



APAV[®]

associação portuguesa de
Apoio à Vítima

RELATÓRIO DE GESTÃO 2016

Índice

• CONSIDERAÇÕES GERAIS	6
• PROTOCOLO COM O GOVERNO DE PORTUGAL	15
• APOIO A VÍTIMAS DE CRIME, SEUS FAMILIARES E AMIGOS	17
- Redes APAV: Gabinetes de Apoio à Vítima Apoio à Vítima Migrante Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual Casas de Abrigo	17
- Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio RAFAVH	18
- Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Abuso Sexual Projeto CARE	20
- Estatísticas da prestação gratuita e confidencial de serviços de apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos	23
- Linha de Apoio à Vítima (LAV) 116 006	25
- Melhoria das respostas sociais de atendimento e acolhimento das vítimas de violência doméstica	28
- Apoio às Vítimas Migrantes	30
- Apoio e acolhimento de vítimas de Tráfico de Seres Humanos	33
- Centro de Acolhimento e Proteção (CAP) para vítimas de tráfico de seres humanos	35
- O apoio a vítimas de terrorismo	36
- O apoio a turistas vítimas de crime	37
- Sistema de Referência de Vítimas de Crime	38
• FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO & PREVENÇÃO	40
- A contínua aposta na Prevenção	40
- Centro de Formação da APAV - Maximização e Gestão	41
- Formação de colaboradores/as por entidades externas	47
- Formação APAV no âmbito do Protocolo com o Governo de Portugal	47
- Principais eventos formativos realizados	49
- Atualização modelo de gestão da formação e reforço da estrutura tecnológica	52
- Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade	53
- Projeto Infovítimas II informação sobre os direitos das vítimas e sensibilização da sociedade	53
- Promoção da informação e sensibilização sobre Justiça Restaurativa	54
- Folhas informativas <i>Factsheets</i> APAV	55
- Programa A PAR: capacitação parental e direitos da família	55
- Campanhas	56
- Comunicação digit@l	59

- O Centro de Documentação e Informação CDI	60
- Outras ações e eventos	60
• PLANO PARA A IGUALDADE DE GÉNERO DA APAV 2014-2017	62
• INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO	64
- Avaliação de risco	64
- Observatório de Decisões Judiciais	65
• QUALIDADE NO APOIO À VÍTIMA	66
- Promoção da política de qualidade e acreditação: desenvolvimento de modelos de monitorização da qualidade, avaliação e auditoria interna e externa Programa de Qualidade e Auditoria	66
- Avaliação de Impacto Social	68
• LIGAÇÃO À SOCIEDADE - AS PARCERIAS	69
- Ligação às Universidades, Institutos e Escolas Superiores	73
- Reforço da presença da APAV na área das publicações técnico/científicas	75
- Cooperação com as Forças e Serviços de Segurança	76
- A cooperação com a Ordem dos Psicólogos os estágios profissionais da OPP	78
- Comissões de Proteção de Crianças e Jovens	79
- Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes Violentos	79
- Fórum das Crianças e dos Jovens	79
- I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género do Município de Lisboa	80
- Pareceres sobre iniciativas legislativas e participação em audições públicas	81
- Mecenato & Responsabilidade Social das Empresas	82
• RELAÇÕES INTERNACIONAIS & PROJETOS EUROPEUS	83
- Promoção do direito à informação por parte das vítimas de crime - reforço da informação às vítimas de crime sobre o funcionamento do sistema de justiça penal Projeto INFOVITIMAS II	87
- Promoção de um sistema de Justiça Penal orientado para as vítimas de crime na União Europeia Projeto IVOR	89
- Apoio a vítimas de furto de identidade e fraude de identidade Projeto PROTEUS	91
- Apoio <i>online</i> para as vítimas de crime Projeto T@LK	92
- Formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio Projeto ÓDIO NUNCA MAIS	95
- Projeto Ciência D’Afetos	96

- Projeto Junt@s na Prevenção da Violência contra as Crianças	97
- Projeto WAKE <i>Working Along with Key Experts</i>	99
- Projeto <i>Just and Safer Cities for All Local Actions to combat and prevent racism and all forms of violence</i>	99
- Projeto <i>Developing an EU Training Module for the Victims' Directive</i>	101
- Projeto PROTASIS <i>Police Training Skills</i>	102
- Projeto <i>Developing Directive-compatible practices for the identification, assessment and referral of victims</i>	102
- Diretiva da União Europeia sobre normas mínimas dos direitos, do apoio e da proteção de vítimas de crime	104
- Organizações internacionais	106
- <i>Victim Support Europe VSE</i>	106
- Plataforma de Organizações da Sociedade Civil da EU no Combate ao Tráfico de Seres Humanos	108
- <i>Fundamental Rights Agency FRA</i>	109
- <i>Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants PICUM</i>	109
- <i>European Network Against Racism ENAR</i>	110
- <i>Global Alliance Against Traffic in Women GAATW</i>	110
- <i>European Forum for Restorative Justice EFRJ</i>	110
- <i>European Network of Associations of Victims of Terrorism NATV</i>	111
- <i>World Society of Victimology WSV</i>	111
- Conselho da Europa Conselho de peritos em legislação das Organizações Não Governamentais	111
• VIDA ASSOCIATIVA	112
- Gestão de Associados, Apoiantes e Doadores	113
• SERVIÇOS DE SEDE NO PORTO	114
• APAV AÇORES	115
• RECURSOS HUMANOS	117
- Colaboradores remunerados	117
- Voluntariado APAV: qualificar para melhor apoiar	118
- Consolidação do modelo de gestão do Voluntariado APAV	119
- Elaboração do Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2017	120
- Levantamento de necessidades na área do Voluntariado	121
- Consolidação e manutenção da gestão informatizada do Voluntariado APAV - monitorização em tempo real	121
- Comemoração do Dia Internacional do Voluntariado	122
- Angariação de novos/as Voluntários/as-Estagários/as	122



- Qualificação do Voluntariado na APAV	122
- Promoção do voluntariado nos Ministérios signatários	123
• INFRAESTRUTURAS: melhoria das condições materiais	124
• RECURSOS FINANCEIROS	126
- <i>Fundraising</i> Angariação de Fundos	126
- Prestação de Contas	127



Considerações gerais

O ano em análise foi o segundo ano do triénio de vigência do **Protocolo de Cooperação entre o Governo de Portugal** (Presidência do Conselho de Ministros, o Ministério da Administração Interna, o Ministério da Justiça, o Ministério da Saúde e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social) e a APAV, celebrado a 6 de Maio de 2015 e que veio permitir a consolidação do apoio âncora governamental para o triénio 2015-2017. Na continuação da **política de permanente colaboração interinstitucional** que desde sempre tem sido seguida pela Associação, e no que respeita às entidades e serviços na esfera de cada um dos Ministérios signatários do Protocolo, a colaboração com esses serviços foi uma constante no desenvolvimento quotidiano de todas as atividades da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

Nos contínuos esforços do cumprimento da sua missão, a **rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV)** manteve, no final de 2016, o total de quinze GAV: Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Cascais, Vila Real, Santarém, Setúbal, Faro, Tavira, Portimão, Albufeira, Loulé, Ponta Delgada e Odivelas; as Sub-redes especializadas **RAFAVH** (Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio) e **CARE** (Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual). A sub-rede especializada **UAVM**, para além de manter a **UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação dos Açores - Ponta Delgada/APAV Açores**, conheceu **alterações significativas** no final de 2016, fruto tanto de uma candidatura à Câmara Municipal de Lisboa, que permitiu o início da **UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação -**

Lisboa/Sede; como de uma candidatura ao Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração (FAMI) que promoveu o começo da Unidade de Apoio à Vítima Migrante em Vila Franca de Xira.

Resultado do contínuo trabalho e dedicação dos **22 serviços de prestação de apoio** direto, gratuito e confidencial, 2016 revelou um total registado de **35.411 atendimentos**, **12.450 processos** de apoio à vítima e **9.347 vítimas diretas** de **21.315 crimes e outras formas de violência**. Estamos assim perante uma impressionante média de **179 vítimas diretas** apoiadas, **por semana**.

Destaque ainda para alguns serviços da APAV, como a **Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio - RAFAVH**, que cumpriu em 2016 o seu 4.º ano de atividade, caracterizado por mudanças e melhorias ao nível do modelo de gestão e da qualidade da informação recolhida. Durante 2016, a RAFAVH apoiou **75 novos/as utentes decorrentes de 22 crimes de homicídio consumado e 28 de homicídio tentado**. Tendo em conta que esta rede também mantém o apoio a processos iniciados em anos anteriores, conclui-se que em 2016 a RAFAVH prestou apoio a **117 utentes, por meio de 1.259 atendimentos**.

Por sua vez, a **Rede CARE - apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual**, co-financiada pela Fundação Calouste Gulbenkian, apoiou em 2016, **259 pessoas**, das quais 195 eram crianças e jovens vítimas e 64 os seus/suas familiares e amigos/as. Para esta prestação de apoio, foram efetuados **3.153 atendimentos**.

Em 2016, foi possível introduzir melhorias na **Linha de Apoio à Vítima (LAV) | 116006**, que estendeu os postos de atendimento, encontrando-se a funcionar, desde Fevereiro, um **posto de atendimento nos Açores**, constituindo uma resposta mais próxima aos/às utentes das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Deu-se ainda início ao atendimento pelos/as TAV LAV HOME, investindo, uma vez mais, em equipamentos informáticos (telemóveis e *tablets*), permitindo, assim, que todos os atendimentos tenham por base o *script* de atendimento (único em entidades que operam o 116 006) e, por isso, a mesma qualidade de atendimento, independentemente da hora a que a chamada é efetuada pelo/a utente. No ano em análise, iniciados na LAV **2.763 novos processo de apoio**.

Assinalando o Dia Europeu da Vítima de Crime, a 22 de Fevereiro de 2016 a APAV apresentou o relatório “**Estatísticas da Linha de Apoio à Vítima | Nov. 2014 / Dez. 2015**” e uma nova campanha de sensibilização. A campanha de sensibilização partiu do mote “A violência esconde-se no silêncio” e foi desenvolvida de forma mecenática pela agência HUMAN Lisboa, com o objetivo de promover a Linha de Apoio à Vítima.

No que concerne a **rede da APAV de Casas de Abrigo** para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência, entre 1 de janeiro e 31 de Dezembro de 2016, a APAV **acolheu e apoiou um total de 238 utentes** (mulheres e suas crianças) **tanto em acolhimento de emergência como em acolhimento prologado** traduzindo-se numa ocupação plena da Casa de Abrigo Sophia e Casa de Abrigo Alcipe.

Após tantos esforços empreendidos pela APAV, foi finalmente **possível a entrada em vigor do Acordo de Cooperação revisto com o Instituto de Segurança Social** (Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real) para a extensão da capacidade do número de utentes de 5 para 19 da Casa de Abrigo SOPHIA, podendo agora este equipamento operar com toda a sua capacidade. Infelizmente, aquando dos valores envolvidos e considerados no Acordo, este novo modelo de cooperação, não consegue financiar totalmente esta resposta, tendo em conta o quadro legal das Casas de Abrigo.

Ao nível do acolhimento e proteção para **vítimas de tráfico de seres humanos**, no ano de 2016, o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) da APAV, registou **22 acolhimentos**, sendo **14 mulheres** adultas e **8 crianças**, na sua maioria vítimas de **exploração laboral e servidão doméstica**.

Dada a necessidade provocada pelos recentes ataques terroristas, foram reforçados os contactos com entidades e instituições, a fim de iniciar procedimentos e protocolos específicos para o **apoio de vítimas de terrorismo** de portugueses assassinados no estrangeiro. Por conseguinte, foram também realizadas reuniões com a Secretária de Estado dos Assuntos Europeus e com o Secretário de Estado das Comunidades. Em 2016 a APAV apoiou as primeiras vítimas/familiares de vítimas decorrentes de ataques terroristas.

Para além do apoio direto às vítimas de crime, a ação da APAV também se centra na formação, informação e sensibilização, instrumentos por excelência de prevenção da criminalidade e violência. Nesta medida, no ano em apreço, a APAV **dinamizou 671 outras atividades/eventos**. Este total de intervenções refletiu-se num total de **31.558 participantes**, sendo que **15.081** são alunos/as do Ensino Pré-escolar, alunos/as do Ensino Básico (1º, 2º e 3º Ciclo); e/ou Estudantes do Ensino Superior.

Dando algum destaque à informação, importa referir todo o trabalho desenvolvido no âmbito do Projeto Infovítimas II - **informação a vítimas de crime**. Este projeto, com a duração de 2 anos e que teve como objetivos contribuir para o incremento da informação à vítima de crime sobre o sistema de justiça penal, os seus direitos e a forma de os exercer, foi promovido pela APAV e teve como parceiros nacionais a Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) e a Polícia de Segurança Pública (PSP) e, como parceiros internacionais, o *Victim Support Scotland*

(Escócia), *Subvenia Victima* (Polónia), o *Weisser Ring Austria* (Áustria) e o *Weisser Ring Germany* (Alemanha).

No âmbito deste projeto foram produzidos diversos **materiais informativos** destinados a vítimas de crime, designadamente *websites*, *apps*, brochuras e posters. Foram ainda realizadas na Alemanha, Polónia e Portugal ações de sensibilização junto de magistrados e elementos das forças policiais e foi desenvolvida em Portugal uma campanha de informação e sensibilização da população.

Para além desta campanha de sensibilização da população centrada na informação às vítimas de crime, 2016 ficou marcado pela realização de outras ações. Realçamos assim um conjunto de campanhas focadas nas mais variadas temáticas, nomeadamente: violência no namoro - “**Se te marcam, sabes com quem podes partilhar**”, desenvolvida criativamente pela agência de publicidade CARMEN; violência doméstica - que partiu da novela “**A Única Mulher**” da TVI e saltou da ficção para a realidade; abuso sexual de crianças e jovens - “**O abuso sexual de crianças e jovens não tem de ser um segredo**”, desenvolvida criativamente, pela CARMEN, agência do Young Network Group; **violência doméstica contra homens** - desenvolvida criativamente por Alexandre Freitas, Irene Nita, Joana Oliveira, João Humberto e Margarida Marques, alunas/os do curso de Publicidade e Marketing da Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa para a APAV; eliminação da violência contra as mulheres - **campanha digital #ésinaldeviolência**, em parceria com a Rádio Comercial; promoção da Linha de Apoio à Vítima - “**A violência esconde-se no silêncio**”, desenvolvida pela agência HUMAN Lisboa; **angariação de associados** - desenvolvida criativamente por Luís Moura e Ricardo Araújo, alunos da Escola de Tecnologias Inovação e Criação (ETIC), no âmbito de uma parceria entre a ETIC e a APAV.

Após o interregno de 2015, ano dedicado à celebração dos 25 anos APAV, em 2016 a APAV voltou a retomar a programação cultural do **Espaço APAV & Cultura**, apresentando concertos com regularidade bimestral: trio Ernesto Rodrigues / Guilherme Rodrigues / Carlos Santos (25 de Fevereiro); Urban Ensemble (28 de Abril); Filipe Furtado & Leonor Arnaut (23 de Junho); Berlau & AM Ramos (4 de Agosto); André Santos (27 de Outubro); e Fandanga (20 Dezembro). Estes espetáculos contaram com um total de cerca de 120 espectadores.

A **avaliação e gestão de risco em mulheres vítimas de violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais** é um processo essencial para qualidade do apoio prestado. No primeiro semestre de 2016 procedeu-se à **terceira monitorização** destes procedimentos, com o objetivo de avaliar as estratégias de monitorização do risco. Com este propósito, esta monitorização focalizou a sua análise nas estratégias de gestão de risco usadas em casos de situações sinalizadas com nível de risco “extremo”, em particular, na elaboração do plano de segurança e nas estratégias de monitorização. Esta análise permitiu a identificação de desvios ao nível da

implementação dos procedimentos de avaliação e gestão do risco, mas também, a perceção de novos desafios e necessidades que podem e devem direcionar a nossa atuação e o nosso esforço.

Em Maio de 2016, teve lugar a **8ª auditoria externa de certificação da qualidade da APAV**, que permitiu a sua **manutenção da certificação**. Para além das atividades referentes ao Sistema de Gestão da Qualidade, durante todo o 2º semestre deste ano, a APAV começou a trabalhar na **transição** que terá que efectuar para a nova versão da norma ISO 9001 (2015). Esta nova versão da norma centra-se bastante mais no envolvimento da gestão de topo, bem como na gestão do risco em todas as vertentes do Sistema de Gestão da Qualidade implementado.

Ao referir a promoção da política de qualidade, interessa também olhar para o trabalho desenvolvido no âmbito da avaliação de impacto. Com efeito, a avaliação de Impacto Social decorrente do sistema de avaliação organizacional implementado em 2015, veio destacar algumas áreas nas quais se tornava fulcral dedicar mais atenção, aprofundar procedimentos e sensibilizar para a sua importância. Uma destas áreas prendia-se com as **Relações Externas e as Parcerias**. Por conseguinte, em 2016 foram desenvolvidos dois documentos estratégicos - **Política de Stakeholders da APAV e Parcerias APAV - Política, Análise e Objetivos** - que expressam a importância da gestão e relacionamento com os diversos *stakeholders* na vida da Associação, disponibilizam ferramentas úteis para a análise de novas parcerias, tomada de decisão e acompanhamento das mesmas, para além dos passos a desenvolver para a constituição de uma parceria.

Efetivamente, cooperar com outras organizações, trabalhar em parceria, criar alianças, encontrar soluções em conjunto, foram sempre predicados da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). Em 2016, destacamos alguns dos protocolos e cooperações aprofundadas nomeadamente: **Protocolo de Parceria no âmbito do Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Integrado (SAASI)**, que envolve 17 entidades com um papel relevante no apoio à população da área do Município de Odivelas; o **contrato-programa entre a APAV e a Câmara Municipal de Lisboa**, com vista ao desenvolvimento de Formação e Qualificação de Profissionais; o protocolo de colaboração celebrado entre a **APAV e a Procuradoria-Geral da República (PGR)**, com o objetivo de enquadrar e aprofundar a cooperação institucional entre a APAV e a PGR no âmbito dos direitos, proteção e apoio às vítimas de crime.

Também neste âmbito, A APAV tem tentado aprofundar as **parcerias e cooperação** com as **principais forças policiais**, com destaque para a PSP - Polícia de Segurança Pública; a PJ - Polícia Judiciária; o SEF - Serviços de Estrangeiros e Fronteiras e a GNR - Guarda Nacional Republicana, com o objetivo de promover a posição e os direitos das vítimas de crime na cultura

organizacional das corporações policiais e as melhores práticas de atendimento policial qualificado à vítima de crime.

A colaboração na área da formação evoluiu dos pedidos das forças de segurança à APAV para assegurar determinadas temáticas na área da vitimologia, em momentos diferentes da formação. Neste âmbito de colaboração com as forças de segurança manteve-se a aposta na formação, tendo participado nos diferentes eventos dinamizados pela APAV **954 profissionais das forças de segurança**.

Assinale-se a realização da simbólica **13ª Corrida de Solidariedade ISCPSI/APAV e Marcha das Famílias** que mais uma vez provou a seu sucesso no calendário do atletismo e da solidariedade e que reflete, de forma igualmente simbólica, a parceria de sucesso do Apoio à Vítima com a PSP, fruto do empenho pelos responsáveis do Instituto, bem como do entusiasmo com que os cadetes-alunos se aplicam nesta iniciativa.

A APAV, em **parceria com a Polícia Judiciária**, através do Departamento de Investigação Criminal de Setúbal e com a colaboração da Escola de Polícia Judiciária, procedeu à remodelação de uma sala existente nas suas instalações, convertendo-a num novo “**Espaço Vítima**”.

Norteados pelos objetivos estratégicos de reforço da dimensão participativa da APAV a nível Europeu e internacional, bem como de promoção de parcerias a este nível, o ano de 2016 foi profícuo no desenvolvimento de candidaturas a **projetos cofinanciados e no aprofundamento da cultura de parceria da Associação**. Com efeito, os projetos constituem uma oportunidade de excelência para o trabalho em rede e para a cooperação com as mais diversas entidades, tanto do setor social, como dos setores público e privado.

No decurso de 2016, foi possível desenvolver **vinte e oito candidaturas** a variadas fontes e programas de financiamento, do plano nacional e a nível Europeu, das quais 11 foram alvo de aprovação e 6 aguardam ainda decisão.

Além da identificação e sinalização de oportunidades de financiamento nas linhas/programas nacionais e Europeus habituais, este ano ficou ainda marcado pela sinalização e aposta em candidaturas a linhas de financiamento até então ainda não experimentadas. Referimo-nos aos projetos **Ciência d’Afetos - Concurso Integra**, financiado pela Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica - e **Junt@s na Prevenção da Violência contra as Crianças - Concurso Juntos pela Juventude**, da Fundação Jumbo para a Juventude.

Destaque também para o início dos projetos **T@LK: apoio online para as vítimas de crime e ÓDIO NUNCA MAIS: formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio**, projetos europeus promovidos pela APAV, com o cofinanciamento da União Europeia.

Importa também realçar que 2016 foi ainda marcado pela participação da APAV, enquanto parceira, em diversas candidaturas a projetos Europeus, dos quais se destacam os seguintes projetos, aprovados e já em curso: **WAKE - Working Along with Key Experts; Just and Safer Cities for All - local actions to combat and prevent racism and all forms of intolerance;**

Developing an EU Training Module for the Victims' Directive; PROTASIS - Police Training Skills e VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe.

Ainda na temática das parcerias, torna-se fulcral mencionar a nova colaboração entre a APAV e o Lidl no âmbito da sua campanha de **responsabilidade social**, que pretendeu motivar a sociedade civil para a mobilização em redor de um projeto solidário, transmitindo que é possível ajudar através de escolhas socialmente responsáveis e onde todos ganham: os clientes Lidl e cinco IPSS beneficiárias, de norte a sul do país, entre elas a APAV. Durante 4 semanas, de 5 a 31 de Dezembro, as lojas Lidl tiveram um artigo por semana em promoção, em que 50% do valor da sua venda reverteu para a implementação de projetos da APAV.

No ano de 2016, foi atribuído, pela segunda vez, o **Prémio APAV para a Investigação**, que contou com a generosa parceria da **Fundação Montepio**. Nesta segunda edição existiram **27 candidaturas** validamente apresentadas. O júri decidiu atribuir, não só o Prémio, no valor de 1.500 €, como duas menções honrosas, conforme previsto no Regulamento. A vencedora da segunda edição do Prémio APAV para a Investigação foi a Doutora Isabel Ventura com o trabalho "Medusa no Palácio da Justiça: Imagens sobre mulheres, sexualidade e violência a partir dos discursos e práticas judiciais". As menções honrosas foram atribuídas a Ana M. R. Santos com o trabalho "Violência nos Relacionamentos Íntimos entre Indivíduos do Mesmo Sexo: Prevalência, Contextos e Significações" e a Pedro Araújo com o trabalho "Um Estado longe de mais - Para uma sociologia com desastres" (representado na cerimónia por Susana Gouveia).

Em 2016 a APAV continuou a ser solicitada para se **pronunciar sobre questões do foro legislativo** relacionadas com o âmbito da sua missão. Foram disso exemplo os Projetos de Lei que surgiram no seguimento da aprovação através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015 da **Estratégia de Proteção ao Idoso**.

A APAV produziu ainda um parecer sobre a Proposta Inicial do Decreto Regulamentar que visava proceder ao desenvolvimento do regime jurídico estabelecido na Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro, diploma que estabelece o regime jurídico aplicável à **prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas**, republicada em anexo à Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro e que viria substituir o Decreto Regulamentar n.º 1/2006 de 25 de Janeiro.

Por fim, a APAV pronunciou-se ainda sobre a Proposta de Lei n.º 345/XIII que visou promover a **regulação urgente das responsabilidades parentais e a atribuição de alimentos em situações de violência doméstica** e de aplicação de medidas de coação ou de pena acessória que impliquem afastamento entre progenitores.

Com o objetivo de continuar um trabalho ativo na promoção e efetiva implementação da **Diretiva da União Europeia sobre normas mínimas dos direitos, do apoio e da proteção de vítimas de crime**, durante 2016, a APAV realizou reuniões/audiências com todos os Grupos Parlamentares (PCP, BE, PAN, CDS/PP, PS e PEV) com o objetivo de efetuar um ponto da situação dos direitos das vítimas em Portugal, apresentando o **Manifesto Para um Plano dos Direitos das Vítimas de Crime em Portugal**. Este trabalho tem em vista o desenho e implementação de um plano integrado para a implementação e operacionalização dos direitos de quem é vítima de crime, de todos os crimes, de acordo com a nova legislação sobre o estatuto da vítima e as obrigações do Estado Português no quadro da União Europeia.

O Manifesto veio realçar o momento político-social ímpar, caracterizado por um momento de **viragem e de promoção dos direitos das vítimas no quadro da União Europeia e os compromissos do XXI Governo Constitucional** nesta área, que poderão permitir avançar significativamente e com qualidade na consagração e efetivação dos direitos das vítimas de crime, colocando Portugal na linha da frente.

O Manifesto apelou, igualmente, à ação dos Deputados e Deputadas na promoção e vigilância dos compromissos políticos assumidos pela atual Governo Constitucional. Inclusivamente, o **XXI Governo Constitucional incluiu no seu programa um conjunto de matérias referentes às vítimas de crime e à promoção dos seus direitos**.

Nota determinante para todo o trabalho desenvolvido pelos/as Voluntários/as e Estagiários/as que contribui, direta ou indiretamente, para o sucesso do serviço que a APAV presta à população: o apoio a vítimas de crime, bem como os seus familiares e/ou os seus amigos. No final de 2016, a APAV contava com a colaboração de **122 Voluntários/as e 86 Estagiários/as** - para além dos membros pertencentes aos órgãos sociais da Associação, distribuídos pelos diferentes serviços da APAV. As **mais de 142 mil horas** de horas de trabalho prestadas por todos os/as Voluntários/as-Estagiários/as até Dezembro de 2016 a favor das comunidades traduzem, de forma inequívoca, o papel imprescindível do voluntariado social no apoio às vítimas de crime e o sucesso da rede mantida pela Associação. O número total de horas de trabalho voluntário realizado por todos/as os/as Voluntários/as-Estagiários/as da APAV desde o início da sua colaboração com a nossa Associação, à data de 15 de Dezembro de 2016 (**142.998 horas**), poderá traduzir-se numa valorização desse trabalho no valor aproximado de **2.430.966 €**.

Em 2016 prosseguiu o esforço contínuo de melhoria das condições materiais das instalações onde existem serviços da APAV, nomeadamente no **Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Tavira**, no **Gabinete de Apoio à Vítima de Cascais**, no **Gabinete de Apoio à Vítima de Setúbal** e nos **Serviços de Sede do Porto**.

O ano em apreço foi caracterizado pela continuação da **gestão criteriosa dos recursos** materiais e humanos disponíveis. Desta forma, foi possível, no âmbito do quadro financeiro

existente, manter um ritmo elevado de atividades e projetos desenvolvidos, quer a nível central (da Sede), quer na rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima e na rede de Casas de Abrigo da APAV, tendo em conta a limitação de recursos humanos e financeiros disponíveis face à dimensão das atividades.

No seguimento do modelo anteriormente adotado, com este relatório de gestão procede-se à apresentação do balanço da atividade da APAV em 2016 cumprindo, como sempre, a sua obrigação de prestar contas às comunidades locais, regionais e nacional e aos seus vários *stakeholders*, com destaque para os Ministérios signatários do Protocolo. Ao longo do ano as atividades previstas no Protocolo com o Governo da República, bem como extra-protocolo foram acompanhadas pela Unidade de Monitorização do Protocolo, também responsável pelo balanço realizado aos anos de vigência do Protocolo antecedente. De uma forma geral podemos dizer que **as atividades e metas traçadas foram alcançadas, respondendo assim positivamente aos objetivos propostos para 2016.**

Protocolo com o Governo de Portugal

“É essencial encurtar a histórica distância entre a Lei escrita e a Lei na prática. Não será tarefa fácil, especialmente num país em que tudo se pede e se espera da “lei” mas em que se descuida a sua operacionalização e a monitorização da sua aplicação. Tal desiderato só será alcançável se assentar numa perspetiva transversal dos subsistemas de justiça, polícia, educação, saúde e segurança social e solidariedade, impondo-se a adoção de um mecanismo de governação integrada através da elaboração e execução, de uma forma participada, inovadora e não estatizante, de um plano nacional de ação para o Apoio à Vítima de Crime.”

in Discurso do Presidente da APAV, a 22 de Setembro de 2016, na celebração do Protocolo de Colaboração entre a Procuradoria-Geral da República e a APAV

O ano em análise foi o segundo ano do triénio de vigência do Protocolo de Cooperação entre o Governo de Portugal (Presidência do Conselho de Ministros, o Ministério da Administração Interna, o Ministério da Justiça, o Ministério da Saúde e o Ministério da Solidariedade, Emprego e Segurança Social) e a APAV, celebrado a 6 de Maio de 2015 e que veio permitir a consolidação do apoio âncora governamental para o triénio 2015-2017.

Na continuação da política de permanente colaboração interinstitucional que desde sempre tem sido seguida pela Associação, e no que respeita às entidades e serviços na esfera de cada um dos Ministérios signatários do Protocolo, a colaboração com esses serviços foi uma constante no desenvolvimento quotidiano das atividades de cada Gabinete de Apoio à Vítima, das Casas de Abrigo, da APAV Açores, dos Serviços de Sede e dos projetos, esquadras da Polícia de Segurança Pública; postos da Guarda Nacional Republicana; diretorias e inspeções da Polícia Judiciária; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Centros Distritais de Segurança Social e serviços locais; Serviços do Ministério Público; Tribunais; Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses e suas delegações; equipas da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e outros.

