas vezes	x	x	x	x	x	x
. Mostraram compreensão pela sua situação	x	x	x	x	x	x
. Perguntaram-lhe sobre os seus danos	x	x	x	x	x	x
. Fizeram-no(a) sentir mais seguro(a)	x	x	x	x	x	x
. Contribuiram para diminuir os seus sentimentos de medo	x	x	x	x	x	x
. Fizeram tudo para provar os factos de que o arguido estava acusado	x	x	x	x	x	x

D5. Agora gostaríamos de lhe fazer algumas questões sobre o que considera **importante** nos seus contatos com o Ministério Público depois do crime. Pense nos contatos que teve com o Ministério Público e tente pensar naquilo que teria sido realmente importante para si e que queria que tivessem feito. Por favor classifique a importância das seguintes afirmações na escala de 1 a 4, sendo 1 *nada importante* e 4 *muito importante*.

Quão importante é para si que os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Nada importante	Moderadamente importante	Importante	Muito importante
. O(A) tratem educadamente	x	x	x	x
. Levem o tempo necessário para ouvir todos os factos que deseja que tenham conhecimento	x	x	x	x
. Mostrem compreensão pela sua situação	x	x	x	x
. O(A) façam sentir que é levado(a) a sério	x	x	x	x
. Mostrem compaixão / empatia	x	x	x	x

D6. E considerando as seguintes afirmações. Uma vez mais gostaríamos de realçar que estas questões se referem

ao que realmente teria sido importante para si e o que queria que o Ministério Público tivesse feito. Por favor classifique a importância destas afirmações numa escala de 1 a 4, sendo 1 *nada importante* e 4 *muito importante.*

Pode indicar se os Magistrados que trabalham no Ministério Público…	Discordo completamente	Discordo	Não concordo nem discordo	Concordo	Concordo completamente	Não Aplicável
. Utilizem linguagem fácil de compreender	x	x	x	x	x	x
. Não o(a) façam repetir a sua versão dos acontecimentos frequentemente	x	x	x	x	x	x
. Prestem atenção suficiente às suas e necessidades	x	x	x	x	x	x
. O(A) questionem sobre os seus danos	x	x	x	x	x	x
. O(A) façam sentir seguro(a)	x	x	x	x	x	x
. Contribuíram para diminuir o seu sentimento de medo	x	x	x	x	x	x
. Façam tudo o que estiver ao seu alcance para provar os factos de que o arguido estava acusado	x	x	x	x	x	x

D.7. Há mais alguma coisa que o Ministério Público tenha feito, ou poderia ter feito, que seja importante para si?

D.7.1. Sim, por favor especifique_____
D.7.2. Não

PROJETO DESENVOLVIDO EM PARCERIA POR:

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (Portugal)
International Victimology Institute Tilburg (Países Baixos)
Fédération Nationale d'Aide aux Victimes et de Médiation (França)
Victim Support Scotland (Escócia)
Weisser Ring (Alemanha)

A publicação foi produzida com o apoio financeiro do Programa Justiça Penal da União Europeia. O conteúdo da publicação é da responsabilidade dos autores e não reflete, em qualquer circunstância, os pontos de vista da Comissão Europeia.

Com o apoio financeiro do
Programa Justiça Penal
da União Europeia

ISBN 978-972-8852-58-0