Esta política de colaboração foi também traduzida ao nível dos serviços de Sede da Associação e serviços centrais de cada um dos Ministérios e seus organismos principais, nomeadamente:

- no âmbito da *Presidência do Conselho de Ministros / Secretária de Estado para Cidadania e Igualdade*: Alto Comissariado para as Migrações; Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género; Instituto Português de Desporto e Juventude;

- no âmbito do *Ministério da Administração Interna*: Comando Geral da Guarda Nacional Republicana; Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública; Inspeção Geral da Administração Interna; Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna; Secretaria Geral; Serviço de Estrangeiros e Fronteiras; Autoridade Nacional de Proteção Civil; Autoridade Nacional de Segurança Rodoviária;

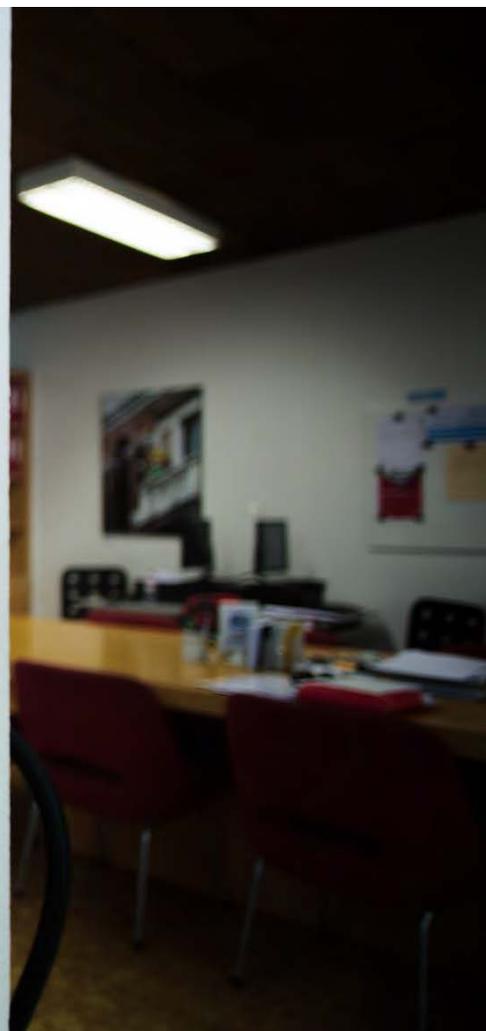
- no âmbito do *Ministério da Justiça*: Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais; Polícia Judiciária - Direção Nacional e Centro de Formação; Direção-Geral da Política da Justiça; Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes; Direção-Geral da Administração da Justiça; Secretaria Geral; Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses; Centro de Estudos Judiciários; as EMAT (Equipas Multidisciplinares de Assessoria aos Tribunais) existentes;

- no âmbito do *Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social*: Direção-Geral da Segurança Social; Instituto de Segurança Social (e seus Centros Distritais); Comissão para a Igualdade do Trabalho e no Emprego; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; Autoridade para as Condições de Trabalho; Instituto de Emprego e Formação Profissional; Linha Nacional de Emergência Social; Inspeção-Geral; Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens.

- no âmbito do *Ministério da Saúde*: Direção-Geral da Saúde (com destaque para a assinatura de Protocolo de Colaboração em Janeiro de 2015); Instituto Nacional de Emergência Médica; Instituto da Droga e da Toxicodependência; Administrações Regionais de Saúde.

Acresce ainda colaboração com a Procuradoria-Geral da República e Serviços do Ministério Público e com o Provedor de Justiça (e Mecanismo Nacional de Prevenção de Tortura).

No cumprimento dos objetivos estratégicos de aprofundamento das parcerias com as direções-gerais e organismos na dependência direta de cada um dos Ministérios signatários do Protocolo, e de promoção dos direitos das vítimas de crime, foram estabelecidos e desenvolvidos contatos, ligações e grupos de trabalho para a definição e estabelecimento de formas de contato e articulação, procedimentos e boas práticas com diversos organismos públicos, com destaque para a Direção Geral da Saúde do Ministério da Saúde e para a Polícia Judiciária.



Apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos

Redes APAV: Gabinetes de Apoio à Vítima | Apoio à Vítima Migrante | Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio | Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual | Casas de Abrigo

A rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) manteve no final do ano em apreço o total de quinze GAV: Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Cascais, Vila Real, Santarém, Setúbal, Faro, Távira, Portimão, Albufeira, Loulé, Ponta Delgada e Odivelas; as Sub-redes especializadas **RAFAVH** (Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio), **CARE** (Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual) e **UAVM** (UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação - Lisboa/Sede; a UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação dos Açores - Ponta Delgada/APAV Açores; Unidade de Apoio à Vítima Migrante - Vila Franca de Xira).

Ao que acresce a Linha de Apoio à Vítima | 116006; a rede da APAV de Casas de Abrigo para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência com duas Casas de Abrigo e o Centro de Acolhimento

e Proteção SUL - **CAP SUL** - para mulheres vítimas de tráfico de seres humanos (e seus filhos); num total de 22 serviços da APAV de prestação de apoio direto, gratuito e confidencial ao cidadão presentes no território nacional.

O ano em apreço foi também marcado pela continuação da resposta de Acolhimento de Emergência de mulheres e crianças vítimas de violência nas Casas de Abrigo da APAV, no âmbito das Cartas de Compromisso com a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade.

A Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio | RAFAVH

A RAFAVH cumpriu em 2016 o seu 4.º ano de atividade. Esta rede serviu de inspiração para o modelo de gestão da Rede CARE, de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual, e foi atualizada em vários aspetos, a saber:

- **No modelo de gestão**

À imagem da Rede CARE, a RAFAVH passou a ter um novo modelo de gestão que permite uma monitorização de procedimentos e qualidade de informação, mantendo a disponibilidade para supervisionar os processos e técnicos/as de apoio à vítima. Permite também um melhor acompanhamento das parcerias e representação da RAFAVH em grupos de trabalho, congressos, etc.

- **Na qualidade de informação**

Foi atualizada a Plataforma de Gestão da RAFAVH, permitindo que se condense informação mais detalhada sobre os processos em apoio, iniciados ou com atendimentos em 2016.

Foram reforçadas as **ações de sensibilização** junto da Polícia Judiciária (PJ) e do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF) para a referenciação de vítimas/familiares e amigos de vítimas de homicídio para a APAV, com a realização de múltiplas reuniões de coordenação em diversas áreas do País.

Em 2016 a RAFAVH recebeu três **referenciações** da PJ sobre homicídios tentados (8,3%) e 21 referenciações da PJ sobre homicídios consumados (53,8%). Neste último caso, a maioria das referenciações foi efetivamente realizada pela PJ, seguida do contacto direto dos/as utentes com a APAV (41% dos processos de apoio relativos a homicídios consumados).

Prevê-se que em 2017 se reforcem os contactos junto do INMLCF e do Instituto Nacional de Emergência Médica, com quem recentemente a APAV estabeleceu um protocolo, com vista ao aumento das referências, e que, junto da PJ, pelo menos se mantenha a mesma proporção de referências nos homicídios consumados, procurando aumentar os pedidos de apoio por homicídio tentado vindos daquele Órgão de Polícia Criminal.

No ano em análise, foi apresentado o **relatório da APAV 2015 - Vítimas de Homicídio**, em que é exposta a atividade da RAFAVH durante aquele ano, e apresentados também os dados do **Observatório de Imprensa de Crimes de Homicídio em Portugal e de Portugueses Mortos no Estrangeiro**.

Durante o ano de 2016, a RAFAVH apoiou **75 novos/as utentes decorrentes de 22 crimes de homicídio consumado e 28 de homicídio tentado**. Para este efeito foram levados a cabo **743 atendimentos** com os/as utentes (420 homicídio tentado/323 homicídio consumado), o que dá uma média de 9,9 atendimentos por processo de apoio, num total de aproximadamente 361,4 horas de trabalho dedicado.

É de salientar que a RAFAVH continuou a prestar apoio em processos iniciados entre 2013 e 2015, tendo mantido aquele junto de 42 utentes em 2016 por meio de 516 atendimentos. Assim, conclui-se que em 2016 a RAFAVH prestou apoio a **117 utentes, por meio de 1.259 atendimentos**.

Ante a necessidade de reforço da equipa de voluntários/as da RAFAVH, foi realizada uma **formação** entre os dias 23 e 25 de Novembro, na Polícia Judiciária e Centro de Formação da APAV. Daqui resultou um grupo de 5 novos voluntários/as e 4 colaboradores/as da APAV com formação específica na temática da intervenção com vítimas/familiares e amigos/as de vítimas de homicídio (tentado/consumado). Neste momento, a RAFAVH conta com 21 colaboradores/as e 16 voluntários/as com formação RAFAVH.



A Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Abuso Sexual | Projeto CARE

A violência sexual contra crianças e jovens é um flagelo que tem prevalecido na nossa sociedade com implicações profundas na saúde física e psicológica das crianças, não só no momento dos abusos, mas afetando todo o seu processo de vida. É preocupante pensar que **mais de metade dos abusos sexuais** ocorridos em Portugal são realizados **contra crianças e jovens**. Uma das formas mais preocupantes desta violência é a que acontece no seio da família, sabendo-se que os agressores são, normalmente, um familiar ou conhecido da criança. Este facto contribui para o silenciamento dos casos, e para a não apresentação de queixa junto das autoridades ou a pedido de apoio.

A experiência da APAV, juntamente com a atualidade e pertinência de qualificar o apoio a estas vítimas, fez com que o **projeto CARE - apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual** fosse generosamente aprovado e financiado pela **Fundação Calouste Gulbenkian**. Este projeto tem como objetivo produzir conhecimento sobre o apoio a estas vítimas e implementar a Rede CARE, como rede especializada da APAV. O projeto CARE conta com a parceria da Polícia Judiciária (PJ), do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF), do Departamento de Medicina Legal da Faculdade de Medicina da Universidade do Porto, da Casa Pia, da Casa da Ameixoeira, da Associação Chão de Meninos e do Projeto Spin.

O projeto teve o seu início no mês de Novembro de 2015, imediatamente após a assinatura do protocolo com a Fundação Calouste Gulbenkian. O grande desafio deste início impunha-se com o prazo de apenas 2 meses para desenvolver as atividades necessárias para que o apoio a

crianças e jovens vítimas de violência sexual se iniciasse em Janeiro de 2016. Desde logo o **encontro com os parceiros do projeto** pois, para além de um vasto número de parceiros que desde cedo acreditaram no projeto e urgia em reunir, também os seus papéis na parceria seriam diferentes e era necessário haver uma definição clara desses papéis.

Seguidamente e já com a equipa inicial de trabalho identificada, foi necessário proceder à **formação e dar os primeiros passos para a consolidação do modelo de intervenção**. Este modelo de intervenção, para além de reunir a experiência dos últimos 25 anos de apoio a vítimas de crime e de crianças e jovens vítimas de violência sexual da APAV, também se pretendia que fosse uma expressão do estado-da-arte da legislação, apoio e investigação sobre o tema, de forma a constituir uma base científica e um suporte de procedimentos para a Rede CARE, mas também ser uma referência nacional para os profissionais que direta ou indiretamente lidam com o apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual.

O modelo de intervenção da rede CARE assenta nas **necessidades apresentadas pelas crianças e jovens, suas famílias e/ou representantes legais, mantendo o superior interesse da criança ou do jovem no topo das prioridades das escolhas**. Para além do apoio psicológico, social e jurídico, foi reforçado o apoio informativo, principalmente sobre o processo judicial e a articulação com a Polícia Judiciária, nomeadamente no apoio às famílias na apresentação de denúncia.

Até ao final de 2016 ano foram apoiadas **259 pessoas**, das quais 195 eram crianças e jovens vítimas e 64 os seus/suas familiares e amigos/as. Este número de utentes apoiados/as supera largamente o previsto na génese do projeto CARE, de 200 processos de apoio no primeiro ano. Este apoio foi prestado não só nos espaços dos Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV, mas também noutros locais onde foi solicitada a presença dos elementos da rede CARE, por impossibilidade manifesta de os/as utentes se deslocarem aos nossos serviços. Todavia, verificou-se que 71% dos contactos com a rede CARE aconteceram à distância, por meio de chamadas telefónicas ou pedidos de apoio por escrito (e-mail, carta, redes sociais).

É ainda de salientar que cerca de 76% dos processos iniciados em 2016 irão transitar para apoio em 2017 (n=197). Tal acontecerá por várias razões (ex. apoio psicológico ou para pedidos de indemnizações ao Estado), mas é de destacar a necessidade de acompanhar os/as utentes no decorrer do processo-crime, que poderá durar mais de um ano.

Dos 195 processos de crianças e jovens apoiados, 26% (n=50) chegaram à rede CARE por meio do **sistema de referência** estabelecido entre a APAV e a Polícia Judiciária (PJ), e 1% (n=1) ao abrigo do protocolo estabelecido com o Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses (INMLCF). Assim, conclui-se que a larga maioria dos pedidos de apoio surgiu por

contacto direto dos/as utentes ou seus/suas familiares e amigos/as e mesmo instituições com a APAV.

Para a prestação de apoio pela rede CARE, foram efetuados **3.153 atendimentos** ao longo de 2016, e investidas **1.357,5 horas** para os mesmos, o que totaliza uma média de 5,24 horas por processo de apoio.

No decorrer do ano de 2016 foram realizadas **22 reuniões** com parceiros do projeto CARE, bem como 10 reuniões de coordenação ou apresentação do projeto CARE a outras entidades em diversos pontos do País.

A equipa do projeto/rede CARE recebeu uma ação de **formação** ministrada pelo parceiro Spin Project, a 08 de Setembro, nas instalações do Gabinete de Apoio à Vítima de Faro, no contexto da 1.ª Reunião Trimestral de Equipa, e desenvolveu 11 ações de formação.

Foram realizadas duas formações para novos/as voluntários/as para a rede CARE e capacitação de alguns colaboradores da APAV: a primeira, entre 10 e 12 de Fevereiro de 2016, formou 16 voluntários/as; a segunda, entre 02 e 04 de Novembro de 2016, que capacitou 5 novos/as voluntários/as e 4 colaboradores/as da APAV dos Gabinetes de Apoio à Vítima onde havia mais volume processual (Cascais, Vila Real, Santarém e Lisboa) e, por conseguinte, necessidade de incrementar mais respostas para os/as utentes.

Para além do mencionado anteriormente, a rede CARE participou nos mais diversos eventos, proporcionando em larga escala a divulgação deste Projeto e da temática das crianças e jovens vítimas de violência sexual.

No que respeita às demais atividades do projeto CARE, estiveram em curso em 2016 a produção do Manual CARE de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual, o desenvolvimento de um modelo de avaliação de risco e a finalização da produção e posterior implementação de uma formação para profissionais que intervêm com estes/as utentes.

Estatísticas da prestação gratuita e confidencial de serviços de apoio a vítima de crime, seus familiares e amigos

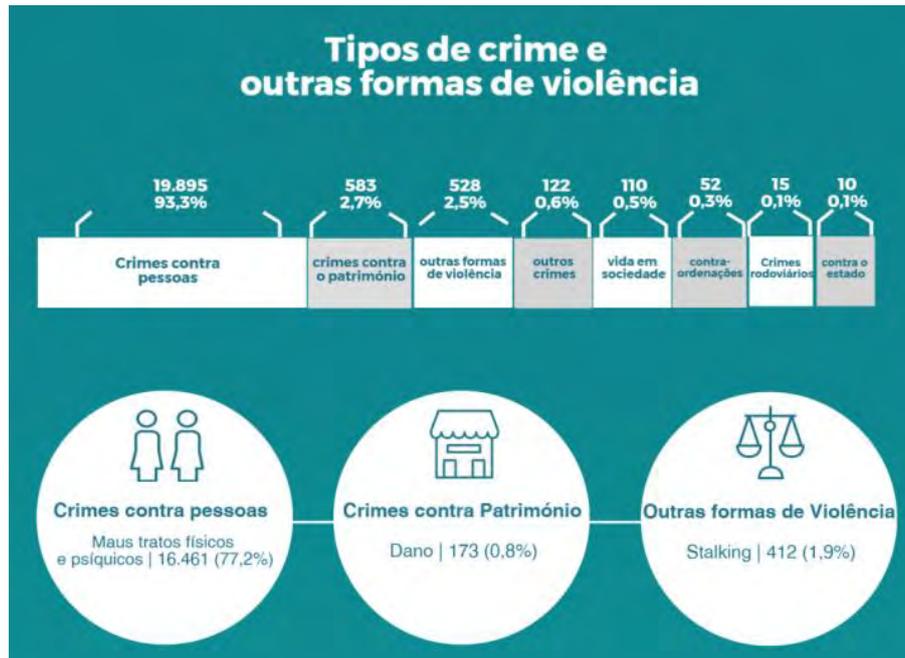
O relatório estatístico que é apresentado anualmente, reflete o trabalho que é efetuado no terreno pelas redes APAV. Através dos dados que são disponibilizados é possível proceder à caracterização da população que nos procura, dos crimes e outras formas de violência mais em evidência, dos utentes que são vítimas de crime; do trabalho e apoio que é prestado diariamente a quem procura os serviços da APAV.

No que diz respeito ao ano de 2016, a APAV registou um total de **35.411 atendimentos** (atendimentos subsequentes - acompanhamento de casos). Do trabalho da APAV em 2016 resultaram **12.450 processos** de apoio à vítima; **9.347 vítimas diretas** de **21.315 crimes e outras formas de violência**.

Da análise efetuada aos atendimentos registados nos últimos 3 anos, a APAV registou um aumento de **8,1%** dos atendimentos.



Relativamente aos crimes e outras formas de violência registados, o destaque vai para os **Crimes Contra as Pessoas**, com uma dimensão de **93,3%** face ao total. De entre estes, o destaque vai para os Maus tratos físicos e psíquicos, que por si só representam cerca de 77%. Fora do âmbito dos crimes Contra as Pessoas, destacam-se as **outras formas de violência**, com o crime de **Stalking/Assédio Persistente**, com cerca de **400 registos (1,9%)**. Quanto aos crimes **contra o Património**, foi o crime de **Dano** que se evidenciou (**173; 0,8%**).



Das **9.347** vítimas de crime que recorreram aos serviços da APAV no ano de 2015, **81,9%** eram do **sexo feminino**, com idades compreendidas entre os **25 e os 54 anos** (40,6%); eram sobretudo **casadas** (29%) e com um tipo de família **nuclear com filhos** (35%). Relativamente à escolaridade, o ensino superior evidenciava-se (7,4%) face aos restantes graus de ensino conhecidos. Cerca de **29%** destas vítimas exercia uma **actividade profissional**.

As 9.347 vítimas de crime que foram acompanhadas pela APAV em 2016, foram alvo de **9.625** autores de crime. Destes, **80%** eram do **sexo masculino** e tinham idades compreendidas entre os **35 e os 54 anos** (23%). Destes autores de crime, **30%** eram **casados** e possuíam uma ocupação profissional (30,6%).

O **tipo de vitimação continuada** foi o mais registado em 2016, com **75,8%** dos casos. De acordo com os dados recolhidos os locais do crime mais referenciados foram a **residência comum**, a **residência da vítima** e o **lugar/via pública**. Foi formalizada **queixa/denúncia** junto das entidades policiais em **41,6%** das situações.

Na área da produção de relatórios temáticos, 2016 foi um ano muito profícuo, tendo em conta que se conceberam 8 documentos, designadamente:

- . Crianças e jovens vítimas de crime e de violência;
- . Pessoas Idosas Vítimas de crime e de violência;
- . Crimes de Violência Doméstica;
- . Crimes de Violência Doméstica - Filhos contra pais;
- . Crimes de Violência Doméstica - Homens vítimas de crime;

- . Crimes de Homicídio;
- . Relatório da Rede CARE - Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual;
- . Relatório da Linha de Apoio à Vítima (LAV).

Para além da informação estatística acima mencionada, foram ainda produzidos os relatórios da rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima, que permitem ter uma visão específica do trabalho desenvolvido em cada GAV®.

Linha de Apoio à Vítima (LAV) | 116 006

A Linha de Apoio à Vítima (LAV) da APAV - 116 006 - corresponde ao número de apoio à vítima europeu e é um serviço de atendimento telefónico, gratuito e confidencial, adequado às necessidades de cada vítima de crime e/ou violência, que trabalha numa rede de parcerias com as entidades judiciais e policiais, possibilitando um encaminhamento rápido do caso da vítima para as entidades competentes.

Este serviço pretende criar, a nível nacional, um sistema integrado que permita uma triagem eficaz e uma resposta ajustada às necessidades das vítimas de crime e de violência, bem como aos seus familiares e amigos. A introdução do número europeu de apoio a vítimas de crime em Portugal, através da Linha de Apoio à Vítima da APAV, surgiu como um objetivo há muito ambicionado e pretende contribuir para o caminho da padronização do apoio à vítima na Europa, possibilitando o alargamento do apoio às vítimas de crime, independentemente da sua localização na União Europeia.

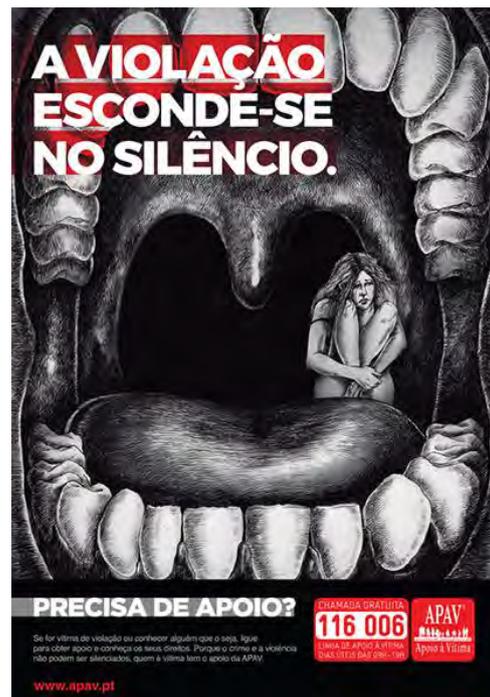
No dia 22 de Fevereiro assinalou-se o Dia Europeu da Vítima de Crime, instituído pelo *Victim Support Europe*, que reúne serviços de apoio à vítima de 26 países europeus, para recordar os direitos de quem é vítima de crime.

Assinalando o Dia Europeu da Vítima de Crime, a 22 de Fevereiro de 2016 a APAV apresentou o relatório “Estatísticas da Linha de Apoio à Vítima | Nov 2014 / Dez 2015” e uma nova campanha de sensibilização.

A campanha de sensibilização partiu do mote “A violência esconde-se no silêncio” e foi desenvolvida de forma mecénática pela agência HUMAN Lisboa, com o objetivo de promover a Linha de Apoio à Vítima.

Enquanto contínuo investimento no capital humano da APAV, sua qualificação e capacitação, durante o ano de 2016 foram formados **20 novos Técnicos/as de Apoio à Vítima**. A formação para Técnicos/as para a Linha de Apoio à Vítima tem a carga horária total 90 horas, 22 horas presenciais e 68 horas em contexto de trabalho.

A formação é composta por 11 módulos: Apresentação do Curso e da APAV; O/A Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV); Código de Conduta; Confidencialidade e Segurança; Introdução aos Apoios Específicos; O Atendimento; Tipos de Crime e Violência; Direito das Vítimas de Crime; Linha de Apoio à Vítima; Processo de Apoio Online; Simulações Práticas; Prática em contexto de trabalho (formação *on-job*).



A supervisão aos/às TAV é realizada diariamente pela gestora da Linha de Apoio à Vítima, sendo que, sempre que necessário, são agendadas reuniões de supervisão para discussão de casos mais urgentes/complexos.

Em Maio de 2016 a APAV esteve presente em mais um Workshop internacional - *International Seminar Of European 116 006* - onde estiveram reunidos 8 países nos quais opera a Linha 116 006. Estes encontros têm o propósito de partilhar informação, conhecer o trabalho realizado por outros países e reunir esforços para que os serviços prestados pelas diversas entidades que operam o 116 006 sejam cada vez mais qualificados e vão ao encontro das necessidades das vítimas de crime. Este evento foi promovido pelo *Bily Kruh Bezpeci*, organização de apoio à vítima na República Checa.

Durante o primeiro semestre, a LAV participou numa formação organizada pelo Centro Hospital de Lisboa Central, EPE - **Intervenção na violência: a perspectiva legal** - ministrada por magistrados do Ministério Público, obtendo desta forma mais informação acerca da perspectiva legal e da visão dos magistrados acerca de alguns dos crimes que vitimam os/as utentes que recorrem à LAV, permitindo uma articulação mais próxima com o Sistema de Justiça.

A LAV estendeu os postos de atendimento, encontrando-se a funcionar desde Fevereiro um **posto de atendimento nos Açores**, constituindo uma resposta mais próxima aos/às utentes das

Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, permitindo a articulação através do Gabinete de Apoio à Víctima de Ponta Delgada. A este posto de atendimento chegam prioritariamente contactos realizados por utentes destas regiões Autónomas que, por motivos de proximidade e de particularidades destas regiões, poderão usufruir dos serviços prestados pelo Gabinete de Apoio à Víctima de Ponta Delgada e da articulação deste gabinete com entidades locais, numa perspetiva de trabalho em rede, apanágio de toda a rede APAV. A APAV solicitou este encaminhamento prioritário das chamadas efetuadas através dos números fixos das regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, constituindo assim um investimento imprescindível para a melhoria do serviço prestado aos/às utentes destas regiões.

Em 2016, a LAV centralizou todas as chamadas recebidas nos 6 postos de atendimento, conseguindo terminar com as chamadas que ainda eram atendidas em 2 Gabinetes de Apoio à Víctima, entre as 9h e as 10h e as 18h e as 19h. Deu-se ainda início ao atendimento pelos/as TAV LAV HOME, investindo, uma vez mais, em equipamentos informáticos (telemóveis e *tablets*), permitindo, assim, que todos os atendimentos tenham por base o *script* de atendimento (único em entidades que operam o 116 006) e, por isso, a mesma qualidade de atendimento, independentemente da hora a que a chamada é efetuada pelo/a utente.

Seguindo uma estratégia de flexibilização e adaptação a novas necessidades, capacitou-se a gestão da LAV na área de tutores *on-line*. Esta nova modalidade de formação apresenta-se como uma mais valia para formar técnicos/as cuja disponibilidade para formação presencial é extremamente diminuta ou inexistente, mas que se encontram disponíveis para voluntariado na Linha de Apoio à Víctima, permitindo assim a sua colaboração em horário alargado.

Na perspetiva do alargamento de horário, iniciaram-se os atendimentos fora do horário APAV. Nos dias 23 e 26 de Dezembro, encontrando-se os serviços da APAV, em toda a sua rede, encerrados, a Linha de Apoio à Víctima esteve em funcionamento na modalidade TAV LAV HOME, tendo para o efeito sido destacados 4 Técnicos/as de Apoio à Víctima. Os Gabinetes de Apoio à Víctima, apesar de encerrados, tinham indicação da possibilidade de se contactar a Linha de Apoio à Víctima, mantendo-se assim o atendimento aos/às utentes.

Assim, e porque este e outros testes, realizados em momentos diferentes, tiveram resultados positivos, será possível o alargamento de horário nestes moldes, podendo chegar a cada vez mais utentes, continuando a permitir o atendimento com qualidade a vítimas de todos os crimes.

Foram iniciados na LAV **2.763 novos processo de apoio**, 582 atendimentos subsequentes e 153 processos com atendimentos anteriores a 2016 com acompanhamento em 2016, perfazendo um **total de 3.498 atendimentos**.

Melhoria das respostas sociais de atendimento e acolhimento das vítimas de violência doméstica

A rede da APAV de Casas de Abrigo para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência é composta pela Casa de Abrigo ALCIPE e pela Casa de Abrigo SOPHIA, com a capacidade total atual de acolhimento de 25 mulheres e/ou crianças. Estes equipamentos sociais, geridos pela APAV ao abrigo de acordos de cooperação atípicos com os Centros Distritais de Segurança Social respetivos, têm-se revelado essenciais para uma **prestação integrada de serviços de apoio às mulheres e crianças vítimas de violência doméstica**, possibilitando o acolhimento e serviços de apoio jurídico, social e psicológico, assim como formação, educação e colocação no mercado de trabalho. As Casas de Abrigo têm supervisão técnica assegurada pela Sede e um plano de formação próprio, tendo como destinatários as utentes e as equipas técnicas.

Após tantos esforços empreendidos pela APAV, foi finalmente **possível a entrada em vigor do Acordo de Cooperação revisto com o Instituto de Segurança Social** (Centro Distrital de Segurança Social de Vila Real) para a extensão da capacidade do número de utentes de 5 para 19 da Casa de Abrigo SOPHIA, podendo agora este equipamento operar com toda a sua capacidade. Infelizmente, aquando dos valores envolvidos e considerados no Acordo, este novo modelo de cooperação, não consegue financiar totalmente esta resposta, tendo em conta o quadro legal das Casas de Abrigo.

Entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2016, a APAV **acolheu e apoiou um total de 238 utentes** (mulheres e suas crianças) **tanto em acolhimento de emergência como em acolhimento prologado** traduzindo-se numa ocupação plena das 2 Casas de Abrigo. Em consequência das dificuldades sociais atuais, o tempo de permanência continuou a ser elevado devido às dificuldades acrescidas da sua autonomização.

Foram acolhidas nas vagas de **acolhimento prolongado** na Casa de Abrigo ALCIPE até 31 de Dezembro, **41 vítimas entre mulheres e crianças**. Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência **27 utentes**, no mesmo período de tempo.

Para além do trabalho no sentido da autonomização das utentes acolhidas na rede nacional de casas de abrigo da APAV, promoveram-se o **aprofundamento de competências pessoais** através da intervenção formativa a vários níveis: módulos na área do desenvolvimento do conhecimento pessoal, aperfeiçoamento de técnicas na área do emprego e aprofundamento de competências parentais. Também existiu investimento na **formação contínua** das equipas técnicas e auxiliares; a continuação de uma melhoria da **supervisão** foi realizada durante este ano, no sentido de também ser um espaço para a reflexão e implementação de novas formas de

trabalhar as questões associadas à gestão e permanência nas casas de abrigo. Também ao nível da formação das equipas técnicas e auxiliares apostou-se na revisão dos conteúdos formativos a elas dirigidos, através da reformulação dos recursos técnico-pedagógicos utilizados. Foi ainda revisto o Manual de Procedimentos das Casas de Abrigo da APAV.

Durante o ano de 2016, os apoios financeiros recebidos pelo Governo continuaram através do apoio financeiro para o acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica, na Casa de Abrigo ALCIPE para a manutenção das 3 vagas de emergência e da Casa de Abrigo SOPHIA, para a manutenção das 14 vagas que tem atribuídas com a função de emergência. Assim a APAV continuou a dispor de 17 vagas para acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica. Também se mantiveram os apoios para a autonomização e para a realização de benfeitorias a estes equipamentos.

Foram ainda acolhidas nas **vagas de emergência** na Casa de Abrigo ALCIPE até ao final de Dezembro de 2016, **55** vítimas entre mulheres e crianças. Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência **115** utentes, mulheres e crianças.

O **acolhimento de emergência** demonstrou continuar a ser, durante o ano de 2016, uma **resposta** que representa uma **mais-valia** no apoio prestado às vítimas de violência doméstica, pois adequa-se a questões nas quais a avaliação de risco demonstra ser elevada e em que uma das soluções de prevenção e de minimização do risco e em que a promoção da segurança se apresentam como objetivos fundamentais.

A Casa de Abrigo ALCIPE, preencheu ainda **5 vagas** das 6 vagas disponibilizadas pela Câmara Municipal de Lisboa para a **autonomização de mulheres** em processo de saída da Casa de Abrigo.

A **Casa de Abrigo ALCIPE**, para mulheres e crianças vítimas de violência, assinalou este ano os seus **10 anos de existência**. Ao longo destes dez anos foram muitos os desafios, sempre encarados como um processo de aprendizagem constante. Trabalhar de uma forma tão próxima com mulheres e crianças vítimas do crime de violência doméstica tem constituído uma oportunidade para conhecer as pessoas de uma forma mais completa. Trata-se de um trabalho que tem tanto de desgastante como de desafiante, onde se procura que a Casa de Abrigo seja mais do que o espaço que acolhe e protege as mulheres e crianças vítimas de violência doméstica.

A Casa de Abrigo é também o espaço onde cada mulher tem a hipótese de se (re)conhecer como pessoa, mulher, mãe, profissional... É o espaço onde cada pessoa tem a oportunidade de lidar



com sentimentos negativos (e por vezes percecionados como avassaladores), como o medo, a revolta, zanga, raiva, ira, decepção, angústia, onde lhes é permitido emocionarem-se sem que se sintam constrangidas por se permitirem chorar. Mais do que poder falar sobre o seu passado, cada mulher pode tentar projetar-se no futuro, dando lugar ao otimismo, falando abertamente sobre as suas aspirações, sem se permitirem que as dificuldades as paralisem, sem se sentirem julgadas pelas escolhas que fazem. No caso das crianças, tem sido possível proporcionar-lhes um ambiente tranquilo e securizante. O maior retorno que é o contínuo contacto com algumas das famílias que se foram autonomizando, acompanhando assim o seu crescimento.

A **celebração destes primeiros dez anos de vida da Casa de Abrigo ALCIPE** foi marcada pela promoção de diversas iniciativas, que serviram não apenas para se olhar para o passado ou para se fazer um balanço, mas sobretudo, para **olhar para o futuro**: honrar o trabalho dos últimos dez anos encarando a próxima década, contribuindo para que cada vez mais mulheres e crianças possam encontrar novos rumos, que possam rumar a novos projetos de vida sem violência.

Apoio às Vítimas Migrantes

Na persecução da sua missão de prestar apoio qualificado a todas as vítimas de crime, a APAV tem desenvolvido metodologias de intervenção destinadas a grupos específicos afetados pela prática de crimes, como crianças e jovens, pessoas idosas e imigrantes, capacitando e especializando os Técnicos de Apoio à Vítima para dar resposta às necessidades específicas de cada um destes grupos. No que diz respeito à comunidade imigrante, em 2005 a APAV celebrou um protocolo com o então Alto Comissariado para a Imigração e Minorias Étnicas - ACIME (atual Alto Comissariado para as Migrações - ACM), com o objetivo de criar uma unidade dedicada a apoiar imigrantes vítimas de crime ou discriminação, que veio a ser chamada de Unidade de Apoio à Vítima Imigrante e de Discriminação Racial ou Étnica - UVIDRE.

Com o apoio financeiro do ACIME, a UAVIDRE contribuiu para consolidar a capacitação técnica dos colaboradores e voluntários da APAV para questões que afetam particularmente a população imigrante e vítimas de crimes transnacionais, como o tráfico de seres humanos.

No primeiro semestre de 2014, o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural (ACIDI), responsável pelo financiamento da UAVIDRE, comunicou à APAV a modificação do processo de financiamento deste projeto e a necessidade de ser feita uma candidatura ao Fundo Europeu para Integração de Nacionais de Países Terceiros (FEINPT) para garantir a subsistência deste projeto. A APAV procedeu a uma reformulação das formas de intervenção e dos objetivos no tocante ao apoio aos imigrantes vítimas de crime, tendo incluído dentre os objetivos principais desta intervenção a formação e a sensibilização de diferentes públicos para além do apoio direto às vítimas. A candidatura foi aprovada pela entidade gestora do referido fundo, possibilitando a continuidade do projeto, que, entretanto, foi renomeado, passando a chamar Unidade de Apoio à Vítima Migrante (UAVM). Este financiamento terminou em Junho de 2015, levando-nos a assegurar o funcionamento da mesma até uma nova oportunidade de financiamento.

Esta oportunidade concretizou-se em Dezembro de 2016, com o sucesso de uma candidatura apresentada à Câmara Municipal de Lisboa. Por conseguinte, a partir desta data iniciou o funcionamento da **Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação (UAVMD)**, com sede em Lisboa. Com efeito, é essencial garantir a existência de serviços qualificados e especializados de apoio, acompanhamento e proteção dos cidadãos refugiados e imigrantes vítimas de crime e de discriminação, que sejam capazes de responder, de forma eficaz, ajustada e sensível, às necessidades específicas destes grupos mais frágeis e vulneráveis. Este é o mote e principal objetivo da UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação.

Simultaneamente, e com a preocupação de assegurar uma resposta de apoio a vítimas migrantes, foi desenvolvida uma candidatura ao Fundo Asilo, Migração e Integração, a qual teve a sua aprovação, permitindo o início da **Unidade de Apoio à Vítima Migrante em Vila Franca de Xira**. Espera-se o início e inauguração desta Unidade no primeiro trimestre de 2017. Com efeito, o serviço prestado pela APAV aos migrantes vítimas de crime não encontra qualquer equivalente nem no concelho de Vila Franca de Xira, pois vem integrar num único serviços as valências do apoio à vítima e do apoio ao imigrante. Deste modo, o Projeto UAVM visa dar resposta a esta necessidade, aproveitando o vasto conhecimento e experiência da APAV no apoio às vítimas de crime e dando continuidade à metodologia de intervenção desenvolvida ao longo de 10 anos.

Deste modo, a APAV continuará a disponibilizar aos cidadãos imigrantes vítimas de crime e de discriminação um serviço de apoio qualificado, profissional, gratuito e confidencial, prestado por Técnicos/as de Apoio à Vítima com das áreas do direito e da psicologia e que receberam formação adequada para o efeito por parte da própria APAV.

Ainda em 2016, A Amnistia Internacional Portugal, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, o CAVITOP, a Fundação Serra Henriques, os Médicos do Mundo Portugal e a Associação de Estudos Estratégicos e Internacionais (NSIS), associaram-se para a produção de **recomendações, tendo em vista o acolhimento de curto e longo prazo dos migrantes recolocados em Portugal**. O documento entregue às autoridades competentes, nomeadamente Ministério de Administração Interna e Presidência de Conselho de Ministros, baseou-se num paradigma de direitos humanos e não assistencialista.

O documento fez 12 recomendações concretas que permitem um acolhimento de qualidade, no curto e longo prazo, para os migrantes e assegura os seus direitos à luz do direito nacional e internacional. Define, entre outras, estratégias de formação a públicos especializados e informação pública e pede a criação de um centro de triagem, liderado pelas entidades mais conhecedoras do fenómeno.

No ano em apreço, a APAV participou na elaboração de um manual, dirigido aos técnicos que estão ou irão estar a apoiar os migrantes chegados à Europa - **Manual de Apoio Psicossocial a Migrantes**. Este manual foi revisto e supervisionado pelo Centro de Trauma do Centro de Estudos Sociais da Universidade de Coimbra, contando com um posfácio da sua Coordenadora, Dra. Luísa Sales. Este manual é uma iniciativa conjunta da APAV, da Direção Geral de Saúde e da Cruz Vermelha Portuguesa e retrata, essencialmente, as questões do impacto psicossocial, apresentando estratégias práticas sobre como lidar com as situações de sofrimento e trauma psicológico. Dos muitos contributos que tem surgido para o apoio a técnicos, a área do trauma psicológico era uma das que mais carecia de informação precisa e orientações.

O contributo da APAV espelha a experiência recolhida ao longo de anos de apoio a vítimas migrantes, a vítimas de tráfico, juntamente com o saber de profissionais que diariamente gerem e apoiam situações de trauma complexo e de intervenção em diferentes cenários de crise. Esta experiência, aliada aos contributos da Cruz Vermelha e da Direção Geral de Saúde, permitiu realizar um manual prático, com muitas sugestões para situações que se anteveem que podem vir a ser colocadas durante os processos de apoio. São abordadas *guidelines* diretas que podem ajudar a minimizar esse impacto, nos migrantes, mas também nos profissionais que os apoiam. O manual foi oficialmente lançado no dia 25 de Fevereiro na Sede Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa.

A Europa depara-se com uma crise de migrantes sem precedentes na sua história recente. A movimentação de milhares de pessoas, fugitivas de zonas de conflito veio a colocar desafios aos países europeus, ao nível do acolhimento elementar e ao nível da sua integração. Estes migrantes sofreram um processo de vítimação prolongado, iniciado por uma guerra violenta que provocou a necessidade de abandonar as suas casas e os seus países, sendo obrigados a sujeitar-se a uma viagem difícil, com características muitas vezes traumáticas, para abraçar um futuro incerto nos países de acolhimento. Todas estas questões, acrescidas das diferenças culturais, colocam um desafio para os profissionais que, direta ou indiretamente, estarão em contacto e a dar apoio a esta população.

O apoio e acolhimento de Vítimas de Tráfico de Seres Humanos

Em razão da especial complexidade do crime de tráfico de seres humanos, a rede UAVM centraliza a competência nessa matéria e supervisiona o apoio prestado às vítimas deste crime pela rede nacional de GAV da APAV, garantindo assim uma resposta adequada aos utentes e a articulação com outras instituições para o apoio específico em cada situação identificada.

No ano em apreço a APAV manteve o apoio prestado através do **Centro de Acolhimento e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos (CAP-SUL)**, fruto de Carta de Compromisso com a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade, equipamento que também passou a fazer parte da estratégia de intervenção da APAV junto a vítimas deste crime.

A fim de garantir a formação adequada da sua equipa, os/as técnicos da UAVM participam frequentemente de ações de formação e seminários nacionais e internacionais sobre as diversas vertentes do crime de tráfico de seres humanos, bem como de investigações académicas sobre este tema.

Cabe também à rede UAVM sinalizar os casos de tráfico identificados pela APAV ao **Observatório do Tráfico de Seres Humanos (OTSH)**, entidade governamental responsável pela monitorização estatística deste crime em Portugal. No ano de 2016, foram sinalizadas 7 situações.

A APAV continuou ainda o seu trabalho junto da **Rede de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos (RAPVT)**, uma rede dinamizada pela CIG - Comissão para a Igualdade de Género e composta por representantes de diversas entidades governamentais e não-governamentais com intervenção na área do tráfico de seres humanos, com o fim de promover o trabalho em rede e facilitar o encaminhamento e apoio de potenciais vítimas de tráfico de seres humanos.

No decorrer das atividades da Associação no âmbito desta temática, foi mantida a participação no **Grupo de Trabalho do III Plano Nacional de Combate ao Tráfico de Seres Humanos (III PNCTSH)**, que tem como objetivo coordenar e supervisionar a execução do III PNCTSH por parte dos ministérios, comissões e demais entidades governamentais envolvidas.

A APAV marcou presença na 1ª Reunião para a criação da Rede de Apoio e Protecção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos no Algarve, composta por representantes de diversas entidades governamentais e não governamentais que visa promover a assistência e proteção das potenciais vítimas e no domínio da prevenção do fenómeno do tráfico de seres humanos.

No decorrer da 2ª Reunião que se realizou a 20 de Outubro de 2016 a APAV foi uma das entidades eleitas para a **Comissão de Acompanhamento** com a Associação para o Planeamento Familiar (APF), Serviços Estrangeiros e Fronteiras (SEF), Guarda Nacional Republicana (GNR) e a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens em Risco de Faro (CPCJ), que tem como objectivo coordenar e supervisionar as actividades desenvolvidas na Região do Algarve.

A convite do Observatório do Tráfico de Seres Humanos, a APAV foi uma das entidades a marcar presença na **Visita da Delegação da Turquia a Portugal** no âmbito do *projeto Fight Against Trafficking in Human Beings - Building Trans-Regional partnerships in the fight against trafficking in Human Beings and organised crime* - projeto financiado pela Comissão Europeia. A visita a Portugal decorreu entre os dias 28 a 30 de Novembro e estiveram presentes representantes de diversas entidades nacionais, com vista a apresentarem as Boas práticas nacionais na prevenção, proteção e punição ao tráfico de pessoas.

A APAV apresentou o trabalho desenvolvido na intervenção com vítimas de tráfico de seres humanos, nomeadamente a nível do acolhimento e assistência às mulheres vítimas e seus filhos.

A nível europeu, a APAV também é uma das três instituições que representam Portugal na **Plataforma de Organizações da Sociedade Civil da UE no Combate ao Tráfico de Seres Humanos**, dinamizada pela Comissão Europeia. Esta é uma Plataforma constituída pelas organizações da sociedade civil dos Estados Membros da EU e Marrocos, Turquia e Albânia, dinamizada pela Comissão Europeia que visa a promoção da prevenção, apoio e assistência às vítimas de tráfico de seres humanos.

Em 2016, A APAV marcou presença nas duas Reuniões da Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos, a 7ª reunião realizou-se nos dias 9 e 10 de Junho em Bruxelas, a APAV participou ativamente no Workshop sobre a Discussão da Estratégia dos Estados Membros da UE pós 2016. Nos dias 6 e 7 Dezembro marcou presença na 8ª Reunião da Plataforma e participou nos três Workshops “Conhecer o Trabalho das ONG”; “Crianças e a Migração” e “Implementação Directiva” que promoveram a discussão, reflexão e os contributos das

organizações, em especial no domínio da identificação, assistência e apoio às vítimas de Tráfico de Seres Humanos.

Centro de Acolhimento e Proteção (CAP) para Vítimas de Tráfico de Seres Humanos

Em Dezembro de 2013 a APAV assinou uma Carta de Compromisso com a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade, Teresa Morais, para a criação e manutenção do terceiro Centro de Acolhimento e Proteção para mulheres vítimas de tráfico de seres humanos (e seus filhos) do país durante o período de dois anos. A sua criação surge no cumprimento das recomendações do Grupo de Peritos sobre o Tráfico de Seres Humanos do Conselho da Europa (GRETA).

O Centro de Acolhimento e Proteção SUL (CAP-SUL) contribui para uma **maior cobertura geográfica no país de estruturas de acolhimento temporário para as vítimas de tráfico de pessoas** e um aumento em mais oito vagas face à crescente necessidade provocada por um aumento do número de vítimas e de eficácia no combate e investigação policial ao fenómeno.

Sendo quase a totalidade das vítimas identificadas em Portugal nacionais de outros países, trazidas para Portugal mediante **coação ou engano** e sujeitas a **graves formas de exploração e violação dos seus direitos fundamentais**, e sendo na maioria das vezes impossível o retorno imediato aos respetivos países de origem em razão de fatores ligados à saúde, à estabilidade emocional e à segurança das vítimas identificadas, o seu acolhimento em Portugal revela-se essencial. Neste contexto, o CAP-SUL propicia às vítimas de tráfico:

- Um **espaço privado e seguro** para que fiquem acolhidas desde o momento imediato após a sua identificação e enquanto for necessário para assegurar a sua participação no processo-crime, a sua integração na sociedade portuguesa ou o retorno ao país de origem;
- **Aconselhamento** sobre os seus **direitos** enquanto vítima de crime e apoio para os exercer;
- **Apoio psicológico** prestado por profissionais qualificados;
- **Aprendizagem da língua portuguesa**;
- Aprimoramento das **habilitações académicas e profissionais**;
- Participação em **atividades lúdicas e culturais** que promovem a sua integração na sociedade portuguesa.

O apoio prestado pelo CAP-SUL tem como objetivo, para além da resposta às necessidades e carências mais urgentes das vítimas de tráfico, promover a sua capacitação académica e profissional e também a sua integração social para travar a re-vitimação, fenómeno tão comum entre as vítimas de tráfico em todo o mundo.

No ano de 2016, o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) registou **22 acolhimentos**, sendo **14 mulheres** adultas e **8 crianças**, na sua maioria vítimas de **exploração laboral e servidão doméstica**. As vítimas foram referenciadas essencialmente por entidades externas, designadamente, por Órgãos de Polícia Criminal, Organizações não-governamentais e Serviços Públicos.

Para além do sentido de autonomização das utentes acolhidas, promoveram-se o **aprofundamento de competências pessoais e sociais** através da intervenção formativa a diversos níveis: módulos na área do desenvolvimento pessoal; aperfeiçoamento de técnicas na área do emprego e a nível da integração e acolhimento, designadamente o Curso na ótica do Utilizador; 2 Workshops Saúde Reprodutiva e Doenças Sexualmente Transmissíveis; Workshop Segurança Infantil e outros eventos não formativos do quotidiano (gestão doméstica, procura activa de emprego e visita ao país de acolhimento).

Também um investimento contínuo na **formação da equipa técnica e auxiliar** através da realização de supervisão (12 reuniões) com intuito de ser um espaço para reflexão e implementação de novas formas de trabalho a nível da gestão e permanência no Centro de Acolhimento.

Paralelamente o CAP-SUL participou a convite de entidades externas em **seminários, colóquios e reuniões de trabalho** tanto a nível nacional como internacional, designadamente *Final Conference Ravot - EUR Referral of and assistance for victims of human trafficking in Europe* (Budapeste 28 e 29 Janeiro 2016), *Pro-Act Workshop “Proactive identification and support of people trafficked for labour exploitation”* (Londres 21 e 22 Abril de 2016); VII Simpósio de Psicologia “Violências” com apresentação “Apoio a Vítimas de TSH” (Portimão 4 de Junho de 2016) e no Encontro Científico “Vidas Traficadas” (Coimbra 20 de Outubro de 2016) a APAV marcou presença em dois painéis “Protecção das Vítimas de TSH” e “Vidas traficadas: e o depois?”.

O apoio a Vítimas de Terrorismo

Dada a necessidade provocada pelos recentes ataques terroristas, foram reforçados os contactos com entidades e instituições, a fim de iniciar procedimentos e protocolos específicos

para o apoio de vítimas de terrorismo de portugueses assassinados no estrangeiro. Por conseguinte, foram também realizadas reuniões com a Secretária de Estado dos Assuntos Europeus e com o Secretário de Estado das Comunidades.

Em 2016 a APAV apoiou as primeiras vítimas/familiares de vítimas decorrentes de ataques terroristas.

A APAV tem participado, igualmente, nos trabalhos da **Radicalization Awareness Network (RAN)** onde tem sido discutidos aspetos das narrativas e contra-narrativas que baseiam os discursos de ódio e extremistas. Através da presença nestas reuniões, a APAV tem transmitido a posição das vítimas, melhorando estas narrativas na humanização das consequências dos ataques, principalmente os que têm causas ideológicas ou religiosas como fundamento."

A RAFAVH - Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio - marcou presença no grupo de trabalho que preparou a visita da equipa SSCAT (**Syria Strategic Communications Advisory Team**), grupo que se dedica à construção de narrativas para a prevenção de radicalização.

A RAFAVH passou a constituir o **grupo internacional de peritos em apoio a vítimas de terrorismo** - *Meeting the needs of terrorism victims*, de iniciativa do *Victim Support Europe*. Este grupo conta com participantes de diferentes organizações como: *Federal Ombudsman for Victims of Crime* (Canadá), *Voices of September 11th* , (EUA), *National Organization for Victims Assistance* (EUA), *Office of Justice for Victims of Overseas Terrorism* (EUA), *Victim Support Netherlands* (Países Baixos), *Families of Air India* (Canadá), *Victims Rights Alliance* (Irlanda), *LAPD and Leadership in Counter Terrorism Alumni Association* (EUA), *Stafmedewerker* (Bélgica) e *Federal Bureau of Investigation* (EUA).

O apoio a Turistas Vítimas de Crime

Durante o ano de 2016, a APAV continuou a envidar esforços para a disponibilização de um serviço de apoio especialmente destinado a turistas vítimas de crime, dando resposta às suas necessidades específicas, como as dificuldades linguísticas, a necessidade de adoção de procedimentos céleres, tendo em conta a sua curta permanência no país, a necessidade de acompanhamento em procedimentos judiciais, de apoio emocional e logístico (uso do telefone, da internet, cancelamento de serviços), entre outros.

No tocante às parcerias, no período assinalado, a APAV realizou reuniões com instituições e as autoridades responsáveis pelo sector turístico em Portugal, com o objetivo de **sedimentar a colaboração entre as instituições** e com vista à criação de um modelo integrado de intervenção junto aos turistas vítimas de crime, no qual a APAV tem investido e atualizado constantemente.

Para o sucesso do trabalho da APAV nesta matéria, foi também fundamental a **colaboração dos vários consulados e embaixadas** com representação em Portugal durante o período em questão, que se traduziu tanto no encaminhamento direto de turistas estrangeiros para os serviços da APAV como na realização de reuniões para a concretização das parcerias estabelecidas.

Sistemas de Referência de Vítimas de Crime

A ligação entre entidades que têm inscrita na sua missão atender e apoiar vítimas de crime apresenta-se como uma necessidade e uma prioridade estratégica da APAV com o objetivo de **minimizar o impacto da vitimação e evitar os fenómenos de vitimação secundária** no percurso institucional que a vítima de crime é, após a ocorrência de um crime, forçada a confrontar-se para se valer dos seus direitos. Neste percurso complexo os papéis das instituições são diferentes e complementares, como é o caso da receção da queixa e investigação do crime, por parte das polícias, ou o apoio especializado à vítima por parte da APAV. Neste sentido, a APAV tem apostado em projetos-piloto, sectoriais, que tem como objetivo tornar o contacto com as diferentes organizações num ato fluido e contínuo, diminuindo o impacto e o transtorno à vítima, assegurando a coerência e qualidade no apoio durante todo o seu processo de vitimação. A esta articulação de passagem de dados de uma instituição para outra, com vista a referência da vítima, a APAV apelidou de **Sistemas de Referência de Vítimas de Crime para a APAV**.

Entende-se por sistema de referência o mecanismo de articulação no âmbito do qual a Entidade Parceira da APAV transmite à APAV informações sobre a ocorrência de crimes e respetivas vítimas, com o consentimento destas e com a finalidade de lhes ser prestado apoio pela APAV.

As Entidades Parceiras são sobretudo a **PSP** - Polícia de Segurança Pública, a **GNR** - Guarda Nacional Republicana e a **PJ** - Polícia Judiciária, mas também outras entidades, como por exemplo a **ILGA - Portugal** - Intervenção Lésbica, Gay, Bissexual e Transgénero, o **Centro Social e Paroquial de São Nicolau/Projeto mais Proximidade, Melhor Vida** e o **Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa**.

A referenciação distingue-se do simples “encaminhamento” porque existe uma atitude proactiva por parte da Entidade Parceira de referenciar o caso para a APAV como parte integrante dos seus procedimentos de atendimento a vítimas de crime - explicando a missão e como a APAV o/a pode apoiar - e pela receção consentida dessa informação por parte da vítima e pelo seu consentimento a que a APAV entre em contacto.

O sistema de referenciação de vítima de crimes por parte das polícias para o Apoio à Vítima é automático em países com o Reino Unido e os Países Baixos onde existe uma rede nacional e capilar de gabinetes locais e regionais da organização nacional não governamental de apoio à vítima. Na ausência de cultura de parceria ou de obrigatoriedade de referenciação por parte das polícias em Portugal e na manifesta impossibilidade de a APAV receber na sua diminuta rede nacional de GAV referenciação automática por parte de um dispositivo policial de 795 postos da GNR e esquadras da PSP (dados de 2007), a APAV tem estado a levar a cabo projetos piloto de referenciação:

- Sistema de Referenciação de Vítima de Crime da PSP para a APAV: Comando Regional da PSP dos Açores, Esquadra de Ponta Delgada, Esquadra de Lagoa e GAV Ponta Delgada e APAV Açores, Comando Distrital de Vila Real e GAV de Vila Real, DIC-Comando Metropolitano de Lisboa e GAV de Lisboa
- Sistema de Referenciação de Vítimas da ILGA para a APAV
- Sistema de Referenciação de Vítimas de Crime da GNR para a APAV: GNR e GAV de Albufeira e GAV de Loulé
- Sistema de Referenciação de Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio da PJ para a APAV
- Sistema de Referenciação de Vítimas de Crime do Centro Social e Paroquial de São Nicolau/Projeto mais Proximidade, Melhor Vida para a APAV
- Sistema de Referenciação de Saúde Mental da APAV para o Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

A implementação dos sistemas de referenciação supracitados implica, por parte da APAV, uma coordenação e acompanhamento constante dos projetos. Todos os sistemas foram estudados entre as instituições parceiras, de forma a serem adequados às suas realidades e às especificidades das vítimas que as contactam. O acompanhamento dos diferentes sistemas implica ações de sensibilização e debate com os colaboradores de cada instituição. O seguimento de cada projeto piloto é realizado com reuniões periódicas, de coordenação, entre a entidade parceira e a APAV, de forma regular, onde as devidas adaptações de percurso são discutidas.



Formação, informação, sensibilização & prevenção

A contínua aposta na prevenção

Até hoje, a APAV, em resposta à sua missão, tem dado particular ênfase à prevenção secundária e terciária da violência, ou seja, ao apoio direto às vítimas de crime, centrado nas reações imediatas à violência (prevenção secundária) e aos cuidados de reabilitação e a reintegração da vítima (prevenção terciária).

Contudo, tais respostas, inequivocamente importantes e sempre necessitando de ser fortalecidas, têm sido acompanhadas por um maior investimento também ao nível da **prevenção primária**, uma intervenção que se pretende anterior ao problema de forma e evitar o seu aparecimento. A formação dos técnicos e a informação e a sensibilização junto da população em geral e de grupos mais específicos procuram cumprir este pressuposto.

Cada vez mais somos chamados a informar e a sensibilizar acerca de diferentes temáticas da vitimação junto de públicos mais ou menos diferenciados.

Temos uma presença assídua em contextos de aprendizagem como as escolas do ensino básico e secundário, mas também junto do ensino superior, em seminários e congressos e mesmo em publicações de natureza técnica. A formação, a informação e a sensibilização são assim excelentes instrumentos para a prevenção, pelo que a nossa aposta é contínua. Nesta medida, em 2016 a APAV dinamizou **671 outras atividades/eventos**. Este total de intervenções refletiu-se num total de **31.558 participantes, sendo que 15.081** são alunos/as do Ensino Pré-escolar, alunos/as do Ensino Básico (1º, 2º e 3º Ciclo); e/ou Estudantes do Ensino Superior.

Centro de Formação da APAV - Maximização e Gestão

A Formação APAV foi notificada, no dia 6 de Maio de 2015, pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) para apresentar o pedido de certificação enquanto entidade formadora. Devido a este facto o Centro de Formação durante os meses seguintes até ao dia 10 de Julho (data em que submeteu o pedido de certificação) esteve a rever e reestruturar todo o processo formativo da APAV com o objetivo de agilizar e atualizar os processos.

Contudo a APAV só viu, no mês de Maio de 2016, todo o seu processo formativo validado (reconhecimento de práticas pedagógicas adequadas no desenvolvimento de atividades formativas) segundo os critérios definidos pela DGERT na qualidade de entidade formadora certificada, visando a qualidade do Sistema Nacional de Qualificações em Portugal.

A APAV tem assim certificadas as seguintes áreas: 090 - Desenvolvimento pessoal; 311 - Psicologia; 312 - Sociologia e Outros Estudos; 313 - Ciência política e cidadania; 345 - Gestão e administração; 380 - Direito; 762 - Trabalho social e orientação; 861 - Proteção de Pessoas e Bens.

Importa relembrar alguns conceitos como os destinatários da Formação APAV, que expomos:

- **Formação Interna** - formação dirigida a todos os **Colaboradores Internos**, entenda-se os colaboradores em regime de trabalho dependente e independente, Voluntários, Estagiários e Utentes da rede nacional de Casas de Abrigo da APAV.
- **Formação Externa Interempresas** - formação dirigida a qualquer pessoa individual que, por sua iniciativa, procura formação no âmbito da atividade da APAV para seu desenvolvimento pessoal e/ou profissional. Formação que pressupõem um plano de formação/catálogo com divulgação externa.
- **Formação Externa Intraempresas** - formação dirigida a entidades/organizações externas ou a grupos específicos de profissionais que pretendam formação no âmbito da atividade da APAV. Formação normalmente criada à medida das necessidades do

cliente e que garante um total ajustamento do formato, conteúdos, metodologias e técnicas pedagógicas.

Assim como, a diferenciação entre **Formação Profissional e Outras Atividades/Eventos** de contexto não formal. A formação profissional da APAV compreende todos os cursos de educação-formação, no seu âmbito de competência e áreas de certificação, para maiores de 16 anos, excluindo o público de contexto escolar/universitário. As Outras Atividades/Eventos são as ações de sensibilização, supervisão, consultadoria, palestras, comunicações, e outras participações.

No ano 2016, foram registados no formulário disponível no microsite da Formação APAV, **897** eventos formativos sendo que **732** foram **eventos formativos dinamizados** (formação interna, formação externa - interempresas e intraempresas - e outras atividades/ eventos - internos e externos (interempresas e intraempresas) - como por exemplo ações de sensibilização, conferências, cursos, etc.) e **165** foram **eventos formativos frequentados** pelos colaboradores/as da APAV.

A Formação APAV planeou **75 formações** para este ano (51 formações internas, 16 formações externas interempresas e 8 formações externas intraempresas), foram executadas **44 formações** (29 formações internas, 8 formação externa interempresa e 7 formação externa intraempresa) o que faz que a **taxa de execução seja de 58,7%**. (Vede tabela em baixo)

Formação Planeada - Plano Anual de Formação 2016

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos previstos	Volume de formação ¹ planeado
Formação Interna ²	51	1.580	400	632.000
Formação Intraempresas	8	23	130	2.990
Formação Interempresas	16	118	185	21.830
Total	75	1.721	715	1.230.515

Formação Executada do Plano Anual de Formação 2016

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos	Volume de formação Executado
Formação Interna	29	1.172,5	236	276.710
Formação Intraempresas	7	22	133	2.926

¹Volume de formação = n.º de formandos* n.º horas de formação

² Entenda-se, colaboradores em regime de trabalho dependente e independente, voluntários, estagiários e utentes da rede nacional de casas de abrigo da APAV.

Formação Interempresas	8	86	146	12.556
Total	44	1.280,5	515	659.457,5
Taxa de Execução do Plano Anual de Formação³				58,7%

Contudo foram realizadas **17 formações extraplano** (12 formações internas, 3 formações externas intraempresas e 2 formações externas interempresas) fazendo assim um **total de 60 formações** realizadas no ano de 2016. Estas formações tiveram a **duração total de 1.536 horas**, com **681 formand@s** e o que faz um **volume de formação de 1.046.356,5** (Vede tabelas em baixo). Dando uma taxa de execução total de 81,33%.

Formação Extra Plano

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos	Volume de formação executado
Formação Interna	12	167	101	16.867
Formação Intraempresas	3	29	35	1.015
Formação Interempresas	2	60	30	1.800
Total	17	256	166	42.496

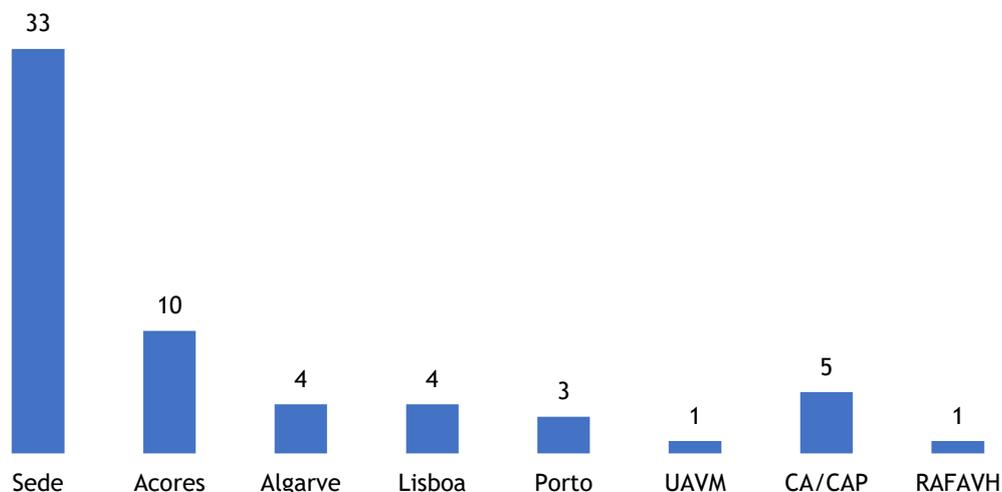
Formação Global Executada (plano + extra plano)

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total	N.º de formandos	Volume de formação executado
Formação Interna	41	1.339,5	337	451.411,5
Formação Intraempresas	10	51	168	8.568
Formação Interempresas	10	146	176	25.696
Total	61	1.536,5	681	1.046.356,5

Estas formações referidas (61) na tabela anterior foram dinamizadas pelos seguintes serviços:

³ Taxa de Execução = (n.º de ações_cursos executados)/(n.º de ações_cursos planeados)*100

Formações dinamizadas



Estiveram presente nestas formações os seguintes participantes:

Destinatários das Formações Dinamizadas

Estudantes do Ensino Superior	10
Forças de segurança (PSP, GNR e SEF)	68
Profissionais de Educação	1
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juizes, Oficiais de Justiça, Advogados)	14
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	20
Profissionais das CPCJ	1
Profissionais de IPSS/ONG	39
Profissionais de saúde	95
Profissionais de empresas	1
População em geral	55
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	7
Utentes das CA/CAP da APAV	30
Equipa Técnica/staff dos GAV®	43
Equipa Técnica/staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos	65
Utentes dos GAV®	0
Voluntários e Estagiários da APAV	182
Outro/s	50
TOTAL	681

Em relação às **outras atividades/ eventos** foram **planeados 348** (187 internos, 18 eventos externos interempresas e 143 eventos intraempresas), **foram executados 185** e a sua taxa de execução é de **53,2%**. (Vede tabela em baixo)

Outras Atividades/Eventos Planeados - Plano Anual de Formação 2016

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos planeados
Ações de Sensibilização	143	228	2.895	660.060
Supervisão	159	294	558	164.052
Participações	---	---	---	---
Outros	46	158,5	817	129.494,5
Total	348	680,5	4.270	2.905.735

Outras Atividades/Eventos Executados do Plano Anual de Formação 2016

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	125	180,15	4.450	801.667,5
Supervisão	33	75,6	204	15.422,4
Participações	---	---	---	---
Outros	27	100	663	66.300
Total	185	355,75	5.317	1.891.522,75
Taxa de Execução do Plano Anual de Formação⁴				53,2%

Foram, também, dinamizadas **486** outras atividade/ eventos extraplano (370 ações de sensibilização, 97 participações e 19 outros eventos) fazendo assim um **total de 671** outras atividades realizadas em 2016. Estas tiveram a **duração total de 1.303** horas, com **31.558** participantes e o que faz um **volume de atividades executadas de 41.120.074** (Vede tabela em baixo). Tendo, assim, uma taxa de execução total de 192,82%.

Outras Atividades/Eventos Extra Plano

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	370	661,3	12.393	8.195.490,9
Supervisão	---	---	---	---
Participações	97	245,75	13.469	33.100.006,75
Outros	19	40,2	379	15.235,8
Total	486	947,25	26.241	24.856.787,25

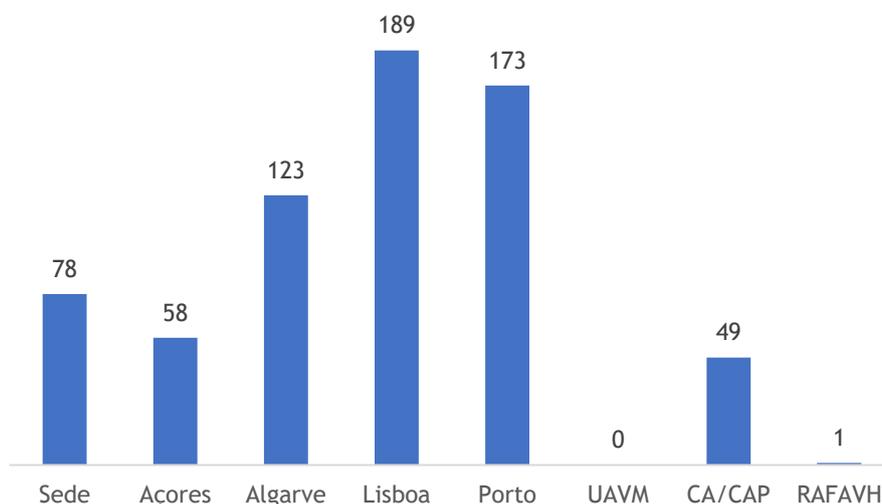
⁴Taxa de Execução = (n.º de eventos executados) / (n.º de eventos planeados)*100

Outras Atividades/Eventos Globalmente Executados (plano + extra plano)

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos
Ações de Sensibilização	495	841,45	16.843	14.172.542,35
Supervisão	33	75,6	204	15.422,4
Participações	97	245,75	13.469	3.310.006,75
Outros	46	140,2	1.042	146.088,4
Total	671	1.303	31.558	41.120.074

Estas atividades/ eventos referidos (671) na tabela anterior foram dinamizados pelos seguintes serviços:

Outras atividades/ eventos dinamizados



Estiveram presente nestas atividades/eventos os seguintes participantes:

Destinatários das Atividades Dinamizadas

Alunos Pré escolar	248
Alunos/as do Ensino Básico (1º Ciclo)	2.037
Alunos/as do Ensino Básico (2º Ciclo)	1.871
Alunos/as do Ensino Básico (3º Ciclo)	3.761
Alunos/as do Ensino Secundário	6.182
Associados APAV	4
Arguidos	30
Estudantes do Ensino Superior	982
Forças de segurança (PSP, GNR e SEF)	886
Pais e Encarregados de Educação	189
Pessoas idosas	450

Destinatários das Atividades Dinamizadas

Pessoas com Deficiência Intelectual e/ou Multideficiência	56
Profissionais de Educação	899
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juizes, Oficiais de Justiça, Advogados)	402
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	311
Profissionais das CPCJ	223
Profissionais dos Centros de Emprego	28
Profissionais da comunicação social	40
Profissionais de IPSS/ONG	768
Profissionais de saúde	5.137
Profissionais de Empresas	113
População em geral	5.152
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	105
Utentes das CA/CAP da APAV	74
Equipa Técnica/staff dos GAV®	75
Equipa técnica/ Staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos Específicos	105
Utentes dos GAV®	0
Voluntários e Estagiários da APAV	150
Outro/s	1.280
Total	31.558

Formação de Colaboradores/as por Entidades Externas

Os profissionais da APAV frequentaram **165 eventos formativos** promovidos pela APAV ou por outras entidades, cumprindo os requisitos legais da formação e indo ao encontro das necessidades formativas diagnosticadas por cada colaborador. A Formação APAV continuou a empenhar-se na monitorização e na manutenção da qualidade da formação e da profissionalização nas áreas a que APAV se dedica, bem como na validação e na partilha dos resultados com os intervenientes no processo formativo.

Formação APAV no âmbito do Protocolo com o Governo de Portugal

A APAV ao desempenhar no quadro de uma relação de cooperação com o Estado, um papel relevante na prevenção de crimes e na proteção e atendimento às vítimas, no âmbito do Protocolo com o Governo de Portugal, em 2016, desenvolveu esforços na área da formação, respeitando respetivamente o compromisso com:

- a) a **Comissão para a Cidadania e igualdade de género (CIG)**: realizou um total de **541 eventos formativos** que abordaram a perspetiva da igualdade de género e não discriminação de forma específica ou numa perspetiva transversal (exemplos de

temáticas: Igualdade de Género, Mutilação Genital Feminina, Tráfico de Seres Humanos, Violência Doméstica, Violência no namoro, Bullying,) circunscrevendo **17.885 participantes**.

Quadro síntese dos eventos formativos realizados no âmbito do protocolo com a CIG

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
541	17.885

- b) o **Ministério da Administração Interna (MAI)**: realizou um total de **58 eventos formativos**, onde estiveram presentes **954 participantes** (Polícia de Segurança Pública, Guarda Nacional Republicana, Deputados da Assembleia da República).

Quadro síntese dos eventos formativos realizados no âmbito do protocolo com o MAI

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
58	954

- c) o **Ministério da Justiça (MJ)**: realizou um total de **40 eventos formativos**, abrangendo **416 participantes** (Direção Geral de Reinserção Social, Polícia Judiciária, Técnicos de IRS, Magistrados, Arguidos em processos Penais).

Quadro síntese dos eventos formativos realizados no âmbito do protocolo com o MJ

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
40	416

- d) o **Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSS)**: realizou um total de **79 eventos formativos** (especialmente nas áreas das crianças e jovens, pessoas idosas), contendo **1.390 participantes** (Profissionais do Centro de Emprego, Profissionais do sistema de solidariedade e segurança social, Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Serviços de Apoio às pessoas idosas, Comissões de Proteção de Crianças e Jovens).

Quadro síntese dos eventos formativos realizados no âmbito do protocolo com o MTSS

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
79	1.390

- e) o **Ministério da Saúde (MS)**: realizou um total de **58 eventos formativos** (especialmente na área da violência doméstica, das crianças e jovens, das pessoas idosas vítimas de crime e de violência entre outras), abrangendo **5.232 participantes** (de diversas unidades de saúde - Hospitais e Centros de Saúde).

Quadro síntese dos eventos formativos realizados no âmbito do protocolo com o MS

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
58	5.232

Interessa ainda realçar que a APAV dinamizou **72 eventos formativos** destinados à População em Geral, envolvendo **5.207 participantes**, onde provavelmente estiveram presentes profissionais dos Ministérios: da Administração Interna, da Justiça, da Solidariedade e Segurança Social e da Saúde, entre outros.

Quadro síntese dos eventos formativos realizados à População em Geral

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
72	5.207

Principais eventos formativos realizados

Importa destacar os seguintes eventos formativos realizados em 2016.

No âmbito da **Formação e outras atividades/ eventos internos** destacamos os seguintes:

Num contexto atual onde a perspetiva de melhoria contínua e as mudanças são constantes, os **Conselhos Consultivos** que reúnem todos/as os/as Gestores/as das redes da APAV são momentos cruciais de consulta, de participação e de formação, onde são tratados essencialmente procedimentos e alinham-se estratégias. Sendo que, o **35.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **5 e 6 de Maio**, na Sede da APAV, com visita e almoço no dia 5 de Maio nas instalações da Sede da Polícia Judiciária; e o **36.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **27 e 28 de Outubro** realizou-se, em Sesimbra.

Os ciclos de palestras APAV “**Passa a Palavra**” são espaços que permite aos colaboradores/as aprofundarem os seus conhecimentos sobre um determinado tema. No ano transato foram realizados 6 com os seguintes temas: **Violência Institucional**, dinamizado por José Félix Duque, no dia 2 de Março; **Gestão de Stress no Atendimento Telefónico**, dinamizado por Bruno Brito, no dia 18 de Março; **Rede CARE: Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual**, dinamizado por Sofia Nunes e Bruno Brito, no dia 5 de Abril; **Violência Filioparental**, dinamizado por Javier Urra (Psicólogo Clínico e autor do livro “O pequeno Ditador”), no dia 2 de Junho; **Abandono de Pessoas Idosas**, dinamizado por Ana Rute Monteiro, no dia 8 de Novembro; e **Acolhimento em Casas de Abrigo**, dinamizado por Cátia Rodrigues e Teresa Silva, no dia 13 de Dezembro

No âmbito dos Estágios de Curta Duração de Auditores de Justiça do Centro de Estudos Judiciários, a APAV para além de ter efetuado o enquadramento institucional, dinamizou o **Workshop sobre “Boas práticas no Apoio e Proteção às Vítimas de Crime”** em Fevereiro, no Porto e em Abril, em Lisboa.

Ser Formador/a APAV implica todo um conjunto de requisitos e sendo o enquadramento organizacional na APAV essencial para o/a novo/a Formador/a APAV, foi realizado um **Curso | Formadores/as APAV, no Porto, no dia 18 de Março**; e outro **Curso | Formadores/as APAV em Lisboa, no dia 19 de Março**.

No âmbito do **Plano de Igualdade de Género da APAV 2014-2017**, a APAV dinamizou: no dia 20 de Janeiro o **Workshop | Linguagem Inclusiva** com o objetivo de promover a utilização da linguagem inclusiva e não-sexista e adotar um argumentário conducente à intervenção multiplicadora nos seus círculos pessoais e profissionais; e no dia 3 de Março o **Workshop | Igualdade de Género e de Oportunidades**, com o objectivo de promover o reconhecimento dos princípios da Igualdade de Género e da eliminação de estereótipos de género junto dos colaboradores internos, enquanto estratégia essencial para a mudança de mentalidades e atitudes; e no dia 30 de Novembro o **Workshop | Assédio Moral**, com vista à promoção do reconhecimento do fenómeno, das consequências e formas de prevenção.

No dia 2 de Agosto, a APAV realizou em Lisboa o **Curso | Gestor/a de Gabinete de Apoio à Vítima** com o objetivo de habilitar os/as novos/as Gestores/as para o exercício da sua função respeitando os procedimentos e normas da APAV.

Nos dias 8 e 9 de Setembro, em Lisboa decorreu o **Workshop | Inovação Social**, com vista a promover a aquisição de conceitos das áreas de inovação e empreendedorismo social, como também o desenho de intervenções seguindo a filosofia do Programa Portugal Inovação Social.

A APAV realizou nos dias 6 e 7 de Outubro, em Lisboa o **Workshop | Sistema de Gestão da Qualidade: norma ISSO: 9001/2015** que visou promover o reconhecimento dos requisitos da nova norma ISSO 9001/2015 para o Sistema de Gestão da Qualidade da APAV.

No âmbito da **Formação e outras atividades/ eventos interempresas** destacamos os seguintes:

A APAV dinamizou dois os cursos sobre **Violência Doméstica** nos dias **4 e 5 de Fevereiro** e **6 e 8 de Setembro**, aberto à população, com o objetivo de promover o reconhecimento da temática da Violência Doméstica ao nível do fenómeno e da intervenção e contou com a participação de **34 formand@s**.

Promoveu, ainda, **3 cursos** abertos à população: **Crianças e Jovens Vítimas de Crime e de Violência** (23 e 25 de Maio); **Tráfico de Seres Humanos** (19 de Setembro); e **Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência** (4 e 11 de Outubro). No total 35 horas de formação que contou com a participação de **25 formand@s**.

APAV dinamizou, ainda, **5 Workshops** abertos a população: **2** sobre **Internamento Compulsivo/Urgências Psiquiátricas** (1 em Lisboa - 22 de Janeiro - e outro no Porto - 4 de Março); **Direitos das Vítimas de Crime** no dia 23 de Fevereiro; **Stalking** no dia 18 de Março; e **Violência no Namoro** no dia 22 de Junho. No total foram 18 horas de formação que contou com a participação de **129 participantes**.

No âmbito do **I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género**, a Formação APAV em parceria com a **Câmara Municipal de Lisboa** promoveu **2 cursos de formação (com 30 horas cada)**, dirigidos a públicos estratégicos (segundo o referencial 7 da CIG - Formação de agentes qualificados/as que atuem no domínio da Violência Doméstica e/ou prevenção da vitimização ou revitimização desta) e **3 ações de sensibilização e de esclarecimento** para profissionais de 1ª e 2ª linha.

As **2 ações de formação** decorreram nas instalações da APAV. A 1ª edição decorreu nos dias **6, 7, 20 e 21 de Junho** e a 2ª edição decorreu de **24 a 27 de Outubro de 2016**. No total foram 60 horas de formação e frequentaram **26 formand@s**. A APAV desenvolveu, ainda, três ações de sensibilização e de esclarecimento para profissionais com os seguintes temas: **Avaliação do Grau de Risco em Idosos** (12 de Outubro); **Entrevista a Adultos/ Vítimas Vulneráveis** (17 de Outubro); e **Entrevista a Crianças Vítimas** (11 de Novembro). No total foram 12 horas de formação e contou com a participação de **52 participantes**.

A APAV esteve, ainda, presente no **37º Congresso Português de Geriatria e Gerontologia** que onde apresentou, no dia 23 de Novembro, uma comunicação sobre as pessoas idosas vítimas de crime e de violência onde estavam presente **4.000 profissionais de saúde**.

No âmbito da **Formação e outras atividades/ eventos intraempresas** destacamos os seguintes:

A Formação à Medida realizada para e na Direção Regional da Solidariedade Social dos Açores que decorreu de **9 a 11 de Maio** sobre **Atendimento telefónico a vítimas de violência doméstica** que teve como carga horária total de **21 horas** e foi lecionada para **11 profissionais** da Linha Regional Contra a Violência.

Em parceria com Associação Sorriso Solidário a APAV promoveu **4 atividades do Programa DOM vai à Escola** sobre *Bullying* na Escola Básica Luís de Camões. Este programa é um programa de prevenção de comportamentos de risco que tem o objetivo a sensibilização das crianças e jovens dos 2º e 3º Ciclo do Ensino Básico sobre as temáticas do *Bullying*, da Violência do Namoro e da Segurança. No total estiveram **106 participantes**.

A APAV foi, ainda, convidada para lecionar o módulo Trabalho em Rede - Procedimentos de Atuação em 2 cursos **Violência Doméstica, Materna, Infantil e Juvenil - Detetar e Prevenir**, financiado pelo POPH e promovido pela Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo. Neste curso estiveram presentes **74 profissionais de saúde**.

Atualização do modelo de gestão da formação e reforço da estrutura tecnológica

O Centro de Formação da APAV continua a melhorar e a desenvolver novas ferramentas informáticas de gestão da formação, quer interna quer externa, que facilite a organização e compilação de dados bem como o seu tratamento estatístico. Terá de se adaptar algumas ferramentas informáticas à reestruturação realizada no âmbito da melhoria contínua do processo formativo, nomeadamente:

- Registo de formação dinamizada/ ministrada;
- Registo de formação participada/ frequentada;
- e o microsite da Formação APAV.



Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade

Projeto INFOVITIMAS II | informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade

O Projeto INFOVÍTIMAS II - informação a vítimas de crime, teve o seu início em 14 de Abril de 2014 e término em 13 de Abril de 2016. Este projeto, com a duração de 2 anos e que teve como objetivos contribuir para o incremento da informação à vítima de crime sobre o sistema de justiça penal, os seus direitos e a forma de os exercer, foi promovido pela APAV e teve como parceiros nacionais a Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) e a Polícia de Segurança Pública (PSP) e, como parceiros internacionais, o *Victim Support Scotland* (Escócia), *Subvenia Victima* (Polónia), o *Weisser Ring Austria* (Áustria) e o *Weisser Ring Germany* (Alemanha).

Co-financiado pela Comissão Europeia no âmbito do Programa Justiça Penal - Direção-Geral de Justiça, este projeto veio dar seguimento ao projeto INFOVÍTIMAS, promovido pela APAV entre 2011 e 2013 e considerado um exemplo de boas práticas pela Comissão Europeia.

No âmbito deste projeto foram produzidos diversos **materiais informativos** destinados a vítimas de crime, designadamente *websites*, *apps*, brochuras e posters. Foram ainda realizadas na Alemanha, Polónia e Portugal ações de sensibilização junto de magistrados e elementos das forças policiais e foi desenvolvida em Portugal uma campanha de informação da população. Em

Portugal, foram realizadas 9 sessões: 4 destinadas a elementos da PSP (Lisboa, Porto, Faro e Setúbal) e 5 a magistrados judiciais e oficiais de justiça (Lisboa, Porto, Faro, Coimbra e Aveiro). Depois de o projeto INFOVÍTIMAS ter incidido sobre Portugal, Áustria e República Checa, o projeto INFOVÍTIMAS II centrou-se na Alemanha, Escócia e Polónia.

O **Seminário Infovítimas: Inovação na promoção dos direitos das vítimas** teve lugar no dia 7 de Abril de 2016 no espaço Atmosfera M, no Porto.

Neste Seminário procurou analisar-se o estado da arte no que concerne aos direitos das vítimas de crime em Portugal e na Europa, refletindo sobre aspetos inovadores dos modelos de prestação de informação e a diversificação dos meios de atendimento e apoio à vítima. O evento contou com **79 participantes de diversos países europeus e de diversas áreas**, designadamente profissionais do sistema de justiça, da área da saúde, académicos, elementos das autarquias locais, das forças policiais e de serviços de apoio a vítimas de crime. Incluiu sessões plenárias e workshops, nos quais oradores e participantes tiveram oportunidade de debater questões como: qual o estado da arte ao nível dos direitos das vítimas na Europa? Quais os desafios mais imediatos? Que formas inovadoras estão os Estados-Membros a desenhar para melhor lidar, prestar informação e apoio às vítimas de crime? Como chegar a mais vítimas?

O projeto INFOVÍTIMAS promoveu uma **campanha de sensibilização de âmbito nacional**, em Portugal. A campanha contou com divulgação do anúncio impresso e do *spot* de vídeo. Foram afixados 145 mupis em 15 cidades de norte a sul do país, publicaram-se anúncios na imprensa em 3 órgãos de comunicação regionais e nacionais e transmitiu-se, ainda, o *spot* de vídeo durante 7 dias nos 18 ecrãs do Turismo de Lisboa dispostos por toda a cidade, nos TOMI (mupis interativos) presentes em 19 estações de metro de Lisboa e nas principais zonas da cidade e ainda no Canal Superior - publicação online direcionada para os estudantes do Ensino Superior.

Para além do desenvolvimento do Projecto INFOVÍTIMAS II, destaque-se a continuação do esforço de disseminação dos materiais produzidos no âmbito do Projecto INFOVÍTIMAS. Para além da afixação dos *posters* em muitos tribunais portugueses, saliente-se a distribuição das brochuras junto das formas de segurança, nomeadamente a PSP e GNR, e do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses.

Promoção da informação e sensibilização sobre Justiça Restaurativa

A convite do Centro de Estudos Judiciários e no âmbito do programa de formação desta entidade, a APAV participou na ação subordinada ao tema “Vítima em Direito Penal”, realizada em Lisboa, no Auditório do Montepio Geral, em 20 de Maio de 2016. Nesta ação, que contou

com a presença de cerca de 300 magistrados, a Justiça Restaurativa foi uma das temáticas abordadas.

Folhas Informativas | FactSheets APAV

A APAV apresentou a Coleção de **Folhas Informativas / Fact Sheets APAV**, sobre os principais temas do apoio à vítima: tipos de crime e formas de violência; prevenção do crime e da violência; vítimas mais vulneráveis e voluntariado.

A apresentação de cada tema é sumária e concisa, procurando responder a questões essenciais: “O que é?”; “Quem é vítima?”; “Qual o impacto?”; “Que apoio está disponível?”. As Folhas Informativas incluem Recursos APAV e outros, para complementar com mais informação. Muitas folhas informativas contêm, ainda, gráficos, dados estatísticos, testemunhos e dicas de prevenção, num *design* padronizado, simples e apelativo.

A coleção, atualmente composta por **34 folhas informativas**, irá sendo enriquecida com novos temas. Os temas agora disponíveis são: APAV; Abuso sexual de crianças; Assédio sexual; Bullying; Burla; Crimes de ódio; Crimes rodoviários; Devassa da vida privada; Difamação e injúria; Discriminação racial ou étnica; Homicídio; Indemnização pelo Estado; Inquéritos de vitimação; Mutilação genital feminina; Ofensa à integridade física; Phishing; Qualidade na APAV; Segurança dispositivos móveis; Segurança em casa; Segurança na rua; Segurança no carro; Stalking; Tráfico de seres humanos; Turistas vítimas de crime; Violência contra crianças; Violência contra pessoas com deficiência intelectual e/ou multideficiência; Violência contra pessoas idosas; Violência doméstica; Violência entre pessoas do mesmo sexo; Violência filiofamiliar; Violência institucional; Violência no namoro; Violência sexual; Voluntariado.

Programa A PAR: Capacitação Parental e Direitos da Família

A APAV colaborou enquanto entidade parceira coopera no Programa A PAR: Capacitação Parental e Direitos da Família, desenvolvido no âmbito do Programa Cidadania Activa (Fundação Calouste Gulbenkian e EEA Grants), no sentido de elevar o reconhecimento de sinais de problemáticas de vitimação, bem como, contribuir com orientações de práticas de atuação e informação de forma a minimizar os efeitos negativos da vitimação e contribuir para a prevenção de futuros problemas de vitimação.

Este projeto, promovido pela Associação A PAR, teve como objetivo contribuir para o reforço dos fatores protetores do desenvolvimento das crianças e das suas famílias e prevenir futuros problemas sociais e educacionais desde o nascimento.

Durante a vigência do referido Projeto, a APAV assegurou a conceção e o desenvolvimento da **Formação APAV para Líderes do Programa A PAR**, com a duração de 10 horas, onde foram abordados os sinais de problemáticas de vitimação da violência doméstica e de abusos sexuais, a importância da parentalidade positiva, bem como, orientações de práticas de atuação, informação e de articulação (trabalho em rede) de forma a minimizar os efeitos negativos da vitimação, prevenir de futuros problemas de vitimação e promover a capacitação parental. A APAV teve ainda a oportunidade de participar na Formação Inicial de Líderes de Grupos A PAR, promovida pela Associação A PAR e na Formação promovida pela Fundação Pro Dignitate.

A APAV participou na **Sessão de Encerramento do Programa A PAR: Capacitação Parental e Direitos da Família**, que decorreu no passado dia 8 de Abril na Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa. Enquadrado no Programa Cidadania Ativa, promovido pela Associação A PAR: Aprender em Parceria, o projecto decorreu no entre 1 de Janeiro de 2015 e 31 de Março de 2016.

Campanhas

O ano de 2016 arrancou com a **campanha de sensibilização “Se te marcam, sabes com quem podes partilhar”**, sobre violência no namoro, desenvolvida criativamente pela agência de publicidade CARMEN. A campanha surgiu no âmbito do dia dos namorados, 14 de Fevereiro, com particular enfoque nas redes sociais, e com o objetivo de alertar para a problemática da violência no namoro.

Assinalando o **Dia Europeu da Vítima de Crime**, no dia 22 de Fevereiro a APAV apresentou uma nova campanha de sensibilização sobre a Linha de Apoio à Vítima. A introdução do número europeu de apoio a vítimas de crime em Portugal, através da Linha de Apoio à Vítima da APAV, surgiu como um objetivo há muito ambicionado e pretende contribuir para o caminho da padronização do apoio à vítima na Europa. A campanha de sensibilização parte do mote “A violência esconde-se no silêncio” e foi desenvolvida de forma mecénica pela agência HUMAN Lisboa, com o objectivo de promover a Linha de Apoio à Vítima. Na mesma sessão de lançamento da campanha foi também apresentado o relatório “**Estatísticas da Linha de Apoio à Vítima | Nov_2014 / Dez_2015**”.

No início de Março foi lançada a campanha de sensibilização sobre a **Consignação do IRS** a favor da APAV. Esta campanha, desenvolvida pela agência criativa NOSSA, transmitia uma mensagem simples: “Ao preencher a declaração de IRS, pode ajudar a APAV: Não paga mais por isso e ajuda-nos a colocar uma cruz sobre este assunto”.

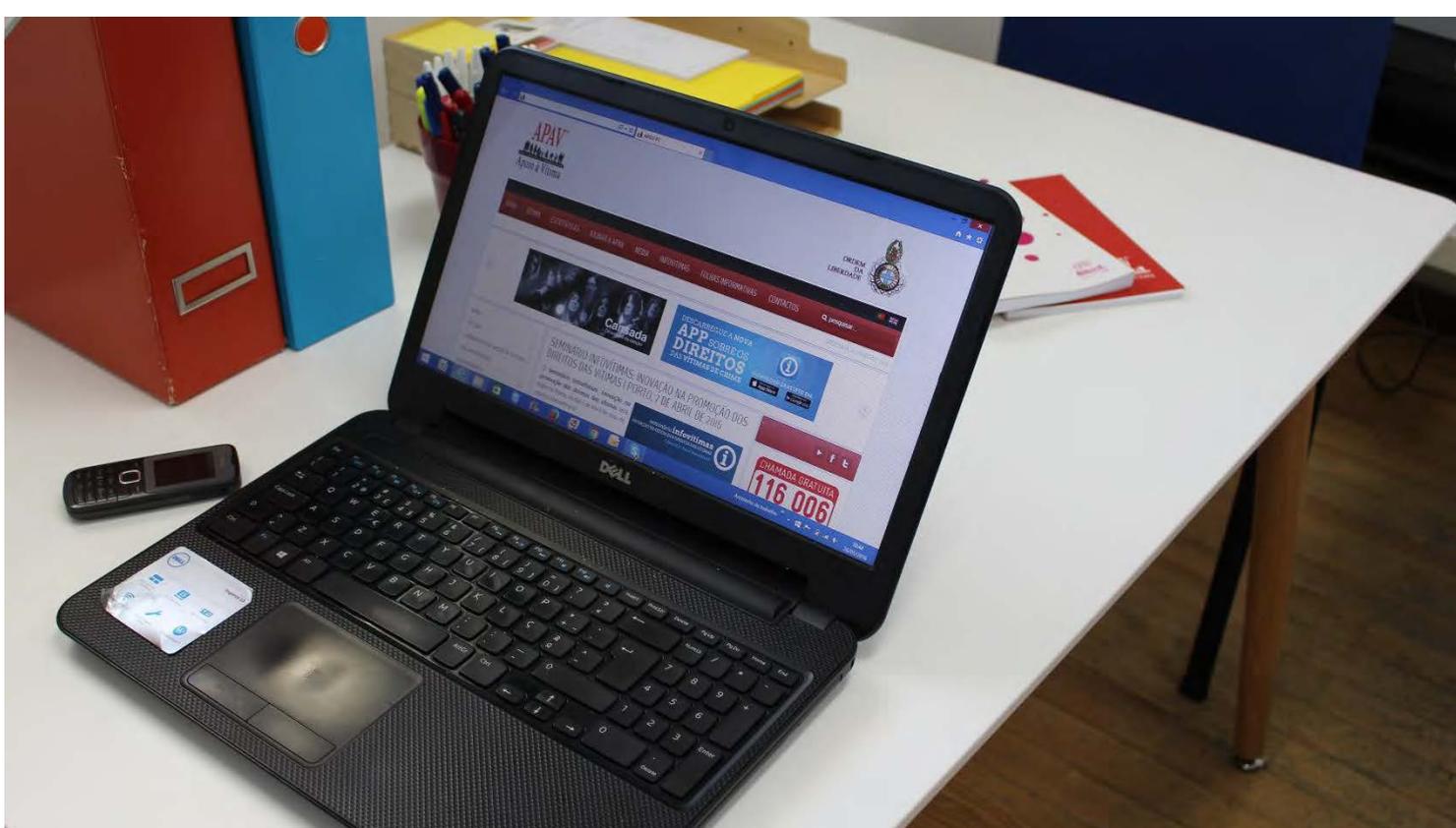
No dia 25 de Abril, a APAV recordou a campanha: “**A liberdade ainda não é de todos**”. A campanha foi desenvolvida criativamente e de forma mecenática pela agência J. Walter Thompson.

A APAV associou-se à TVI numa campanha sobre violência doméstica, que partiu da novela “**A Única Mulher**” e saltou da ficção para a realidade. No dia 9 de Junho, o último episódio da novela terminou com o contacto da Linha de Apoio à Vítima da APAV e foi divulgado através dos canais da APAV e da TVI um spot de vídeo de sensibilização para o fenómeno com imagens dos atores Pedro Barroso e Rita Pereira, que na ficção protagonizavam uma situação de violência doméstica.

A APAV lançou a 16 de Junho uma **nova campanha de angariação de Associados/as**, com o objetivo de promover o envolvimento de um maior número de pessoas da sociedade civil no trabalho desenvolvido pela Associação. Os/as Associados/as são elementos fundamentais na vida de uma associação privada como a APAV, permitindo um constante crescimento e progresso dos serviços prestados às vítimas de crime. A campanha de angariação de Associados/as foi desenvolvida criativamente por Luís Moura e Ricardo Araújo, alunos da Escola de Tecnologias Inovação e Criação (ETIC), no âmbito de uma parceria entre a ETIC e a APAV.

A APAV promoveu, no dia 21 de Julho, na Fundação Calouste Gulbenkian, em Lisboa, a sessão de apresentação do Projecto CARE - rede de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual e o lançamento de uma nova campanha de prevenção e sensibilização dos abusos sexuais de crianças e jovens. A campanha tem como mote “**O abuso sexual de crianças e jovens não tem de ser um segredo**” e pretendeu sensibilizar a comunidade no geral e os profissionais que lidam com crianças e jovens e as próprias crianças e jovens para a problemática da violência sexual, divulgando a rede de apoio especializado da APAV. A campanha foi desenvolvida criativamente, de forma mecenática, pela CARMEN, agência do Young Network Group. A produção do vídeo da campanha contou com o apoio da Escola Superior de Comunicação Social.

Durante o mês de Agosto a APAV lançou uma **campanha de sensibilização sobre a Violência Doméstica contra os homens** e apresentou as **Estatísticas APAV | Homens Vítimas de Violência Doméstica 2013-2015**. A campanha foi desenvolvida criativamente por Alexandre



Freitas, Irene Nita, Joana Oliveira, João Humberto e Margarida Marques, alunas/os do curso de Publicidade e Marketing da Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa para a APAV. Esta nova campanha aponta a vergonha como uma marca num homem vítima de violência doméstica, premissa que serve de mote à campanha. Com base na imagem de uma ressonância magnética do cérebro humano, a campanha pretende dar imagem à vergonha, emoção comum nas vítimas, e que tal como a violência doméstica permanece, muitas vezes, invisível.

Assinalando o dia 25 de Novembro, **Dia Internacional pela Eliminação da Violência contra as Mulheres**, a APAV promoveu e associou-se a diversas iniciativas, com o objetivo de sensibilizar a comunidade. Neste sentido, lançou a **campanha digital #ésinaldeviolência**, em parceria com a Rádio Comercial, que captou mais de 2.000 novos gostos na página de Facebook e mais de 400 seguidores na conta de Instagram; apresentou as **Estatísticas APAV: Vítimas de Violência Doméstica 2013-2015**; foi parceira da campanha “Comunidade Ativa contra a Violência” da Secretaria de Estado para a Igualdade, no âmbito da qual promoveu também ações regionais de sensibilização em Vila Real, Santarém e Faro. Paralelamente, participou nos seminários “Políticas e Práticas na Intervenção em Violência de Género” da Câmara Municipal de Lisboa e “Violência doméstica. Da sinalização à intervenção” promovido pelo Município de Ourém e assinou o protocolo de cooperação do Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica. Ainda no âmbito da efeméride, a APAV associou-se ao projeto “Violentómetro” da Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro (UTAD), ao filme *Miss Violence* cuja estreia nacional teve lugar no dia anterior à efeméride, à ação de sensibilização no jogo de futebol SC Braga vs Feirense e promoveu a exposição “A Voz do Silêncio” em Águeda.

A encerrar o ano, a APAV assinalou no dia 5 de Dezembro o **Dia Internacional do Voluntário**. Reconhecendo a importância do trabalho individual de cada voluntário/a para a concretização

coletiva da sua missão, a APAV expressou publicamente, através dos seus canais digitais, o mais respeitoso agradecimento a cada voluntário/a pela dedicação e resiliência demonstradas no apoio a pessoas vítimas de crime em Portugal. No âmbito da efeméride, foi enviado um email de agradecimento a cada voluntário/a e foi apresentado relatório “Os/as voluntários/as da APAV”.

Comunicação digit@l

A APAV continuou a aposta nas tecnologias de informação ao serviço do apoio à vítima, ao longo de todo o ano de 2016. Continuando o projecto **APAV Digit@l**, a APAV manteve como plataformas primordiais de comunicação interna e externa o portal APAV (www.apav.pt) e a Intranet APAV (www.apav.pt/intranet).

O **portal APAV** (www.apav.pt) continuou a ser a plataforma central de comunicação para os públicos externos. O seu conteúdo continuou em permanente atualização, particularmente ao nível de notícias - foram inseridas 206 novas notícias.

A **versão inglesa do portal APAV** (www.apav.pt/eng) continuou a sua função de porta de entrada da APAV para os visitantes estrangeiros. No ano de 2016 foram publicadas 35 notícias.

A **Intranet APAV** (www.apav.pt/intranet) é a ferramenta central de comunicação interna da APAV, reunindo informação específica direcionada para técnicos, staff, voluntários e estagiários da APAV. Em 2016 a Intranet foi atualizada com um total de 448 notícias.

Em 2016 a aposta nas redes sociais foi reforçada. A página da APAV no **Facebook** - facebook.com/APAV.Portugal - contou com 245 “posts” publicados ao longo do ano, alcançando um total de 93.570 gostos no final de 2016. A APAV continuou a utilizar o **Twitter** (twitter.com/APAV_online) para divulgar informações e eventos: foram publicados 123 tweets e o número de seguidores chegou aos 1.237. No decorrer do ano de 2016, a conta de **Instagram** da APAV (instagram.com/apav_online) passou a atualizar conteúdos com regularidade, tendo publicado 42 fotografias - neste momento o perfil da APAV conta com 4.752 seguidores. O canal **Youtube** da APAV (youtube.com/user/APAVportugal) também assistiu a um crescimento em 2016: chegou a um total acumulado de 604.221 visualizações e um total de 1.174 subscritores.

A **newsletter eletrónica APAV Notícias** manteve a sua regularidade mensal e foram publicadas 12 edições no ano de 2016.

O Centro de Documentação e Informação | CDI

O Centro de Documentação e Informação (CDI) da APAV localiza-se na Sede e disponibiliza, para além das edições e publicações da APAV, um acervo documental e bibliográfico que privilegia as áreas da vitimologia, da criminologia, da justiça restaurativa, do apoio à vítima e das violências.

O CDI localiza-se nos Serviços centrais de Sede, na Rua José Estêvão, 135 A - Piso 2, em Lisboa, e tem o seguinte horário: 4^a feira - das 14h às 17h, com marcação prévia para o 21 358 79 29 ou apav.sede@apav.pt

A sua organização e manutenção está a cargo de Voluntária especialista. O CDI edita anualmente uma edição atualizada (Agosto 2015) do **Boletim Bibliográfico do Centro de Documentação e Informação**. O acervo do CDI da APAV conta já com 2.713 entradas na respetiva base de dados, sendo algumas destas obras difíceis de encontrar em Portugal.

Para maior facilidade de consulta e procurando melhor servir os utilizadores, o Boletim está agora organizado por: Autores; e posteriormente pelos temas mais pertinentes do âmbito da APAV: Monografias; Relatórios; Audiovisuais; Dossiers; Diversos e, em último, por Assuntos.

Outras ações e eventos

Após o interregno de 2015, ano dedicado à celebração dos 25 anos APAV, em 2016 a APAV voltou a retomar a programação cultural do Espaço APAV & Cultura, apresentando concertos com regularidade bimestral: trio **Ernesto Rodrigues / Guilherme Rodrigues / Carlos Santos** (25 de Fevereiro); **Urban Ensemble** (28 de Abril); **Filipe Furtado & Leonor Arnaut** (23 de Junho); **Berlau & AM Ramos** (4 de Agosto); **André Santos** (27 de Outubro); e **Fandanga** (20 Dezembro). Estes espetáculos contaram com um total de cerca de 120 espectadores.

A APAV promoveu no dia 14 de Janeiro o **Seminário IVOR: Políticas centradas na vítima de crime**, evento que teve lugar no Hotel Olisippo Marquês de Sá, Lisboa. Este seminário juntou mais 150 participantes, oriundos de dez países, reunindo especialistas nas áreas da vitimologia, justiça penal, Direito Europeu, profissionais e técnicos de apoio à vítima. O Seminário IVOR constituiu um momento de partilha de boas-práticas, debate e elaboração de recomendações práticas para a implementação da Diretiva das Vítimas.

A APAV promoveu a exposição de fotografia "**O Virar da Página**", de José Sarmento Matos: na Atmosfera M, no Porto, entre 19 de Fevereiro e 7 de Abril; em Vila Real de 17 de Abril até ao final de Junho; de 19 de Maio a 19 de Junho em Santarém e de Setembro a Novembro em Albufeira.

Realizou-se no dia 13 de Março a **13ª Corrida de Solidariedade ISCP/ APAV e Marcha das Famílias**, que contou com 2700 participantes.

No dia 7 de Abril realizou-se o **Seminário Infovítimas: Inovação na promoção dos direitos das vítimas**, no espaço Atmosfera M, no Porto. Este seminário surgiu no âmbito do Projeto Infovítimas II (cofinanciado pelo Programa Justiça penal da União Europeia) que a APAV promove em parceria com o Victim Support Scotland (Escócia), Subvenia Victima (Polónia), o Weisser Ring Germany (Alemanha), Weisser Ring Austria (Áustria), *Victim Support Europe*, a Direcção Geral da Administração da Justiça e a Polícia de Segurança Pública.

A APAV dedica o dia 18 de Abril à sensibilização para o fenómeno do stalking/assédio persistente. Neste dia relembremos a campanha "**Começa com uma mensagem e acaba por tomar conta da sua vida**", lançada há um ano, desenvolvida com o apoio mecenático da FCB Lisboa e que procura sensibilizar as **vítimas de stalking/assédio persistente** para a procura de apoio, ajuda e informação junto da APAV. Assinalou-se a data também através da promoção da primeira edição do Workshop "Stalking", realizado nas instalações do Centro de Formação da APAV | Serviços Centrais de Sede em Lisboa, dirigido a estudantes do ensino superior, profissionais das Ciências Sociais e Humanas e profissionais interessados em adquirir conhecimentos nesta área.

A APAV organizou no dia 10 de Outubro o **Seminário (In)Tolerância e Discriminação: cidades justas e seguras para tod@s**. O evento teve lugar no Auditório do Centro de Informação Urbana de Lisboa. Esta iniciativa surgiu no âmbito da parceria com o European Forum for Urban Security (EFUS) para o desenvolvimento do Projeto "Just and Safe Cities for All: local actions to prevent and combat racism and all forms of intolerance", que tem como objetivo sensibilizar e informar as comunidades locais sobre o problema da violência motivada pelo racismo e todas as formas de intolerância através de representantes eleitos a nível local e os papéis que desempenham; promover cidades tolerantes e combater o racismo - "Uma cidade justa é uma cidade segura".

A APAV Açores promoveu no dia 14 de Outubro as **IV Jornadas Contra a Violência**, no Centro Municipal de Cultura em Ponta Delgada. Contando com um painel de vários especialistas, o evento foi dedicado ao debate de três temáticas centrais: "Cibercrime - O Furto de Identidade Online", "Vítimas de Crimes e Discursos de Ódio" e "Violência Sexual sobre Crianças e Jovens".



As Jornadas registaram um total de 70 participantes, oriundos das mais diversas áreas profissionais.

O Teatro da Trindade INATEL abriu portas a um **Concerto Solidário da Banda Sinfónica da GNR** no dia 18 de Novembro, que contou com a presença de cerca de 300 pessoas.

Plano para a Igualdade de Género da APAV 2014-2017

A construção e execução do Plano para a Igualdade de Género da APAV 2014-2017 - PI - APAV, nasceu da necessidade de se cumprir a legislação relativa ao princípio da cidadania e com a sua promoção, pois as empresas e as organizações devem agir de acordo com a legislação em vigor a nível nacional e comunitário, a qual condena quaisquer formas de discriminação entre mulheres e homens nos locais de trabalho e quando acontece, tem custos indiretos que se prendem com a desvalorização da sua imagem e da sua reputação; a responsabilidade social da APAV obriga-a também, a contribuir para igualdade de género e de oportunidades e enquanto entidade, a desenvolver ações positivas adicionais que contribuam para contrariar a segregação de género e discriminações que sejam sentidas.

A introdução da perspectiva de género de uma forma transversal e integrada - *mainstreaming* de género - em todas as áreas de atuação da APAV deve ser encarada uma prioridade também. Ter em consideração as necessidades, desafios e potencialidades associadas ao género em todos

os momentos de decisão, definição de estratégias e concretização de medidas e ações, é garantia de um melhor funcionamento interno e de uma atuação mais adequada e eficaz.

Para além da não discriminação no seio da própria associação, tendo em vista o desenvolvimento do pleno potencial das pessoas que na APAV desenvolvem a sua atividade, este Plano para a Igualdade de Género pode ser uma oportunidade para a organização se posicionar como uma organização com um papel de relevantíssimo interesse nacional na promoção da igualdade de género. Esta perspetiva não implica uma alteração do foco de atuação mas apenas do foco de atenção, permitindo: CONHECER - RECONHECER - RESPONDER.

O PI APAV pretende desta forma agregar dentro de si **3 perspetivas: Género, Conciliação e Não Discriminação**. Este Plano pretende atingir de forma direta todo/as os/as colaboradores/as remunerados/as da APAV e de forma indireta, todos/todas aqueles que colaboram e contactam nas mais variadas formas com a organização, sejam os/as voluntários/as, os/as utentes, os/as associados/as, as organizações públicas e privadas, entre outros e outras.

Durante o ano de 2016, a APAV continuou a execução do Plano. Em termos de resultados, quando analisamos as **12 medidas**:

1. Medidas Concluídas: 2 - 16,7 %
2. Medidas a serem já executadas: 10 - 83,3%

Quando se referem medidas a serem já executadas são chamadas “*on going*”, isto é, por exemplo a formação, que é replicada várias vezes ao longo do ano, bem como as atualizações do espaço na intranet. Duas grandes dificuldades têm sido a participação das e dos colaboradoras e colaboradores na formação, por isso, se estar a implementar o modelo de e-learning nesta matéria para facilitar a sua assistência.

As empresas aparecem referenciadas no V PNPCVDG no âmbito da área estratégica 1 - Prevenir, Sensibilizar e Educar, especificamente nas medidas 12 e 13, referindo a primeira, a disponibilização às empresas de um instrumento orientador relativo à forma de atuação perante casos de violência doméstica e de género. A segunda medida, pretende distinguir e divulgar boas práticas empresariais no combate à violência doméstica e de género, no âmbito do Prémio Igualdade é Qualidade. Apesar de se ter avançado neste sentido, temos ainda a perceção que muito falta fazer para o tecido empresarial português, não estando só a falar de multinacionais, mas sobretudo de pequenas e médias empresas, quase todas elas de origem e subsistência familiar, que não aproveitaram ainda para introduzir práticas que promovam a igualdade de género, a conciliação da vida familiar com a vida profissional ou medidas que permitam promover a segurança de colaboradores e colaboradoras vítimas de Violência Doméstica ou a sensibilização das pessoas que aí trabalham nestas matérias.

Foi com o intuito de promover uma cultura empresarial sensível a esta problemática e às necessidades das vítimas de violência doméstica que se redigiu o **Plano de Ação para a Violência Doméstica e de Género e o Setor Privado**, aproximando simultaneamente o sector privado da missão da APAV.

É ainda importante referir que a APAV, à semelhança de anos anteriores juntamente com outras organizações, a Associação promoveu o Dia Municipal para a Igualdade. Para além disso, encontra-se representada desde o início de 2015 no Conselho Municipal para a Igualdade da Câmara Municipal de Lisboa.

Investigação & Desenvolvimento

Avaliação de Risco

A avaliação e gestão de risco em mulheres vítimas de violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais é um processo essencial para qualidade do apoio prestado.

No primeiro semestre de 2016 procedeu-se à **terceira monitorização** destes procedimentos, com o objetivo de avaliar as estratégias de monitorização do risco. Sedimentada a adoção de procedimentos de avaliação do risco, importava aferir a sua articulação com procedimentos de gestão de risco. Com este propósito, esta monitorização da implementação dos procedimentos focalizou a sua análise nas estratégias de gestão de risco usadas em casos de situações sinalizadas com nível de risco “extremo”, em particular, na elaboração do plano de segurança e nas estratégias de monitorização.

Esta análise permitiu a identificação de desvios ao nível da implementação dos procedimentos de avaliação e gestão do risco, mas também, a perceção de novos desafios e necessidades que podem e devem direcionar a nossa atuação e o nosso esforço. Esta reflexão foi operacionalizada através da atualização de procedimentos nesta área, designadamente ao nível da avaliação de risco nos contactos telefónicos e nos contactos efetuados por terceiros, através do reforço da necessidade do fornecimento de estratégias básicas de segurança, salvaguardado a possibilidade de um primeiro contacto ser, de facto, um contacto único e, nesse sentido, a única possibilidade de fornecer esta informação.

Por outro lado, e com vista à simplificação do trabalho da rede ao nível da avaliação e gestão de risco, foram introduzidas no PAO duas **ferramentas que visam facilitar o processo de verificação** da avaliação de risco e dos níveis de risco associados a cada processo. Para complementar o separador já existente no PAO, e que permite o acesso ao instrumento de avaliação de risco, foram criados dois separadores: verificar avaliação de risco e verificar nível de risco. O objetivo foi possibilitar a automonitorização dos TAV e dos GAV face à obrigatoriedade destes procedimentos.

Relativamente ao **alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência a outros grupos particularmente vulneráveis**, designadamente, as pessoas idosas, foi dado início à determinação de indicadores de risco para pessoas idosas vítimas de violência com vista à sistematização de procedimentos no domínio da avaliação e gestão do risco, através do desenvolvimento de uma grelha de análise de fatores e indicadores de risco. Esta grelha, desenvolvida em parceria com o Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz ao abrigo de um acordo de cooperação que inclui também o DIAP de Lisboa, permitirá a identificação dos fatores de risco para ocorrência de violência mais frequentes na nossa população mais idosa. Este acordo de cooperação, ainda em negociação, incluirá também o desenvolvimento de metodologias de avaliação de risco junto de crianças vítimas de violência sexual. O trabalho de consulta dos Processos de Apoio Online teve início em Outubro de 2016 e será continuado em 2017.

Observatório de Decisões Judiciais

Ao longo de 26 anos a APAV tem apoiado vítimas de crime em todo o país e promovido ativamente a observância e um maior reconhecimento dos direitos de toda e qualquer vítima de crime.

Para um melhor cumprimento desta sua missão que é também de alerta, a APAV criou um Observatório de Decisões Judiciais *on line*, através do qual se tem procedido à recolha de decisões judiciais (quer acórdãos, quer sentenças, quer despachos de arquivamento) que permitam melhor conhecer a realidade do sistema judicial português.

O Observatório tem também como objetivo, para além de um maior conhecimento da jurisprudência, a promoção da ideia de um estatuto da vítima de crime plenamente reconhecido, valorizado e efetivo. Posteriormente será também um espaço de consulta de jurisprudência.



Qualidade no Apoio à Vítima

Promoção da política de qualidade e acreditação: desenvolvimento de modelos de monitorização da qualidade, avaliação e auditoria interna e externa | Programa de Qualidade e Auditoria

No dia 19 de Maio de 2016, teve lugar a 8ª auditoria externa de certificação da APAV, que permitiu a manutenção da certificação da APAV.

Durante todo o 2º semestre de 2016, a APAV começou a trabalhar na **transição** que terá que efectuar para a nova versão da norma ISO 9001 (2015). Esta nova versão da norma centra-se bastante mais no envolvimento da gestão de topo, bem como na gestão do risco em todas as vertentes do Sistema de Gestão da Qualidade implementado. Nesta medida, e para dar resposta às necessárias alterações que têm vindo a ser executadas, alguns dos colaboradores puderam participar num workshop “Sistema de Gestão da Qualidade - norma ISO 9001/2015”, para se contextualizarem com esta nova versão da norma. 2016 foi o ano de preparação da transição, quer ao nível da revisão dos processos e procedimentos; reajustes dos documentos já existentes; introdução de novos processos e procedimentos; variadas reuniões de equipa etc.

Para 2017, pretende-se dar continuidade a este trabalho, para ser possível implementar a nova versão da norma durante a próxima auditoria, previsivelmente em Maio de 2017. Em 2017 irá ainda ocorrer mais uma acção de formação, desta feita para auditores internos, de forma a contextualizar os auditores internos com as alterações verificadas com a norma ISO 9001/2015. Pretende-se ainda, no decorrer do ano de 2017, preparar o alargamento do Sistema de Gestão da Qualidade, em fase de testes, a uma das Unidades Orgânicas da APAV (previsivelmente à Linha de Apoio à Víctima ou ao Gabinete de Apoio à Víctima).

Relativamente ao **programa interno de monitorização**, o mesmo decorreu durante o ano de 2016, com algumas alterações face a 2015, com as seguintes acções:

- Análise dos resultados de 348 inquéritos de satisfação distribuídos aos utentes da Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Víctima da APAV;
- Análise dos resultados de 17 inquéritos de satisfação distribuídos aos utentes da Rede Nacional de Casas de Abrigo da APAV;
- Análise de 12 processos de Apoio (PAO) da Linha de Apoio à Víctima;
- Análise de 30 processos de Apoio (PAO) que deram entrada via *facebook*;
- Análise de 8618 PAO para procura de processos duplicados.

De acordo com os resultados alcançados foi possível avançar com as seguintes **sugestões de melhorias**:

- Procedimento de monitorização cada vez mais focado na análise de processos por áreas de crime (foco no correto preenchimento dos dados, na inexistência de não respostas, na correta classificação dos crimes e na correta resposta ao solicitado);
- Procedimento de monitorização orientado para a nova plataforma de gestão de informação de atendimentos;
- Pesquisa de processos repetidos com base mensal/bimensal;
- Revisão e possível reformulação dos inquéritos de satisfação aplicados;
- Reformulação dos anexos do PAO (quando se alterar a plataforma de gestão), de forma a evitar as não respostas.

Em 2017, pretende-se que o processo de monitorização esteja integrado numa vertente mais macro ao nível da Qualidade & Acreditação, sendo um dos pontos chaves da Qualidade juntamente com o Sistema de Gestão da Qualidade e a Formação. Neste sentido o processo de monitorização deverá ter incidência a 3 níveis:

- . Funcionamento dos Gabinetes de Apoio à Víctima / Unidades Orgânicas;
- . Análise de processos de apoio por tipo de crime;
- . Clientes mistério.

Avaliação de Impacto Social

A avaliação de Impacto Social decorrente do sistema de avaliação organizacional implementado em 2015, no âmbito do Projecto Impact - impacto social no apoio à vítima, (ao abrigo do Programa Cidadania Ativa, gerido pela Fundação Calouste Gulbenkian e com o apoio da Noruega, Islândia e Liechtenstein) veio destacar algumas áreas nas quais se tornava fulcral dedicar mais atenção, aprofundar procedimentos e sensibilizar para a sua importância. Uma destas áreas prendia-se com as **Relações Externas e as Parcerias**, tendo em conta que foi considerado que “(...) a APAV tem um conjunto alargado de parcerias que se concretizam quer ao nível estratégico quer operacional. Da análise dos diferentes serviços da APAV e do tipo de parceria que desenvolvem sublinha-se, desde logo, o facto de existirem parcerias ativas em todas as áreas de cooperação relevantes para o cumprimento da missão da APAV, sendo que aquelas em que existe uma maior intensidade de colaboração são precisamente as parcerias com órgãos policiais, com entidades do sector da justiça e com a CPCJ - Comissão de Protecção de Crianças e Jovens. Em sentido oposto, ou seja, com menos parcerias ativas estão o setor privado, a protecção civil e a colaboração com outras casas abrigo para além das geridas pela APAV. (...)”⁵

Por conseguinte, foram desenvolvidos dois documentos estratégicos - **Política de Stakeholders da APAV** e **Parcerias APAV - Política, Análise e Objetivos** - que expressam a importância da gestão e relacionamento com os diversos *stakeholders* na vida da Associação, disponibilizam ferramentas úteis para a análise de novas parcerias, tomada de decisão e acompanhamento das mesmas, para além dos passos a desenvolver para a constituição de uma parceria. Tal trabalho veio também permitir desenvolver um novo olhar sobre as parcerias e aprimorar a forma como se relaciona e gere as parcerias desenvolvidas. Neste domínio foi atualizada e ajustada uma **base de dados de parcerias**, reunindo contactos de diferentes entidades públicas, privadas e de organizações não-governamentais dos diferentes Estados-Membros da União Europeia, bem como adotada a prática de **inclusão de indicadores de impacto social** sempre que alguma ação, conjunto de atividades ou projeto são desenhados.

⁵ Paulo Teixeira e Susana Monteiro, Impact - Avaliar para o Impacto: um sistema de avaliação organizacional, Setembro de 2016. Relatório desenvolvido no âmbito do Projecto Impact - impacto social no apoio à vítima, desenvolvido ao abrigo do Programa Cidadania Ativa, gerido pela Fundação Calouste Gulbenkian e com o apoio da Noruega, Islândia e Liechtenstein

Ligação à Sociedade: As Parcerias

Cooperar com outras organizações, trabalhar em parceria, criar alianças, encontrar soluções em conjunto, foram sempre predicados da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). Por isso, ao longo dos anos a APAV tem criado importantes relações de cooperação formais e informais com diversas organizações de âmbito local, nacional e internacional. A abordagem da APAV relativamente às parcerias reflete indubitavelmente os valores e princípios da Associação, tendo como máxima primeira o cumprimento da sua missão: o apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima. Acreditamos que os princípios da complementaridade, respeito mútuo, clareza e transparência são elementares para parcerias que se pretendem caracterizar pelo **compromisso, confiança, diálogo e sustentabilidade futura.**

Exemplos de sucesso destas parcerias foram, neste ano: a realização da décima terceira edição da Corrida de Solidariedade, organizada pelo Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna e pela APAV, que se confirmou como mais uma grande festa desportiva, para todas as famílias; realização do Protocolo entre a APAV e a Procuradoria Geral da República; os estágios profissionais realizados na APAV no âmbito da parceria com a Ordem dos Psicólogos Portugueses; e igualmente parcerias internacionais.

A APAV desenvolveu, no âmbito da prevenção da criminalidade e da violência, várias ações de sensibilização e formação dirigidas a técnicos institucionais, a estudantes (com destaque para o ensino básico) e a forças policiais. Realizou numerosas participações em ações de formação, colóquios, seminários, congressos e conferências.

Desenvolveu igualmente um trabalho de informação e divulgação junto de profissionais de saúde, estudantes (nomeadamente do ensino básico, secundário e universitário), jornalistas e investigadores sobre temas das vítimas de crime, por telefone, por escrito e por entrevista. De salientar as visitas frequentes aos Serviços de Sede e aos Gabinetes de Apoio à Vítima de profissionais de diversas áreas de intervenção, nacionais e estrangeiros, em grupo ou não, assim como de estudantes nacionais e estrangeiros.

Sublinhe-se a permanente e quotidiana prática de parcerias formais e informais com outras instituições privadas e públicas. Participação ativa nas redes interinstitucionais de âmbito local, regional e nacional: em CLAS - Conselhos Locais de Ação Social; nas Redes Sociais; na EAPN - Rede Europeia Anti-Pobreza Portugal; FNGIS - Fórum Não Governamental para a Inclusão Social; Fórum Contra a Violência de Cascais; Redes de Apoios Integrado à Mulher em Situação de Risco;

ao Imigrante e às Pessoas Idosas de Ponta Delgada; Rede Construir Juntos; Rede Alargada de Apoio a Imigrantes e Refugiados; Rede de Intervenção na Violência Doméstica e em Pessoas Vulneráveis no Concelho de Odivelas; Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Integrado (SAASI); Plataforma Anti-Transfobia e Homofobia e no âmbito europeu: *Victim Support Europe*; *European Forum for Restorative Justice*; o *European Wide Action Against Racism*; o *European Forum for Restorative Justice*, o *European Network Against Racism* e a *PICUM - Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants*.

Nas comunidades onde os Gabinetes de Apoio à Vítima trabalham em parceria (formal e informal) com as mais diversas organizações da sociedade civil, como seja: Cooperativa de Solidariedade Pelo Sonho é Que Vamos; Associação Alternativa; Associação Crescer em Confiança; Associação de Apoio à Mulher e Jovens em Risco - Novo Dia; Castelo de Sonhos de Silves; União Mutualista Nossa Senhora da Conceição; UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta; UNIR-Famílias e Amigos do Algarve; Crescer a Cores; Arrisca; Ajuda de Mãe; AA- Associação dos Alcoólicos Anónimos; Associação Académica da UTAD; Associação Académica de Coimbra; Associação Cabo-Verdiana, Associação Capela; Associação de Estudantes da Escola Superior de Educação de Coimbra; Associação de Mulheres Juristas; Associação dos Antigos Combatentes do Ultramar; Associação Luís Pereira da Mota; Associação Moura Salúquia; Entrajuda; Banco de Bens Doados; Associação Mais Proximidade, Melhor Vida, entre muitas outras.

Também merecem realce as parcerias com as instituições judiciárias (destaque-se a importância das receitas originadas pelos Tribunais relativas a suspensão de execução de penas; a solicitação de relatórios psico-sociais e de acompanhamento psicológico e social de vítimas de crime solicitados por Magistrados Judiciais e do Ministério Público; a prestação de trabalho a favor da comunidade na APAV com acompanhamento da Direcção-Geral de Reinserção Social; a presença de técnicos de apoio à vítima da APAV como testemunhas de índole técnico ou como peritos; a presença dos GAV nas Comissões de Protecção de Crianças e Jovens; etc.); religiosas (principais parceiras no acolhimento de mulheres e crianças vítimas de violência e maus tratos e centros paroquiais e Cáritas Portuguesa); de saúde (hospitais e centros de saúde); com os organismos de segurança social (centros distritais e serviços locais de segurança social e caixas de previdência privadas); de solidariedade social (na cooperação com as mais diversas associações privadas sem fins lucrativos e ONG, que trabalham, a nível nacional e local, com vítimas de crime); autarquias locais (com realce para as Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia nas comunidades onde a APAV está presente ou presta apoio); forças policiais (PSP, GNR e PJ) e diversas organizações e entidades públicas, com intervenção direta ou indireta, junto de vítimas de crime (Ordem dos Advogados; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa e Santas Casas; Cruz Vermelha Portuguesa; Associações de Bombeiros; Bancos Alimentares; Banco de Bens Doados; Fundação da Juventude; Fundação Belmiro de Azevedo; Fundação Calouste

Gulbenkian; Fundação Bissaya Barreto; Fundação AMI - Porta Amiga; Programa Escolhas; Banco de Bens Doados; Entrajuda; etc.).

Deve ser também realçada a cooperação da Associação em projetos com várias instituições de ensino superior, designadamente com a Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias; a Universidade do Algarve; a Universidade Católica Portuguesa; a Universidade de Coimbra; a Universidade do Minho; a Universidade do Porto; a Universidade dos Açores; a Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro; o Instituto Universitário D. Afonso III; o ISPA - Instituto Superior de Psicologia Aplicada; Escolas Superiores de Educação; Escola Superior de Enfermagem de Lisboa; Instituto Superior de Serviço Social de Beja; Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes; e Instituto Superior de Humanidades e Tecnologias; Instituto Superior Miguel Torga; Instituto Superior Politécnico de Gaia; Instituto Superior de Humanidades e Tecnologias; Instituto Superior da Maia, Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Universidade Autónoma de Lisboa; Universidade Fernando Pessoa; COFAC - Cooperativa de Formação e Animação Cultural, Crl. - entidade instituidora da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias (ULHT), Universidade Lusófona do Porto (ULP), Instituto Superior D. Dinis (ISDOM), Instituto Superior Politécnico do Oeste (ISPO), Instituto Superior Manuel Teixeira Gomes (ISMAT) e da Escola Superior de Educação Almeida Garrett (ESEAG) em Lisboa, Porto, Marinha Grande, Torres Vedras e Portimão, e da Universidade Lusófona de Cabo Verde Baltasar Lopes da Silva, em Cabo Verde; Instituto Politécnico de Portalegre; Instituto Superior de Comunicação Empresarial - Centro Europeu de Estudos Superiores em Comunicação Empresarial; Instituto CRIAP; Instituto Politécnico de Leiria - Escola Superior de Educação e Ciências Sociais; Universidade Católica Portuguesa - Centro Regional de Braga e Universidade do Algarve; Universidade Europeia; Colégio Vieira de Castro, Escola Técnica e Profissional de Mafra; Centro Europeu de Estudos Superiores em Comunicação Empresarial; Universidade Portucalense Infante D. Henrique; Instituto Superior Miguel Torga; Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL; Universidade de Évora.

Entre as outras instituições cuja cooperação foi importante, para além das tuteladas pelos Ministérios signatários do Protocolo do Governo com a APAV, podem ser apontadas a Direção Regional de Educação do Algarve; a Direção Regional de Educação do Norte; as Embaixadas e Consulados; a OIM - Organização Internacional para as Imigrações; as Universidades Séniores; a Associação Sindical dos Juizes Portugueses; os Centros Distritais da Ordem dos Advogados; o Provedor da Justiça; a Procuradoria-Geral da República; a Assembleia da República; o Parlamento Europeu em Lisboa; o Governo dos Açores; a Direção-Geral da Saúde; a Ordem dos Enfermeiros; a Santa Casa da Misericórdia de Lisboa; a Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo.

No dia 18 de Março, decorreu nos Paços do Concelho da Câmara Municipal de Odivelas a assinatura do **Protocolo de Parceria** no âmbito do **Serviço de Atendimento e Acompanhamento Social Integrado (SAASI)**, que envolve 17 entidades com um papel relevante no apoio à população da área do Município, nomeadamente a APAV. O SAASI visa qualificar o atendimento social e o trabalho em parceria, com vista a uma resposta mais eficaz e eficiente às solicitações da população, regendo-se pelos princípios do trabalho em parceria, territorialização da intervenção e participação de todos os intervenientes, centrando-se no indivíduo, na família e na comunidade, otimizando os resultados da intervenção social e rentabilizando os recursos disponíveis.

No dia 12 de Abril foi celebrado o **contrato-programa entre a APAV e a Câmara Municipal de Lisboa**, com vista ao desenvolvimento de **Formação e Qualificação de Profissionais**, no âmbito do **I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género**. O presente Plano, iniciativa do Município de Lisboa, tem como objetivo de definir estratégias de intervenção e apoiar medidas que contribuam para o conhecimento, combate e prevenção do fenómeno da Violência Doméstica e de Género no concelho. Para o efeito, foi criado um grupo de trabalho responsável pela elaboração do Plano Municipal Contra a Violência Doméstica e de Género, coordenado pelo Departamento de Desenvolvimento Social, e integrando várias entidades, entre IPSS, ONG, e Organismos da Administração Local e Central.

A APAV tem colaborado ativamente neste Plano, enquanto entidade coordenadora, especificamente na medida 2, em parceria com o Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa - 7ª Secção, que se destina à proteção das vítimas e promoção da sua integração social.

A APAV foi recebida a 8 de Junho, em audiência, pela Bastonária da **Ordem dos Advogados**, Elina Fraga. Este encontro foi motivado por uma visão comum da crescente necessidade da promoção e aprofundamento dos direitos humanos, designadamente das vítimas de crime. Na reunião foram debatidas formas de estreitar a cooperação institucional entre a Associação e a Ordem dos Advogados, concretamente nos domínios da formação, do apoio judiciário e da colaboração entre advogados e técnicos de apoio à vítima.

A **APAV e a Procuradoria-Geral da República (PGR)** celebraram no dia 22 de Setembro um Protocolo de Colaboração, com o objetivo de enquadrar e aprofundar a cooperação institucional entre a APAV e a PGR no âmbito dos direitos, proteção e apoio às vítimas de crime.



Ligação às Universidades, Institutos e Escolas Superiores

A APAV tem prosseguido a sua colaboração com Universidades e Institutos Superiores, apoiando investigadores em busca de bibliografia, pareceres técnicos e constituição de amostras de técnicos de apoio à vítima e de vítimas de crime, familiares e amigos. Tem apoiado a realização de monografias, designadamente de estágio, elaboradas em forma de relatório de estágios realizado nos GAV - incluindo 12 novos estágios da Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) - ; monografias de disciplina curricular (trabalhos realizados no âmbito curricular, subordinados a temas relacionados com a missão da APAV); monografias de licenciatura e de pós-graduação (realizadas no termo destas formações académicas, integradas no currículo e determinantes para a conclusão com êxito das mesmas); monografias de mestrado e de doutoramento, as quais têm merecido a prioridade e a atenção da Associação, uma vez que oferecem maiores probabilidades de virem a ser textos científicos de qualidade.

Em 2015 implementou-se o novo modelo de apoio à investigação académica, concebido por um grupo de trabalho, formado por profissionais da APAV, no ano anterior. Os novos procedimentos, publicados na *Intranet* e divulgados por *e-mail* aos investigadores interessados, destinam-se a simplificar os pedidos de colaborações destes, padronizando os materiais produzidos e enviados à APAV (um pedido formal, com protótipo; um plano geral de Investigação, com protótipo; e a indicação expressa de uma cópia dos instrumentos a aplicar devem ser enviados com os textos anteriores). Este modelo permitiu uma análise mais coesa dos pedidos feitos e uma maior visibilidade do interesse que a APAV tem, ou não tem, nas diversas propostas, bem como da facilidade, dificuldade, necessário ou desnecessário esforço ao nível das suas redes. Já em

2016, no âmbito da Unidade da Qualidade, foi revisto e atualizado o procedimento de realização intitulado “Pedidos de Colaboração para Projecto de Investigação”, acrescentando-se alguns documentos, com todos os requisitos, os quais se encontram agora em vigor.

No ano transato foram revistos e/ou celebrados **novos protocolos de colaboração** com alguns Estabelecimentos de Ensino Superior e/ou centros de investigação neles integrados, com o objetivo de estabelecer bases de cooperação ao nível de voluntariado, de investigação, de realização conjunta de eventos de manifesto interesse para ambas as partes e para a receção pela APAV de estágios curriculares (pedagógico-profissionais). Assim sendo, destacam-se de seguida alguns dos protocolos de colaboração celebrados.

No dia 6 de Junho a APAV assinou um **protocolo de parceria com a Escola Superior de Comunicação Social (ESCS)**, que possibilita a produção de campanhas de sensibilização pelos alunos da ESCS, no âmbito das temáticas veiculadas pela APAV, com a possibilidade de, mediante seleção prévia, serem divulgadas pela APAV. O protocolo firmado traz a possibilidade aos alunos da ESCS de tomarem contacto com os diversos processos e etapas característicos da relação das agências de criatividade com o cliente e de divulgarem o seu trabalho e possibilita à APAV a sensibilização e promoção do envolvimento dos jovens nas temáticas veiculadas, bem como a divulgação dos serviços de apoio.

Durante o ano em apreço começou a ganhar forma o **protocolo de colaboração entre a APAV, Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL e o Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa**. A cooperação entre as partes poderá compreender, entre outras, desde que devidamente acordadas, as seguintes iniciativas:

- a) Desenvolvimento de uma metodologia de avaliação de risco de negligência e maus-tratos a pessoas idosas e de uma metodologia de avaliação de risco de negligência e maus-tratos em crianças e adolescentes;
- b) Cooperação na aplicação dos procedimentos/protocolos de validação das metodologias infra mencionadas, com vista à sua utilização de forma padronizada;
- c) Promoção de investigação científica conexa aos temas com recurso a dados recolhidos através das checklists;
- d) Desenvolvimento de um manual de procedimentos/utilização das metodologias;
- e) Divulgação e publicação científica em coautoria;
- f) Promoção conjunta de encontros científicos e/ou ações de formação em coautoria;
- g) Os outorgantes poderão acordar na realização conjunta de outras atividades, propostas por iniciativa de qualquer das partes.

Apesar desta cooperação ter tido o seu início em 2016, prevê-se a sua formalização no início de 2017.

Reforço da presença da APAV na área das publicações técnico/científicas

Em 2016 foram lançados número 1 e 2 da *Miscellanea APAV*. À semelhança do número inaugural, lançado em 2015, a *Miscellanea APAV* reuniu um número variável de artigos científicos e/ou de opinião, sobre temas diversos sob o binómio temático Vitimologia/Apoio à Vítima, contando também com o trabalho artístico de fotógrafos ou ilustradores.

Ao ser um repositório organizado de textos científicos ou reflexivos desta área, procura reforçar a *presença da APAV na área das publicações técnico/científicas*.

No ano de 2016, foi atribuído, pela segunda vez, o **Prémio APAV para a Investigação**. O Prémio APAV para a Investigação destina-se a premiar trabalhos de investigação científica sobre temas ou problemas relacionados com a missão da APAV. Será atribuído anualmente pela APAV a um trabalho inédito, desenvolvido em língua portuguesa, que contribua para o conhecimento geral ou específico dos temas ou problemas relacionados com as vítimas de crime, ou para a melhoria de qualidade dos serviços de apoio à vítima em Portugal (em áreas científicas diversas, tais como Direito, Psicologia, Serviço Social, Sociologia, História, Economia, Saúde, Antropologia, Criminologia, Vitimologia, Pedagogia, etc.). Nesta segunda edição, houve 27 candidaturas validamente apresentadas. O júri decidiu atribuir, não só o Prémio, no valor de 1.500 €, como duas menções honrosas, conforme previsto no Regulamento. A vencedora da segunda edição do Prémio APAV para a Investigação foi a Doutora Isabel Ventura com o trabalho "Medusa no Palácio da Justiça: Imagens sobre mulheres, sexualidade e violência a partir dos discursos e práticas judiciais". As menções honrosas foram atribuídas a Ana M. R. Santos com o trabalho "Violência nos Relacionamentos Íntimos entre Indivíduos do Mesmo Sexo: Prevalência, Contextos e Significações" e a Pedro Araújo com o trabalho "Um Estado longe de mais - Para uma sociologia com desastres" (representado na cerimónia por Susana Gouveia).

O Prémio APAV para a Investigação conta com a generosa parceria da Fundação Montepio. A sua atribuição decorreu no dia 12 de Dezembro, numa sessão pública, com a presença dos órgãos de comunicação social.



Cooperação com as Forças e Serviços de Segurança

A cooperação com as forças policiais e serviços de segurança tem sido crucial na promoção de melhores condições de atendimento, informação, proteção, acompanhamento e apoio às vítimas de crime.

O **aprofundamento da cooperação** visa, entre outras áreas, o estabelecimento de modelos de boas práticas de informação às vítimas e de encaminhamento subsequente ao atendimento policial de vítimas de crime; o estabelecimento de um sistema de referência das vítimas de crime atendidas pela GNR e SEF e encaminhadas para a rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV, observando-se as disposições legais aplicáveis; a participação recíproca nos planos de formação, tanto a nível de formadores como de formandos; a colaboração mútua nas ações e projetos levados a cabo por cada uma das duas Instituições na área do apoio à vítima, incluindo a realização de estudos e seminários e o desenvolvimento de projetos comuns financiáveis por fundos nacionais ou comunitários; o apoio técnico comum, de acordo com as necessidades e possibilidades logísticas e técnicas; a partilha de informação relevante em matéria de apoio à vítima de crime e a cooperação em situações de apoio psicossocial a vítimas de crime, de atentados terroristas, de acidentes graves, de catástrofes e calamidades públicas e de outros incidentes críticos, na cooperação coma GNR, ou a participação de Técnicos de

Apoio à Vítima da APAV em operações programadas realizadas pelo SEF relacionadas aos crimes de tráfico de seres humanos e aos crimes previstos no Regime Jurídico de Entrada, Permanência, Saída e Afastamento de Estrangeiros do Território Nacional, nomeadamente os crimes de auxílio e associação de auxílio à imigração ilegal de angariação de mão obra ilegal e de utilização de atividade de cidadãos estrangeiros em situação ilegal, com o fim de prestar apoio imediato a cidadãos estrangeiros identificados enquanto vítimas destes crimes e desde que tal não prejudique o sigilo ou o desenvolvimento da operação.

A APAV tem tentado aprofundar as parcerias e cooperação com as principais forças policiais, com destaque para a PSP - Polícia de Segurança Pública; a PJ - Polícia Judiciária; o SEF - Serviços de Estrangeiros e Fronteiras e a GNR - Guarda Nacional Republicana, com o objetivo de promover a posição e os direitos das vítimas de crime na cultura organizacional das corporações policiais e as melhores práticas de atendimento policial qualificado à vítima de crime.

Apesar das ótimas relações institucionais, dos contatos e reuniões, o objetivo de promoção de diretrizes/orientações de atuação internas das polícias no atendimento a vítimas de crime, tem tido dificuldades de concretização. Igualmente os projetos piloto do Sistema de Referência de Vítimas de Crime das polícias para a APAV têm enfrentado diversos obstáculos essencialmente originadas pela fragilidade da posição da vítima nas diferentes culturas organizacionais das diversas forças policiais, apesar do empenho de um número crescente de profissionais da polícia individualmente considerados. O usufruto que poderia decorrer destes mecanismos de referência, que traduzem uma nova e mais profunda fase de colaboração interinstitucional a favor da proteção e apoio dos cidadãos vítimas da criminalidade participada, não tem sido assim maximizado.

A colaboração na área da formação evoluiu dos pedidos das forças de segurança à APAV para assegurar determinadas temáticas na área da vitimologia, em momentos diferentes da formação (base, progressão de carreira e especialização) de colaboradores das forças e serviços de segurança para uma abordagem mais completa, resultado dos contatos e parcerias realizadas durante 2016. Neste âmbito de colaboração com as forças de segurança manteve-se a aposta na formação, tendo participado nos diferentes eventos dinamizados pela APAV **954 profissionais das forças de segurança**.

Assinale-se a realização da simbólica **13ª Corrida de Solidariedade ISCP/PAV e Marcha das Famílias** que mais uma vez provou o seu sucesso no calendário do atletismo e da solidariedade e que reflete, de forma igualmente simbólica, a parceria de sucesso do Apoio à Vítima com a PSP, fruto do empenho pelos responsáveis do Instituto, bem como do entusiasmo com que os cadetes-alunos se aplicam nesta iniciativa. A Corrida da Solidariedade ISCP/PAV contou com um percurso de 10 quilómetros, enquanto a Marcha das Famílias decorreu ao longo de 3,5 quilómetros, sem caráter competitivo. No dia 13 de Março de 2016 a 13ª edição da Corrida de

Solidariedade ISCP/ISPSI/APAV e Marcha das Famílias, que decorreu entre Alcântara e Belém, resultou num grande sucesso, contando com a participação de 2.500 pessoas (inscrições esgotadas).

No âmbito do reforço da cooperação entre a APAV e as Polícias, designadamente no que se refere a candidaturas a projetos com a parceria das mesmas, foi possível estabelecer a sua participação nas candidaturas aos projetos *“CARE - children and young people victims of sexual violence”* e *“ÓDIO NUNCA MAIS: formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio”*, este último aprovado e com a parceria da Polícia Judiciária.

A APAV aprofundou a colaboração com a IGAI - **Inspeção Geral da Administração Interna**.

A APAV, em **parceria com a Polícia Judiciária**, através do Departamento de Investigação Criminal de Setúbal e com a colaboração da Escola de Polícia Judiciária, procedeu à remodelação de uma sala existente nas suas instalações, convertendo-a num novo **“Espaço Vítima”**. O espaço, decorado propositadamente para o efeito, tranquilo e confortável, encontra-se preparado para atender vítimas de crime, sobretudo crianças e jovens, em condições que visam facilitar a sua expressão, verbal e comportamental, na prestação de depoimentos, concorrendo, dessa forma, para uma melhor qualidade e prestação no âmbito das investigações a seu cargo.

O novo **“Espaço Vítima”** foi inaugurado no dia 26 de Outubro, numa cerimónia que teve lugar no auditório do DIC de Setúbal, contando com a presença de representantes da APAV, da PJ e elementos do Órgão de Gestão da Comarca de Setúbal.

A cooperação com a Ordem dos Psicólogos | os estágios profissionais da OPP

Como o campo de atuação da APAV compreende o domínio da Psicologia e proporciona condições adequadas e enriquecedoras para a prática profissional dos/as Psicólogos/as Estagiários/as, e consequente aquisição da habilitação profissional legalmente exigível para o acesso ao exercício de Psicólogo/a, em Abril de 2011, a APAV estabeleceu o Protocolo de Colaboração com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP).

O objetivo do Estágio Profissional de Psicologia na APAV prende-se com a aplicação, em contexto real de trabalho no campo de atuação da APAV, dos conhecimentos teóricos decorrentes da formação académica do/a Psicólogo/a Estagiário/a, promovendo o desenvolvimento da sua capacidade para resolver problemas concretos e a aquisição de

competências e métodos de trabalho indispensáveis a um exercício competente e responsável da atividade da Psicologia, designadamente nas suas vertentes técnica, científica, deontológica e de relacionamento interpessoal. Embora seja ainda uma prática supervisionada por parte de um/a Psicólogo/a Orientador/a interno com mais de 5 anos de experiência e membro efetivo da OPP, é já um tempo de exercício profissional relevante, sendo um contributo precioso para prossecução da missão da APAV, durante os 12 meses de Estágio.

Assim, no âmbito do Protocolo de Colaboração com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) estabelecido em 2011, a APAV no ano de 2016, acolheu e assegurou o acompanhamento de **12 novos Psicólogos/as Estagiários/as** para a aquisição da habilitação profissional legalmente exigível para o acesso ao exercício de Psicologia.

Comissões de Proteção de Crianças e Jovens

A APAV tem desenvolvido um papel ativo no âmbito das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, fazendo parte de diversas CPCJ da área geográfica, sobretudo concelhia, dos GAV: Albufeira, Braga, Coimbra, Faro, Lisboa (Centro, Norte, Ocidental e Oriental), Loulé, Odivelas, Ponta Delgada, Portimão, Tavira, Porto (Central, Ocidental, e Oriental), Santarém, Tavira e Vila Real, na modalidade alargada de funcionamento.

Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes Violentos

No ano de 2016, a cooperação entre a APAV e a CPVCVD - Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes e de Violência Doméstica traduziu-se sobretudo no encaminhamento de diversos processos daquela para esta. A rede de GAV da APAV prestou apoio a um número significativo de vítimas na apresentação de pedidos de indemnização, quer em contexto de criminalidade violenta quer de violência doméstica.

Fórum das Crianças e dos Jovens

A APAV é membro fundador do Fórum das Crianças e dos Jovens e aí se encontra representada desde 2009. O Fórum sobre os Direitos das Crianças e dos Jovens “tem o propósito de potenciar o trabalho em rede, através da criação de um espaço de diálogo, intercâmbios de ideias, saberes e pontos de vista entre organizações que trabalham com e para as crianças e jovens

sobre os Direitos das Crianças”. Durante o ano de 2016, o trabalho iniciado no ano anterior de construção de um futuro Plano Nacional para a Promoção dos Direitos da Criança foi continuado.

I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género do Município de Lisboa

O Município de Lisboa revê-se na preocupação de contribuir para a prevenção e para o combate da violência doméstica e de género, nomeadamente, no âmbito da ação da Rede Social de Lisboa, através do Plano de Desenvolvimento Social de Lisboa que preconiza a definição de um modelo de intervenção integrada para a área da violência.

Neste sentido, Lisboa propôs-se a elaborar e a implementar um Plano Municipal Contra a Violência Doméstica e de Género, tendo como objetivo definir estratégias de intervenção e apoiar medidas que contribuam para o conhecimento, combate e prevenção do fenómeno da Violência Doméstica e de Género no concelho de Lisboa.

Para o efeito, foi criado um grupo de trabalho⁶ responsável pela elaboração do Plano Municipal Contra a Violência Doméstica e de Género, coordenado pelo Departamento de Desenvolvimento Social, e integrando várias entidades, entre IPSS, ONG, e Organismos da Administração Local e Central.

No seu Plano de Trabalho desenvolveram-se todas as ações e contactos internos no quadro da Câmara Municipal de Lisboa para compilar a informação disponível, pelo que se tornou fundamental o envolvimento de outros serviços municipais que dispusessem de informação que pudesse contribuir para o conhecimento das dimensões do fenómeno da Violência Doméstica na cidade de Lisboa.

A APAV é entidade coordenadora deste Plano do Município de Lisboa, especificamente na medida 2, em parceria com o Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa - 7ª Secção, que se destina à proteção das vítimas e promoção da sua integração social. Deste modo, durante o ano de 2015 a APAV esteve presente na Rede Social de Lisboa, no Grupo de Missão constituído para a área da Violência Doméstica, para a realização do diagnóstico relativo a esta problemática na cidade de Lisboa bem como para elaboração de um documento que se possa estabelecer uma rede de intervenção especializada com diferentes parceiros na cidade de Lisboa.

⁶Despacho 16/GVHR/2012 (21 de Novembro de 2012).

Ainda em 2016 e no decorrer deste Plano, foi celebrado o **contrato-programa entre a APAV e a Câmara Municipal de Lisboa**, com vista ao desenvolvimento de Formação e Qualificação de Profissionais.

No âmbito da implementação do I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género do Município de Lisboa - I PMPCVDG 2014-2017, enquanto instrumento de políticas públicas locais de prevenção e combate à violência doméstica e de género, e de forma a assinalar o Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra a Mulheres, a Câmara Municipal de Lisboa promoveu, nos dias 24 e 25 de Novembro de 2016, no Fórum Lisboa, a Conferência Internacional «Políticas e Práticas na Intervenção em Violência de Género», com a parceria das organizações envolvidas no Plano, entre elas a APAV.

Pareceres sobre iniciativas legislativas e participação em audições públicas

A Associação é regularmente solicitada para se pronunciar sobre questões do foro legislativo relacionadas com o âmbito da missão da APAV.

Nesse sentido, a APAV foi convidada a pronunciar-se acerca relativo aos Projetos de Lei n.º 61/XIII/1.ª (PSD E CDS-PP: 66.ª Alteração ao Código Civil, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 47 344, de 25 de Novembro de 1966, modificando o regime das incapacidades e seu suprimento, e adequação de um conjunto de legislação avulsa a este novo regime), 62/XIII/1.ª (PSD E CDS-PP: 41.ª Alteração ao Código Penal, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 400/82, de 23 de Setembro, criminalizando um conjunto de condutas que atentam contra os direitos fundamentais dos idosos) e 63/XIII/1.ª (PSD E CDS-PP).

Os referidos Projetos de Lei surgiram no seguimento da aprovação através da Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015 da Estratégia de Proteção ao Idoso. O parecer da APAV foi enviado à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, no âmbito de consulta pública. Para além disso, a APAV foi ainda auscultada em sede de audição parlamentar na Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias, audição essa que teve lugar em 26 de Janeiro de 2016.

A APAV produziu ainda um parecer sobre a Proposta Inicial do Decreto Regulamentar que visava proceder ao desenvolvimento do regime jurídico estabelecido na Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro, diploma que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência

doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, republicada em anexo à Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro e que viria substituir o Decreto Regulamentar n.º 1/2006 de 25 de Janeiro.

No âmbito do Plano de Atividades da Subcomissão para a Igualdade e Não Discriminação da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, a APAV participou, no dia 16 de Junho, numa audição subordinada à temática “Violência de Género”.

Por fim, a APAV pronunciou-se ainda sobre a Proposta de Lei n.º 345/XIII que visou promover a regulação urgente das responsabilidades parentais e a atribuição de alimentos em situações de violência doméstica e de aplicação de medidas de coação ou de pena acessória que impliquem afastamento entre progenitores.

Mecenato, Responsabilidade Social das Empresas

No ano de 2016 a APAV continuou a fomentar a política de parceria com as empresas, que contribuíram para a missão da APAV, no âmbito das suas políticas de responsabilidade social e do mecenato social.

As parcerias estratégicas com agências de publicidade e comunicação continuaram a ser um eixo fundamental para o trabalho de sensibilização da APAV e, ao longo de 2016, foram reforçadas as parcerias com as seguintes agências: **Partners** (13ª Corrida de Solidariedade ISCPSI/APAV e Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres), **CARMEN** (Violência no Namoro), **Human** (Linha de Apoio à Vítima).

A APAV continuou a parceria com a **Intercampus** e neste ano foi planeada e preparada uma nova edição do Barómetro APAV/Intercampus. Também a parceria com a **Jean Louis David** foi mantida, através da promoção de uma edição das Hair Fashion Weeks (Setembro). Foram estabelecidas novas parcerias com o **Lidl** e a **Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa**.

No que diz respeito ao **Lidl**, importa destacar que a APAV se associou à nova campanha de responsabilidade social do Lidl, que pretendeu motivar a sociedade civil para a mobilização em redor de um projeto solidário, transmitindo que é possível ajudar através de escolhas socialmente responsáveis e onde todos ganham: os clientes Lidl e cinco IPSS beneficiárias, de norte a sul do país, entre elas a APAV.

Durante 4 semanas, de 5 a 31 de Dezembro, as lojas Lidl tiveram um artigo por semana em promoção, em que 50% do valor da sua venda reverteu para a implementação de projetos da APAV.

De acordo com João Lázaro, Presidente da APAV, “Projetos como a *Promoção do Bem* são de extrema importância para prestarmos um apoio de maior qualidade, a vítimas de crime em Portugal. Desafiamos por isso toda a comunidade da região Norte a participar nesta campanha, ajudando-nos a suprir algumas necessidades das Casas de Abrigo da APAV que acolhem mulheres e crianças vítimas de violência doméstica.”

Vanessa Romeu, Diretora de Comunicação e Responsabilidade Social do Lidl, adiantou que o compromisso da empresa para com as cinco IPSS vai para além da doação monetária conseguida: “Com esta campanha vamos financiar projetos concretos nas cinco instituições, estabelecendo com elas uma relação de um ano, no mínimo. Para além do financiamento o Lidl irá doar ao longo do ano, bens alimentares e não alimentares para assegurar que as instituições conseguem fazer o seu trabalho. Ou seja, procuraremos ajudar da forma mais eficiente e eficaz”.

Relações Internacionais & Projetos Europeus

No seguimento do objetivo estratégico de reforço da dimensão participativa europeia e internacional, bem como da promoção de parcerias organizacionais, este ano ficou marcado pela presença da APAV em alguns eventos.

No dia 13 de Abril a Associação foi representada num *webinar* (seminário online) organizado pela CEPOL - **European Police College**, intitulado “Garantir os Direitos das Vítimas”. Na apresentação efetuada, foram abordadas as necessidades das vítimas no contacto com as autoridades policiais, as dificuldades da relação polícia-vítima, a importância da informação e sobre como o apoio à vítima e a polícia podem e devem cooperar para reduzir a vitimação secundária e aumentar a confiança no sistema de justiça. Foram ainda apresentadas três boas práticas da APAV: o website *Infovítimas*, a rede RAFAVH (Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio) e a rede CARE (Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual). Este seminário online contou com cerca de 80 polícias. Além da APAV, também a Agência Europeia dos Direitos Fundamentais (FRA) e a EIGE (European Institute for Gender Equality) apresentaram comunicações e esclareceram as dúvidas dos participantes.

Kerry Kennedy, ativista de direitos humanos esteve de visita a Portugal. Presidente da Robert F. Kennedy Center for Justice & Human Rights, a organização tem o nome do seu pai, que foi

senador e procurador-geral dos EUA. Robert F. Kennedy foi assassinado cinco anos depois do irmão e presidente dos Estados Unidos, John F. Kennedy. Kerry é também escritora e pertence aos conselhos de administração do U.S. Institute of Peace e da Human Rights First. Kerry Kennedy veio a Portugal para participar na Conferência “Os Direitos Humanos e os Desafios do Século XXI: Globalizar a Dignidade”, realizada na Fundação Calouste Gulbenkian nos dias 9 e 10 de Maio. A Conferência é comissariada por Viriato Soromenho-Marques e é organizada pela Gulbenkian, pelo Robert F. Kennedy Center for Human Rights e pelas embaixadas da Áustria e dos Estados Unidos da América.

A APAV esteve presente, com representantes de outras organizações da sociedade civil, num pequeno-almoço de trabalho que teve lugar na manhã de 9 de Maio, organizado pela **Embaixada dos Estados Unidos da América em Lisboa**.

Entre os dias 25 e 27 de Maio decorreu a Conferência Anual do *Victim Support Europe*, este ano inspirada pelo tema “**Connect and Commit: taking victim support to the next level**”. O Seminário teve lugar em Utrecht, na Holanda, com cerca de 200 participantes representantes de organizações de apoio à vítima, centros de investigação, entidades públicas, organizações da sociedade civil, e permitiu o encontro, a partilha de práticas e conhecimento de cerca de 28 países. A APAV esteve presente com duas comunicações em workshops, uma dedicada à temática do furto de identidade e fraude de identidade e outra focada nas Casas de Abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica.

A APAV participou, nos dias 9 e 10 de Junho, na **7ª Reunião da Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos da União Europeia**. A 7ª edição do fórum reuniu diferentes organizações da União Europeia e contou com a apresentação do Relatório de Progresso UE contra o tráfico de seres humanos (2016) e da Estratégia a adotar pós 2016, assim como da necessidade dos Estados Membros implementarem totalmente e corretamente a Diretiva da UE Anti-Tráfico.

Já em Dezembro do ano em apreço, decorreu a **8ª Reunião da Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos da União Europeia**, que contou com a participação de diferentes organizações da União Europeia e no primeiro dia com a Rede de Relatores Nacionais e/ou Mecanismos Equivalentes para o Tráfico de Seres Humanos, entre as quais a APAV. Foram aqui apresentados os dois Relatórios recentemente aprovados que respondem aos requisitos do artigo 23.º da Diretiva 2011/36/UE relativa à prevenção e luta contra o tráfico de seres humanos e à proteção das vítimas.

Importa ainda destacar a presença do CAP-SUL em **seminários, colóquios e reuniões de trabalho** tanto a nível nacional como internacional, designadamente *Final Conference Ravot - EUR Referral of and assistance for victims of human trafficking in Europe* (Budapeste 28 e 29 Janeiro 2016), *Pro-Act Workshop “Proactive identification and support of people trafficked for*

labour exploitation” (Londres 21 e 22 Abril de 2016); VII Simpósio de Psicologia “Violências” com apresentação “Apoio a Vítimas de TSH” (Portimão 4 de Junho de 2016) e no Encontro Científico “Vidas Traficadas” (Coimbra 20 de Outubro de 2016) a APAV marcou presença em dois painéis “Protecção das Vítimas de TSH” e “Vidas traficadas: e o depois?”.

Norteados pelos objetivos estratégicos de reforço da dimensão participativa da APAV a nível Europeu e internacional, bem como de promoção de parcerias a este nível, o ano de 2016 foi profícuo no desenvolvimento de candidaturas a **projetos cofinanciados e no aprofundamento da cultura de parceria da Associação.**

Com efeito, os projetos constituem uma oportunidade de excelência para o trabalho em rede e para a cooperação com as mais diversas entidades, tanto do setor social, como dos setores público e privado.

O desenvolvimento de candidaturas constitui um processo exigente e moroso, obrigando ao cumprimento de um conjunto de etapas indissociáveis, de entre as quais podemos destacar: a identificação/sinalização de potenciais linhas de financiamento e apuramento da elegibilidade da entidade a uma eventual candidatura; a análise da relevância das linhas de financiamento identificadas, à luz da missão social da APAV e dos objetivos gerais e específicos previstos no seu plano de atividades; a identificação do problema sobre o qual pretendemos atuar, suas causas e efeitos; a planificação do projeto, através da definição dos objetivos, resultados esperados e atividades do projeto, bem como dos seus outputs, indicadores de realização e de resultado, tendo em conta o problema alvo de intervenção, os *stakeholders* envolvidos, a linha de financiamento e suas prioridades e o conhecimento (prático, legal e científico) existente sobre a matéria em análise; o contacto com potenciais parceiros, tendo em vista o estabelecimento de parcerias e subsequente negociação técnica e financeira dos trâmites da cooperação em parceria que se pretende para o projeto em concreto; o desenvolvimento técnico e financeiro da candidatura e a reunião de toda a documentação exigida junto dos parceiros envolvidos; a submissão da candidatura; a preparação e resposta a esclarecimentos adicionais relativos às candidaturas submetidas, habitualmente solicitados pelos programas/linhas de financiamento.

No decurso de 2016, foi possível desenvolver **vinte e oito candidaturas** a variadas fontes e programas de financiamento, do plano nacional e a nível Europeu, das quais 11 foram alvo de aprovação e 6 aguardam ainda decisão.

No que ao desenvolvimento de candidaturas diz respeito, importa salientar que o ano de 2016 marcou, para a APAV, o arranque no desenvolvimento de candidaturas no âmbito do Portugal 2020, nomeadamente ao abrigo do seu Programa Operacional de Inclusão Social e Emprego (PO

ISE), através de operações alinhadas com o combate à violência doméstica e de género, mas também em tipologias menos convencionais, como a inovação e o empreendedorismo social. O desenvolvimento de candidaturas ao abrigo deste novo quadro europeu de financiamento obrigou a um investimento da APAV na familiarização com novos regulamentos, novos procedimentos e com uma nova linguagem para o desenvolvimento de candidaturas. Nesta matéria, importa particularizar o investimento no aprofundamento do conhecimento e no desenvolvimento de competências alinhadas com o Portugal Inovação Social, iniciativa financiada por fundos estruturais europeus, como o PO ISE, que visa apoiar iniciativas de inovação e empreendedorismo social (IIES). Para o efeito, nos dias 8 e 9 de Setembro de 2016, a APAV frequentou o **Workshop Inovação Social**, dinamizado em Lisboa, pela Logframe, uma empresa de consultoria e formação dedicada ao setor social. Neste evento, foram explorados conceitos centrais ao nível do empreendedorismo e inovação social e a apresentação de ideias de projeto junto de investidores sociais. Foram ainda experimentados os conceitos e metodologias abordadas, através da planificação de um projeto de inovação social.

Além da identificação e sinalização de oportunidades de financiamento nas linhas/programas nacionais e Europeus habituais, este ano ficou ainda marcado pela sinalização e aposta em candidaturas a linhas de financiamento até então ainda não experimentadas, como é o caso do *Concurso Integra*, financiado pela Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica, e do *Concurso Juntos pela Juventude*, da Fundação Jumbo para a Juventude. Trataram-se, na verdade, de apostas bem-sucedidas, na medida em que ambos os projetos submetidos foram alvo de aprovação e foram entretanto iniciados. Referimo-nos, respetivamente, aos projetos **Ciência d’Afetos** e **Junt@s na Prevenção da Violência contra as Crianças**.

Destaque também para o início dos projetos **T@LK: apoio online para as vítimas de crime e ÓDIO NUNCA MAIS: formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio**, projetos europeus promovidos pela APAV, com o cofinanciamento da União Europeia.

Importa também realçar que 2016 foi ainda marcado pela participação da APAV, enquanto parceira, em diversas candidaturas a projetos Europeus, dos quais se destacam os seguintes projetos, aprovados e já em curso: **WAKE - Working Along with Key Experts; Just and Safer Cities for All - local actions to combat and prevent racism and all forms of intolerance; Developing an EU Training Module for the Victims’ Directive; PROTASIS - Police Training Skills** e **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe** (cuja descrição se apresenta mais à frente).



Promoção do direito à informação por parte das vítimas de crime - reforço da informação às vítimas de crime sobre o funcionamento do sistema de justiça penal | Projeto INFOVICTIMAS II

O Projeto INFOVÍTIMAS II - informação a vítimas de crime, teve o seu início em 14 de Abril de 2014 e término em 13 de Abril de 2016. Este projeto, com a duração de 2 anos e que teve como objetivos contribuir para o incremento da informação à vítima de crime sobre o sistema de justiça penal, os seus direitos e a forma de os exercer, foi promovido pela APAV e teve como parceiros nacionais a Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ) e a Polícia de Segurança Pública (PSP) e, como parceiros internacionais, o *Victim Support Scotland* (Escócia), *Subvenia Victima* (Polónia), o *Weisser Ring Austria* (Áustria) e o *Weisser Ring Germany* (Alemanha).

Co-financiado pela Comissão Europeia no âmbito do Programa Justiça Penal - Direção-Geral de Justiça, este projeto veio dar seguimento ao projeto INFOVÍTIMAS, promovido pela APAV entre 2011 e 2013 e considerado um exemplo de boas práticas pela Comissão Europeia.

No âmbito deste projeto, foram produzidos diversos materiais informativos destinados a vítimas de crime, designadamente *websites*, *apps* (inclusivamente, a *app* Infovítimas, foi uma das aplicações destacadas, na categoria "Nacionais", pela revista informática PC Guia), brochuras e posters. Foram ainda realizadas na Alemanha, Polónia e em Portugal ações de sensibilização junto de magistrados e elementos das forças policiais e, em Portugal, foi desenvolvida uma campanha de informação da população. Em Portugal, foram realizadas 9 sessões: 4 destinadas a elementos da PSP (Lisboa, Porto, Faro e Setúbal) e 5 a magistrados judiciais e oficiais de justiça (Lisboa, Porto, Faro, Coimbra e Aveiro). Depois de o projeto INFOVÍTIMAS ter incidido

sobre Portugal, Áustria e República Checa, o projeto INFOVÍTIMAS II centrou-se na Alemanha, Escócia e Polónia.

O **Seminário Infovítimas: Inovação na promoção dos direitos das vítimas** teve lugar no dia 7 de Abril de 2016 no espaço Atmosfera M, no Porto. Este seminário assinalou o fim do projeto INFOVÍTIMAS II.

Neste Seminário procurou analisar-se o estado da arte no que concerne aos direitos das vítimas de crime em Portugal e na Europa, refletindo sobre aspetos inovadores dos modelos de prestação de informação e a diversificação dos meios de atendimento e apoio à vítima. O evento contou com **79 participantes de diversos países europeus e de diversas áreas**, designadamente profissionais do sistema de justiça, da área da saúde, académicos, elementos das autarquias locais, das forças policiais e de serviços de apoio a vítimas de crime. Incluiu sessões plenárias e *workshops*, nos quais oradores e participantes tiveram oportunidade de debater diversas questões, como: qual o estado da arte ao nível dos direitos das vítimas na Europa? Quais os desafios mais imediatos? Que formas inovadoras estão os Estados-Membros a desenhar para melhor lidar, prestar informação e apoiar as vítimas de crime? Como chegar a mais vítimas?

O projeto promoveu uma **campanha de sensibilização** de âmbito nacional, em Portugal. A campanha contou com a divulgação do anúncio impresso e do spot de vídeo. Foram afixados 145 mupis em 15 cidades de norte a sul do país, publicaram-se anúncios na imprensa em 3 órgãos de comunicação regionais e nacionais e transmitiu-se, ainda, o *spot* de vídeo durante 7 dias nos 18 ecrãs do Turismo de Lisboa dispostos por toda a cidade, nos TOMI (mupis interativos) presentes em 19 estações de metro de Lisboa e nas principais zonas da cidade e ainda no Canal Superior - publicação online direcionada para os estudantes do Ensino Superior.

Para além do desenvolvimento do Projeto INFOVÍTIMAS II, destaque-se a continuação do esforço de disseminação dos materiais produzidos no âmbito do Projeto INFOVÍTIMAS. Para além da afixação dos *posters* em muitos tribunais portugueses, saliente-se a distribuição das brochuras junto das formas de segurança, nomeadamente a PSP e GNR, e do Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses.

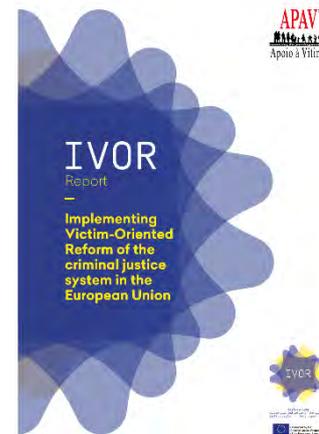
Promoção de um sistema de Justiça Penal orientado para as vítimas de crime na União Europeia | Projeto IVOR

O Seminário IVOR: políticas centradas nas vítimas de crime, que decorreu em Lisboa, a 14 de Janeiro de 2016, no Hotel Olissipo Marquês de Sá, constituiu a atividade final do *Projeto IVOR - promoção de um sistema de Justiça Penal orientado para as vítimas de crime na União Europeia*, promovido pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, cofinanciado pelo Programa Justiça Penal da União Europeia e desenvolvido em parceria com o INTERVICT - Universidade de Tilburg (Países Baixos), a Universidade de Leuven (KU Leuven, Bélgica) e o *Victim Support Europe*.

O evento contou com **153 participantes**, oriundos de diversos países Europeus, como os Países Baixos, o Reino Unido, a Bélgica, a Dinamarca, a Áustria, entre outros. Especialistas nas áreas da vitimologia, justiça penal, Direito Europeu, profissionais e técnicos/as de apoio à vítima tiveram neste evento a oportunidade de, em conjunto, identificar medidas e soluções concretas para promover a implementação da Diretiva das Vítimas (Diretiva 2012/29/UE que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade), elaboradas em torno de temas essenciais, como a participação da vítima no sistema de justiça penal, a justiça restaurativa e o acesso a serviços de apoio à vítima, entre outros. Contando com um painel de oradores(as) convidados(as) proveniente de diferentes países e de diferentes áreas de atuação, importa também salientar que o Seminário se revestiu de um caráter bastante prático e participativo, pelo que os/as participantes foram chamados a partilhar ativamente os seus contributos e recomendações práticas, versando sobre temas e questões-chave colocadas durante 3 grupos de trabalho simultâneo.

A **apreciação geral do evento** por parte dos/as participantes revela uma maioria de cotações na categoria “Bom” ($\bar{x} = 4.4$), quer no que se refere aos aspetos de organização prática do Seminário, quer relativamente aos conteúdos das sessões plenárias e grupos de trabalho simultâneo, à sua relevância e à pertinência das exposições dos vários oradores(as) convidados(as).

Durante o Seminário houve ainda lugar à apresentação dos resultados preliminares do Projeto, cujo desenvolvimento surgiu da necessidade de traçar uma perspetiva geral da investigação sobre os direitos e serviços disponíveis para as vítimas de crime na Europa, não só através da identificação de lacunas no conhecimento, mas também da elaboração de um modelo que permitisse interligar a investigação e a experiência concreta das vítimas. Com efeito, os resultados do projeto, congregados no **Relatório IVOR - promoção de um sistema de Justiça Penal orientado para as vítimas de crime na União Europeia**, vêm constituir uma análise sobre a posição das vítimas nos Estados-Membros da União Europeia, integrando uma perspetiva rica e analítica sobre os mais recentes desenvolvimentos nos modelos de assistência às vítimas, com particular ênfase para questões importantes como a definição de vítima, o apoio à vítima, a justiça restaurativa, as vítimas residentes noutro Estado-Membro, a avaliação individual das necessidades das vítimas e as vítimas vulneráveis, a formação e a cooperação.



Do **Relatório IVOR** consta ainda um conhecimento aprofundado sobre a forma como uma reforma centrada nas vítimas poderá ser bem-sucedida nos diversos países da União Europeia, acompanhado por recomendações práticas para a transposição da Diretiva das Vítimas.

Os legisladores nacionais poderão encontrar neste relatório uma análise compreensiva sobre a forma como as atividades legislativas têm impacto nos serviços de apoio à vítima e, por conseguinte, nas vidas das vítimas. As organizações de apoio à vítima e outros profissionais que prestam assistência às vítimas de crime encontrarão também informação sobre a eficácia dos seus serviços, bem como um conhecimento aprofundado do contexto no qual operam, o que poderá servir de impulsionador para a implementação de melhorias nas suas práticas quotidianas. Encontrarão ainda uma análise comparativa sobre os vários modelos de assistência em prática noutros Estados-Membros da União Europeia, através da qual poderão recolher boas práticas ou aprender com a experiência de outros países.

Com vista à divulgação dos resultados do Projeto, o Relatório IVOR foi disseminado a nível nacional e europeu, inclusivamente junto da Comissão Europeia e de outras instituições europeias. Com efeito, e para que os resultados deste projeto cheguem a um número cada vez maior de profissionais, entidades, serviços e decisores, foi desenvolvido o micro site www.apav.pt/ivor. Além das comunicações apresentadas no Seminário IVOR, este micro site disponibiliza o Relatório IVOR, assim como um conjunto de recursos informativos complementares desenvolvidos no âmbito do projeto, nomeadamente: 28 Folhas Informativas, com um retrato dos últimos desenvolvimentos nos diferentes Estados-Membros ao nível dos mecanismos de assistência às vítimas de crime; 3 suportes informativos com Boas Práticas recolhidas no âmbito da implementação de alguns dos direitos previstos na Diretiva das Vítimas.

Esperamos que este projeto venha contribuir para o desenvolvimento de modelos de assistência às vítimas melhor preparados para uma resposta mais adequada e sensível às necessidades das vítimas, que assim poderão disfrutar de uma melhoria na sua experiência com o sistema de justiça penal.

Apoio a vítimas de furto de identidade e fraude de identidade | Projeto PROTEUS

Co-financiado pelo Programa Prevenir e Combater a Criminalidade, o Projeto Proteus, promovido pela APAV, teve como objetivo **promover a prevenção da criminalidade e a proteção das vítimas de crime** através do aumento do conhecimento, competências, informação e sensibilização sobre o **furto de identidade e fraude de identidade**.

Desenvolvido entre 1 de Dezembro de 2013 e 30 de Novembro de 2015 com o contributo de parceiros nacionais, Polícia Judiciária e Procuradoria-Geral da República, bem como de organizações europeias *Pärnu's Centre of Gender Based Violence* (Estónia), *Fiscalía General del Estado de España - Unidad Especializada Contra la Criminalidad Informática* (Espanha) e *General Inspectorate of the Romanian Police* (Roménia), foi avaliado pela Comissão Europeia como **Excelente**, nos seguintes termos:

«Following the submission of the final reports for the above-mentioned project, I would like to inform you that our services have completed the evaluation of your project which was rated as “excellent” with the following comments:

“APAV is invited to feed the expertise gathered in the framework of the project into the public consultation that will soon be opened on the revision of the EU legal framework on non-cash means of payment. Material should be available free of charge to victim associations and public authorities that may want to re-use it. Beneficiaries belonging to law enforcement should present the relevant deliverables of the project (especially training material and guide) in the relevant EMPACT group (Payment Card Fraud).”»

A convite da GNR, o Projeto PROTEUS foi ainda apresentado no âmbito de uma **reunião** de parceria do **Projeto VISIT - Victim Support for Identity Theft** (promovido pela *People United Against Crime* e co-financiado pela Comissão Europeia), realizada em Lisboa em 16 de Outubro de 2015 e mereceu novo convite para uma apresentação na conferência final do mesmo projeto, que teve lugar no dia 2 de Novembro de 2016, na Alemanha.

Apoio *online* para as vítimas de crime | Projeto T@LK

O **Projeto T@LK - apoio online para as vítimas de crime**, iniciado em Janeiro de 2016, é promovido pela APAV e cofinanciado pelo Programa Justiça da União Europeia. Conta com a parceria do *Victim Support Malta* (Malta), do *Human Rights Monitoring Institute* (Lituânia) e do *Victim Support Finland* (Finlândia), envolvendo ainda, na qualidade de parceiros associados, o *Victim Support Europe* e a *Catalan Society of Victimology* (Espanha).

Este projeto tem como **objetivos**: aumentar o conhecimento relativamente às possibilidades de implementação de mecanismos de **apoio online para vítimas de crime**; adaptar os serviços de apoio à vítima às necessidades e expectativas das vítimas relativamente ao apoio; tornar os serviços de apoio à vítima acessíveis às vítimas que não têm possibilidade de aceder aos modelos tradicionais de prestação de serviços de apoio.

O primeiro ano de execução do Projeto T@LK foi dedicado à concretização de diversas atividades previstas.

Em Abril de 2016, teve lugar a **primeira reunião de projeto**. Decorrida em Lisboa, esta reunião contou com a presença de representantes de todas as entidades parceiras, tendo servido para apresentar as entidades envolvidas e o seu papel no projeto, assim como os objetivos, resultados esperados e atividades previstas. Constituiu também uma oportunidade para a apresentação e reflexão acerca das práticas e ferramentas de apoio online previamente identificadas, assim como para a partilha de experiências e conhecimentos entre os parceiros no domínio do apoio online a vítimas de crime.

Foi efetuada pesquisa e **recolha de práticas, ferramentas e metodologias de apoio online** a vítimas de crime e de apoio online em outros domínios e/ou para outros destinatários/as. Ao abrigo da pesquisa desenvolvida, foi possível perceber que, além do apoio/informação através de email, são escassas as práticas de apoio online sincronizado/em tempo real (ex.: chat) destinadas a vítimas de crime. Foi, no entanto, possível identificar alguns exemplos de apoio sincronizado, através de chat, a nível europeu, disponibilizadas por organizações de apoio à vítima. Os Estados Unidos da América apresentam alguma evolução neste domínio, uma vez que foram identificadas práticas de apoio online para vítimas de crime em diferentes estruturas governamentais e organizações não-governamentais; estas disponibilizam ferramentas de apoio online para todas as vítimas e/ou para determinados grupos de vítimas/tipos de crimes (ex.: Hotline Rainn, uma organização nacional de combate à violência sexual que disponibiliza um serviço de chat online para homens vítimas de violência sexual). Por outro lado, com vista à identificação de soluções inovadoras de apoio/assistência online, foram recolhidas e experimentadas outras ferramentas de apoio online (sobretudo no âmbito do apoio/assistência

online ao cliente) disponibilizadas por grandes empresas e marcas (ex.: Amazon), por forma a auscultar uma possível utilização/adaptação para o âmbito do apoio online a vítimas de crime.

Esta pesquisa foi complementada com a **recolha e análise de literatura e de estudos no âmbito do apoio online**, processo fundamental para o enquadramento compreensivo da temática, suas potenciais vantagens e dificuldades/limitações, particularidades, questões éticas, entre outras matérias. O processo de pesquisa bibliográfica evidenciou a falta de estudos e de literatura sobre o apoio online a vítimas de crime. Apesar de serem diversos os estudos e revisões literárias acerca da utilização das tecnologias de informação e comunicação na prestação de serviços de psicologia e de psicoterapia (ou mesmo em serviços de apoio emocional) ao nível da saúde mental, escasseiam os estudos dedicados à sua aplicabilidade ao domínio concreto do apoio a vítimas de crime.

Como estimado, no primeiro ano de projeto foi realizado um **inquérito sobre apoio online a vítimas de crime**. Os conteúdos deste inquérito, destinado a organizações e serviços de apoio à vítima dos Estados-Membros da União Europeia, foram desenvolvidos tendo em conta os resultados da pesquisa anteriormente descrita e os contributos e experiência prática dos parceiros do projeto ao nível da prestação de apoio online a vítimas de crime. A este desenvolvimento seguiu-se a construção de uma versão eletrónica do inquérito, com vista à sua fácil disseminação junto de diferentes organizações e serviços de apoio à vítima da Europa. Com efeito, a disseminação do inquérito teve lugar nos meses de Agosto e de Setembro de 2016, tendo sido mais de 90 as entidades diretamente convidadas à participação no inquérito.

Este inquérito contou com a participação de 60 entidades, 70% das quais organizações de apoio à vítima da Europa.

Após análise dos dados recolhidos, são vários os resultados que podem ser destacados. Cerca de 65% das entidades participantes referem que as respetivas organizações/serviços de apoio dispõem de serviços de apoio online para vítimas de crime, muito embora, após análise aprofundada, tenha sido possível inferir que, na maioria das ocasiões, os serviços de apoio online indicados eram referentes a formas tradicionais de comunicação online (ex.: email). Ainda assim, quase metade das entidades participantes mencionaram dispor de formas sincronizadas/em tempo real de apoio online (ex.: chat), ainda que o email e o website se destaquem como as ferramentas de apoio online mais utilizadas pelas vítimas.

As entidades participantes, inclusivamente as que referiram não dispor de serviços de apoio online, apontaram diversas vantagens e benefícios na prestação de apoio online a vítimas de crime, de entre as quais podemos salientar a maior acessibilidade aos serviços de apoio existentes. No entanto, de entre as entidades participantes que referiram não possuir serviços e ferramentas para prestar apoio online a vítimas de crime (35%), mais de metade evidenciou alguma indecisão/resistência face ao desenvolvimento e implementação deste tipo de resposta para apoiar vítimas de crime.

Foi desenvolvido um **Relatório com os resultados do inquérito sobre apoio online às vítimas de crime**, no qual é apresentada informação detalhada sobre os resultados do inquérito, avançando-se com a apresentação de conclusões e recomendações. O Relatório, apenas disponível em inglês, está disponível no micro site da APAV das Publicações & Projetos.

Com recurso aos resultados obtidos no inquérito anteriormente descrito e à pesquisa e recolha de estudos e revisões de literatura, neste momento, está em desenvolvimento o **Manual sobre apoio online a vítimas de crime**. Além dos conceitos associados ao apoio online, este Manual integrará informação acerca da adequabilidade do apoio online, da complementaridade relativamente a outras formas de intervenção/apoio e das vantagens e desvantagens da intervenção/apoio online. Entre outras matérias (inclusivamente práticas), incluirá ainda informação e orientações acerca da comunicação eficaz através das tecnologias de informação e comunicação e das particularidades associadas à segurança, confidencialidade, privacidade e outras preocupações éticas. Este Manual será finalizado e produzido durante o segundo ano do projeto.

Ainda no primeiro ano de projeto, foram iniciados os trabalhos que respeitam à **definição da ferramenta de apoio online**, a desenvolver e implementar no âmbito do projeto. Nesse sentido, o desenvolvimento e implementação da ferramenta de apoio online ocorrerá em Portugal, através da APAV, na Finlândia, através do *Victim Support Finland*, e em Malta, por intermédio do Victim Support Malta. Face às diferenças no desenvolvimento e evolução do apoio online a vítimas de crime prestado pelas entidades parceiras (ex.: entre o processo de candidatura e a aprovação do projeto, Victim Support Malta desenvolveu um serviço de apoio online, que contempla chat em tempo real, para vítimas de crime), o Projeto T@LK irá permitir o desenvolvimento e implementação de três ferramentas distintas para apoio online a vítimas de crime, que visam satisfazer as necessidades das diferentes entidades envolvidas neste domínio particular. Desta forma, no caso da APAV, através do projeto será adquirida, adaptada e utilizada uma plataforma online que permitirá gerir a comunicação e relação com os/as cidadãos/as que utilizam o email e as redes sociais da APAV para interagir com a APAV. Esta plataforma permitirá agilizar o fluxo de informação e comunicação entre o/a utilizador/a e a APAV, inclusivamente no que respeita a pedidos de apoio e informação recebidos através das redes sociais e do email.

No segundo ano do projeto, além da finalização do Manual anteriormente referido e do desenvolvimento e implementação da(s) ferramenta(s) de apoio online em Portugal, Malta e na Finlândia, pretendemos: realizar uma visita de estudo a uma organização/serviço com uma prática identificada como relevante ao nível do apoio online; definir e desenvolver procedimentos específicos para a prestação de apoio online; preparar conteúdos técnico-pedagógicos para a realização de curso de formação sobre apoio online e realizar curso de formação-piloto em Portugal, na Finlândia e em Malta. Ao abrigo deste projeto, será ainda

desenvolvida uma campanha de sensibilização, serão dinamizados grupos de discussão com vítimas e será realizada uma reunião nacional (na Lituânia) de sensibilização para o apoio online.

Formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio | Projeto ÓDIO NUNCA MAIS

O Projeto Ódio Nunca Mais - formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio, teve início a 3 de Outubro de 2016, é promovido pela APAV e é co-financiado pela Comissão Europeia no âmbito do Programa Justiça da União Europeia. Conta com a parceria do *Victim Support Malta* (Malta), da *Faith Matters* (Reino Unido), *Solidarcy* (Itália), *Swedish Crime Victim Support* (Suécia), *Victim Support Austria* (Áustria), do *Victim Support Finland* (Finlândia), Polícia Judiciária (PJ), a Procuradoria-Geral da República (PGR) envolvendo ainda, na qualidade de parceiros associados, a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, a *Spanish Confederation of Police* (Espanha) e o *Victim Support Europe*. Como **objetivos**, o atual Projeto prevê: a criação de ferramentas úteis à sensibilização e formação no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio, na perspetiva das vítimas, pelo meio da elaboração de procedimentos e treino multidisciplinar. Especificamente, o atual Projeto procura sensibilizar, a sociedade civil no geral e as potenciais vítimas em particular, para este tipo de crimes, contribuindo para um aumento do número de crimes de ódio reportados às autoridades e da procura de serviços especializados por parte destas vítimas.

A persecução de cada um dos objetivos do Projeto será alcançada pelo meio do desenvolvimento de um conjunto sequencial de atividades. Primeiramente realizar-se-á uma análise do estado da arte sobre a temática e as boas práticas de intervenção e formação em todas as formas de crimes e discurso de ódio por parte dos serviços de apoio a vítimas e profissionais judiciais. Como resultado da análise do estado de arte, serão criados dois Manuais: um **Manual de Procedimentos** que vise uma melhor identificação, comunicação e interação com vítimas de crimes e discurso de ódio, respeitando as suas necessidades específicas e o potencial impacto deste tipo de crime naquelas; um segundo **Manual de Formação** dirigido a profissionais que intervenham diretamente com vítimas de crimes e discurso de ódio. Tendo por base os Manuais criados, serão desenvolvidas e realizadas sessões de formação para profissionais que contactem com vítimas de crimes e discurso de ódio em cada um dos países parceiros (Portugal, Áustria, Suécia, Itália, Malta, Reino Unido, Espanha), assim como reuniões de sensibilização com profissionais dos setores de risco. Finalmente, acantonado à problemática

dos crimes e discurso de ódio, está previsto o desenvolvimento de uma campanha de sensibilização para grupos vulneráveis e público em geral.

De acordo com o cronograma de atividades do Projeto, nos primeiros três meses do projeto, procedeu-se à realização de uma pesquisa temática sobre a problemática dos crimes e discurso de ódio nomeadamente, sobre a conceptualização e constructos envolvidos assim como sobre as práticas e ferramentas para o apoio a vítimas deste tipo crime (com especial foco para as vertentes jurídica e psicológica). Esta pesquisa é processo fundamental para a criação de um quadro compreensivo transversal a várias áreas do saber e tem vindo a ser complementada com uma recolha de revisões de literatura e estudos sobre os conceitos envolvidos; prevalência e impacto nas vítimas; com o levantamento das práticas existentes dentro da própria APAV e nos países parceiros para uma completa identificação das práticas mais usuais e mais próximas às necessidades reais das vítimas de crimes e discurso de ódio; e ainda com o levantamento da legislação vigente nos países parceiros sobre crimes e discurso de ódio e respetiva análise crítica/compreensiva.

Descorrente do processo de levantamento de informação sobre a prevalência dos crimes de ódio a nível nacional, procedeu-se à elaboração do **primeiro Relatório Estatístico APAV sobre Vítimas de Discriminação (2011-2015)**, permitindo aferir o número total e o perfil das vítimas de discriminação acompanhadas pelos Serviços APAV nos últimos cinco anos, traçar o perfil dos autores deste tipo de crime, identificar os Serviços APAV que mais processos acompanharam e ainda, numa perspetiva compreensiva, contrastar os dados APAV com outras estatísticas oficiais nacionais nesta problemática permitindo desta forma, induzir sobre a real necessidade do trabalho no campo da sensibilização da população em geral com objetivo de uma melhor identificação, referenciação e aumento do número de denúncias deste tipo de crimes.

Como previsto pelo calendário de atividades, encontra-se em processo de organização a primeira reunião de Projeto (30 e 31 de Janeiro). Nesta primeira reunião estarão presentes os representantes de todas as entidades parceiras (nacionais e internacionais) e objetiva-se a apresentação formal das entidades envolvidas e do papel a desempenhar no Projeto por cada uma, assim como dos objetivos, resultados esperados e atividades planeadas para o Projeto.

Projeto Ciência d’Afetos

A ter início a 2 de Janeiro de 2017, o Projeto Ciência d’Afetos tem por objetivo central **promover, de forma inclusiva e inovadora, a integração de crianças e de jovens vítimas de tráfico de seres humanos (TSH) através da ciência e da parentalidade positiva**. Pretende-se despertar o interesse destas crianças pela ciência e tecnologia, através de atividades

experimentais, potenciando a capacidade de resolução de problemas, o espírito crítico, a auto-estima e a sua inclusão educativa.

Com o financiamento da Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica, no âmbito do Concurso Integra, o projeto visa ainda contribuir, de forma positiva e inovadora, para a inclusão das crianças e mães vítimas de TSH e **evitar a sua exposição a novas formas de violência, bem como contribuir para o incremento da sua literacia científica**. O projeto Ciência d’Afetos prevê ainda a **sensibilização e capacitação da comunidade e dos/as profissionais para a atuação em situações de tráfico de seres humanos e para a proteção dos direitos das crianças e mães vítimas**.

Com um cariz eminentemente dinâmico e inovador, o projeto permitirá o envolvimento de crianças e jovens vítimas de tráfico acolhidas em casa de abrigo em atividades de Ciência & Tecnologia, através das quais contatarão com profissionais destas áreas e terão a possibilidade de desenvolver atividades conjuntas com o Centro Ciência Viva de Tavira (CCVT).

No que respeita às atividades, está prevista a criação de um Clube de Ciências nas escolas onde as crianças se encontram integradas e a promoção de atividades para as crianças e suas famílias no Centro Ciência Viva de Tavira, fora do contexto escolar. O Clube de Ciência e as atividades aí desenvolvidas serão veículo de sensibilização da comunidade escolar para as questões da violência, discriminação e tráfico de seres humanos, dotando profissionais e outras crianças e jovens de conhecimento que lhes permita identificar possíveis situações de vitimação e saber como atuar, mas também com o objetivo de promover uma cultura de não-tolerância à violência e, sobretudo, de integração de pessoas em situações de especial vulnerabilidade. Já as atividades no Centro Ciência Viva de Tavira visam estimular as crianças e as suas mães a experimentar atividades diferentes, que promovam a partilha de experiências e de culturas e, subsequentemente, uma melhor coesão e integração no grupo. As atividades serão dinamizadas pelas próprias crianças e/ou mães, promovendo a partilha de saberes e tradições dos seus países de origem.

Projeto Junt@s na Prevenção da Violência contra as Crianças

Financiado pela Fundação Jumbo para a Juventude, no âmbito do Concurso Juntos pela Juventude, o **Projeto Junt@s na Prevenção da Violência Contra as Crianças**, promovido pela APAV, teve início em Outubro de 2016.

Com a duração de 12 meses, este projeto está a ser implementado em Vila Real, através do Gabinete de Apoio à Vítima de Vila Real, em estreita colaboração com o Jumbo de Vila Real.

Este projeto tem como objetivo central o **desenvolvimento de ferramentas de intervenção inovadoras para a prevenção da violência contra crianças** e para a proteção dos direitos das crianças vítimas.

Para o efeito, está previsto a desenvolvimento de um recurso lúdico e pedagógico com *quizzes*, adivinhas, desafios e jogos para informar e sensibilizar as crianças sobre a violência (nomeadamente, maus-tratos e violência doméstica) e os seus direitos. Está também prevista a construção de um conto infantil dedicado à prevenção da violência contra crianças e aos direitos das crianças vítimas.

Estão ainda previstas uma série de atividades em contexto escolar, nomeadamente: a dinamização de um atelier de reflexão sobre violência junto de crianças do 1º ciclo do ensino básico; a dinamização de 10 ateliers de prevenção para crianças do 1º ciclo do ensino básico para a promoção dos direitos das crianças vítimas e proteção face à violência; a dinamização de duas oficinas de (in)formação para profissionais de educação e/ou encarregados de educação para apresentação das atividades do projeto e sensibilização da comunidade educativa para a prevenção da violência contra crianças e promoção dos direitos das crianças.

O projeto pretende ainda, em colaboração com o Jumbo de Vila Real, realizar duas oficinas de informação para funcionários/as do Jumbo dedicadas à sensibilização e informação sobre a violência contra crianças e preparar, nas instalações do Jumbo, um dia de celebração dedicado às crianças, com vista à apresentação e divulgação das atividades do projeto e do trabalho da APAV.

Em linha com o cronograma previsto, o arranque do projeto ocorreu com a preparação e dinamização de um **atelier de reflexão relativo à temática dos maus-tratos contra crianças e da violência doméstica**. Este atelier, realizado na Escola do 1º Ciclo de São Vicente de Paula, agrupamento de Escolas Diogo Cão, contou com a participação de 8 crianças do 3º ano de escolaridade, tendo visado a apreensão dos conhecimentos das crianças sobre violência e sobre relações saudáveis e não saudáveis.

Os primeiros meses do projeto têm ainda sido dedicados à definição e desenvolvimento de conteúdos para os recursos e ferramentas de intervenção inovadoras cuja criação está prevista no âmbito do projeto.

Projeto WAKE | Working Along with Key Experts

Promovido pela *Association for the Prevention and Handling of Violence in the Family (SPAFO)*, o Projeto WAKE - *Working Along with Key Experts*, co-financiado pelo Programa Justiça da União Europeia, iniciado em Novembro de 2015 e com término em Abril de 2017, tem por objetivo promover a melhoria do dia-a-dia e situação das vítimas de crime no Chipre, bem como reduzir as suas experiências de discriminação. O projeto visa ainda a identificação das necessidades de formação dos/as profissionais das autoridades governamentais relevantes (Ministério da Justiça e Ordem Pública, Saúde, Trabalho, Segurança Social, Educação e Cultura) e de outros profissionais que contatem com vítimas de crime, com o intuito de introduzir melhorias na sua capacidade de operar de uma forma mais respeitosa, profissional e imparcial, de promover a partilha de boas práticas na identificação e avaliação dos processos de vitimação, das vítimas e suas necessidades, bem como de incrementar a parceria e relações de trabalho entre os vários atores envolvidos.

Na sua qualidade de parceira, a APAV tem vindo a contribuir para o desenvolvimento de materiais formativos nas temáticas das crianças e jovens vítimas de crime e de violência e do tráfico de seres humanos, conteúdos estes que foram formulados com base na experiência da APAV nestes domínios e nos resultados da análise de um questionário de necessidades de formação, levado a cabo no âmbito do projeto, junto de formadores e de diversos profissionais que contatam com vítima de crime no Chipre. Em Junho de 2016, a APAV participou ainda num seminário de formação para formadores, que decorreu no Chipre, onde ministrou formação nas temáticas mencionadas, abordando-as, num primeiro momento, numa perspetiva de compreensão dos fenómenos e, num segundo momento, explorando métodos para prevenção e intervenção, procedimentos para a identificação e estratégias de apoio a estas vítimas. A APAV forneceu ainda contributos para o desenvolvimento de orientações para a identificação de possíveis vítimas de crime e para o desenvolvimento de uma aplicação para a identificação de possíveis vítimas.

Projeto *Just and Safer Cities for All* | Local actions to combat and prevent racism and all forms of intolerance

Com o objetivo de sensibilizar e informar as comunidades locais sobre o problema da violência motivada pelo racismo e todas as formas de intolerância, através de representantes eleitos a nível local e os papéis que desempenham, o Projeto *Just and Safer Cities for All - local actions to combat and prevent racism and all forms of intolerance* (financiado pelo Programa Direitos, Igualdade e Cidadania da União Europeia) visa promover cidades tolerantes, em linha com o

Manifesto do Fórum Europeu de Segurança Urbana (EFUS), promotor do projeto, no qual se advoga que “Uma cidade justa é uma cidade segura”.

Com início em Setembro de 2015 e término em Dezembro de 2017, o projeto prevê a identificação e recolha de 50 práticas na área do combate e prevenção do racismo e todas as formas de intolerância desenvolvidas por autoridades regionais e locais em diferentes países Europeus, a sua análise e posterior compilação num Manual de Boas Práticas, para além de atividades locais a desenvolver em cada um dos países parceiros que aludem à temática da violência discriminatória e a promoção de um seminário final, que decorrerá na cidade de Viena.

Enquanto parceira, a APAV participou já na fase de lançamento de uma *Call for Practices* e na recolha de boas práticas alusivas à prevenção e combate a todas as formas de violência discriminatória, tendo sido possível a identificação de cerca de 20 práticas, que estão nesta altura a ser aprofundadas. No âmbito da parceria, como atividade local, a APAV organizou, a 10 de Outubro de 2016, no Centro de Informação Urbana de Lisboa, o Seminário “***(In)Tolerância e Discriminação: cidades justas e seguras para tod@s***”.

O Seminário, que contou com 61 participantes, foi organizado em sessões plenárias e numa mesa redonda, onde oradores(as) e participantes tiveram uma oportunidade de excelência para debater o fenómeno da discriminação, nas suas mais diversas formas e vias de expressão. O evento constituiu ainda uma oportunidade única para sensibilizar a sociedade civil, os lisboetas e as autoridades locais para a temática da discriminação, as suas causas e consequências para as vítimas, para a sociedade e para a democracia. Importa frisar que o Seminário permitiu o envolvimento das autoridades locais, em particular a Câmara Municipal de Lisboa (CML), na prevenção e combate à discriminação e a outras formas de crime e de violência. Com efeito, a CML fez-se representar em duas sessões plenárias, nas pessoas da Dr.^a Susana Ramos, Diretora do Departamento de Desenvolvimento Social, e do Vereador Carlos Castro, com o Pelouro da Segurança, Proteção Civil, Relações Internacionais, Mobilidade de Proximidade, tendo havido espaço para a apresentação da estratégia da cidade na prevenção e combate à discriminação.

Enquadrada nesta parceria, a APAV tem empreendido esforços na disseminação das atividades do projeto a nível nacional e Europeu; tem também participado ativamente nas reuniões de projeto e far-se-á representar no Seminário “*Preventing and Countering Discriminatory Violence at the Local Level*”, que decorrerá em Viena, nos dias 1, 2 e 3 de Março de 2017 e onde haverá lugar à moderação do *Workshop “Engaging with different kinds of discriminatory violence”*.

Projeto *Developing an EU Training Module for the Victims' Directive*

Promovido pelo *Irish Council for Civil Liberties* e co-financiado pelo Programa Justiça Penal da União Europeia, o Projeto *Developing an EU Training Module for the Victims Directive*, iniciado em Setembro de 2016 e com fim previsto para Setembro de 2018, tem por objetivo desenvolver um modelo de formação destinado a magistrados, advogados, e outros profissionais do sistema judicial sobre os direitos e as necessidades das vítimas de crime, à luz do Artigo 25 (3) da Diretiva 2012/29/EU que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade: *“no devido respeito pela independência da profissão jurídica, os Estados-Membros devem recomendar que os responsáveis pela formação dos advogados lhes prestem formação geral e especializada a fim de aumentar a sua sensibilização em relação às necessidades das vítimas”* e *“sem prejuízo da independência do poder judicial e das diferenças de organização dos sistemas judiciais da União, os Estados-Membros devem solicitar que os responsáveis pela formação dos juízes e dos procuradores que intervenham em processos penais lhes prestem formação geral e especializada a fim de aumentar a sua sensibilização em relação às necessidades das vítimas”*.

Pretende-se que a formação destes profissionais sobre as disposições da Diretiva das Vítimas venha a contribuir para o sucesso da implementação deste instrumento jurídico. Procura-se, ainda, que a formação, acompanhamento e partilha de metodologias e boas práticas seja um veículo de sensibilização para os direitos que são consagrados às vítimas na referida Diretiva.

O projeto irá ainda contribuir para a promoção do acesso das vítimas ao sistema de justiça penal, uma vez que se focará na formação dos *stakeholders* que têm um papel-chave na implementação da Diretiva.

Na sua qualidade de parceira, a APAV criará um grupo de trabalho multi-institucional a nível nacional, promoverá um diagnóstico de necessidades formativas através da utilização de um questionário, ministrará uma formação-piloto aos profissionais do sistema de justiça penal, bem como prestará consultoria ao projeto nas questões relacionadas com as necessidades das vítimas de crime. Em Novembro de 2016, ocorreu a primeira reunião de parceria do projeto, na qual a APAV se fez representar por Frederico Marques e Carmen Rasquete. Esta reunião constituiu uma oportunidade para apresentar os objetivos e atividades do projeto, assim como para clarificar o papel e as atividades da APAV, na qualidade de parceira.

Projeto *PROTASIS* | *Police Training Skills*

Com início a 1 de Dezembro de 2016 e término previsto para 30 de Novembro de 2018, o Projeto *PROTASIS - Police Training Skills* visa contribuir para uma implementação efetiva, suficiente e sustentável da chamada Diretiva das Vítimas (Diretiva 2012/29/EU que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade) e para o reforço da proteção e apoio às vítimas de crime, através do desenvolvimento e implementação de um módulo de capacitação e formação destinado a elementos das forças de segurança e através da promoção de mecanismos de referenciação, incluindo o encaminhamento das vítimas para serviços de apoio especializados. O módulo de formação terá por base a partilha de boas-práticas entre países parceiros e as investigações e outros projetos de relevo a nível Europeu nesta área.

Promovido pela *European Public Law Organisation* (EPLO) e co-financiado pelo Programa Direitos, Igualdade e Cidadania/Justiça da União Europeia, o projeto engloba atividades, como: uma visita de trabalho ao Reino Unido para a identificação e partilha de boas práticas, a estruturação e produção do programa e materiais de formação, o desenvolvimento de mecanismos de referenciação e catalogação dos serviços disponíveis nos países parceiros, a capacitação e formação de elementos das forças de segurança, avaliação da formação e de impacto da formação ministrada.

Enquanto parceira, a APAV participará na visita de trabalho ao Reino Unido, contribuirá para o desenvolvimento de um Mecanismo de Referenciação para Portugal, organizará e ministrará formação a elementos das forças de segurança em Portugal e dará contributos para a avaliação intercalar e de impacto da formação dinamizada em Portugal.

Projeto *Developing Directive-compatible practices for the identification, assessment and referral of victims*

A APAV é parceira no projeto “*Developing Directive-compatible practices for the identification, assessment and referral of victims*”, promovido pelo *Centre for European Constitutional Law - Themistokles and Dimitris Tsatsos Foundation*, que teve início em Fevereiro de 2016 e termina em Janeiro de 2018. São diversas as Instituições responsáveis pela implementação deste Projeto, nomeadamente “*European Training & Research Centre for Human Rights & Democracy*”, “*Center for the Study of Democracy*”, “*Cyprus Center for*

European and International Affairs”, “Institute of Baltic Studies”, “Center for Criminal Justice - University of Limerick” e “Province of Livorno Development”.

No âmbito deste Projeto e após uma revisão da legislação e doutrina nacionais, a APAV elaborou um **relatório referente à realidade portuguesa**, no que concerne especificamente aos direitos das vítimas e ao processo de transposição da Diretiva 2012/29/UE, que estabelece normas mínimas em matéria de direitos, apoio e proteção das vítimas da criminalidade. O relatório em questão pretendia analisar o sucesso da transposição da Diretiva 2012/29/UE, identificar as lacunas e omissões resultantes dessa transposição, bem como as práticas levadas a cabo pelas diversas instituições face à identificação das vítimas, avaliação individual das necessidades da vítima e práticas de encaminhamento entre as entidades envolvidas.



Diretiva da União Europeia sobre normas mínimas dos direitos, do apoio e da proteção de vítimas de crime

Durante 2016, a APAV realizou reuniões/audiências com todos os Grupos Parlamentares (PCP, BE, PAN, CDS/PP, PS e PEV) com o objetivo de efetuar um ponto da situação dos direitos das vítimas em Portugal, apresentando o **Manifesto Para um Plano dos Direitos das Vítimas de Crime em Portugal**. Este trabalho teve em vista o desenho e implementação de um plano integrado para a implementação e operacionalização dos direitos de quem é vítima de crime, de todos os crimes, de acordo com a nova legislação sobre o estatuto da vítima e as obrigações do Estado Português no quadro da União Europeia.

O Manifesto realçou o momento político-social ímpar, caracterizado por um momento de viragem e de promoção dos direitos das vítimas no quadro da União Europeia e os compromissos do XXI Governo Constitucional nesta área, que poderão permitir avançar significativamente e com qualidade na consagração e efetivação dos direitos das vítimas de crime, colocando Portugal na linha da frente. Com efeito, foi crucial a iniciativa europeia que culminou com a adoção da Diretiva 2012/29/EU que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas de criminalidade, no que diz respeito ao reconhecimento do papel e dos direitos das vítimas de crime.

Além da maior força vinculativa das obrigações estabelecidas, a grande inovação desta Diretiva foi estabelecer um normativo mínimo que deve ser garantido em todos os Estados Membros.

Estes direitos mínimos são já sólidos, consistentes e oferecem um patamar de confiança, desde logo por se alicerçarem em deveres mais concretizados para os Estados e em direitos concretos para as pessoas vítimas de crime. Direitos mínimos que devem ser garantidos a todas as vítimas de todos os tipos de crime, assegurando a devida atenção às especificidades de cada tipo de crime e às necessidades efetivas e individuais das suas vítimas.

Contudo, **os Estados são incentivados a superar estes níveis mínimos, a ir mais além.**

Em Portugal, o **processo de transposição e implementação desta Diretiva** constituiu, até ao momento, uma **oportunidade mal aproveitada**. De facto, foram transpostas para o ordenamento jurídico português várias normas que não encontravam previsão à luz do direito anterior, o que é positivo, mas a inserção sistemática escolhida e algumas opções não consonantes com os objetivos e o espírito da Diretiva poderão obstar ao alcance do nível de proteção jurídica que a Diretiva preconiza.

A título de exemplo, refira-se um dos aspetos mais problemáticos no tratamento dado no Estatuto da Vítima à temática da proteção. Foi prevista uma definição de vítima especialmente vulnerável, constante no artigo referente à definição de vítima estabelecido em revisão ao Código de Processo Penal. O que a Diretiva todavia preconiza é algo muito diferente. Dever-se-ia proceder a uma avaliação individual de todas as vítimas de crime para diagnosticar necessidades específicas de proteção e, com base nesta avaliação, aplicar caso a caso medidas especiais de proteção. Esta perspetiva individualizada das necessidades das vítimas não tem reflexo na legislação adotada.

Ademais, **falta regulamentar muitas destas normas, e falta torná-las operáveis**. Não devemos arriscar criar no contexto nacional uma ilusão de mais e mais sólidos direitos, refletida na dispersão de preceitos lidos como meramente programáticos, políticas descoordenadas e pouco integradas, consubstanciando uma potencial manutenção do *status quo*.

O Manifesto apelou, igualmente, à ação dos Deputados e Deputadas na promoção e vigilância dos compromissos políticos assumidos pela atual Governo Constitucional. Inclusivamente, o **XXI Governo Constitucional incluiu no seu programa um conjunto de matérias referentes às vítimas de crime e à promoção dos seus direitos**. É de louvar o reconhecimento desta matéria como uma prioridade política, e a previsão concreta de iniciativas a envergar.

Creemos por isso que a efetividade da vontade política então demonstrada deve ser assegurada. Os deputados e as deputadas, no respeito pelo exercício das suas funções, poderão

desempenhar um papel de charneira, não só ao nível da criação de um quadro normativo sólido, mas também de sindicância neste esforço em prol da efetividade dos direitos das vítimas de crime.

Importa que todos os atores envolvidos, e bem assim também os grupos parlamentares se empenhem e assumam o seu papel neste momento em que estão finalmente reunidas condições para fazer muito mais pelas vítimas de todos os crimes em Portugal, na universalidade dos direitos a garantir e na especialidade das necessidades que diferentes fenómenos criminais acarretam.

É assim essencial a criação de um **Plano de Ação que seja verdadeiramente monitorizado, fiscalizado e acompanhado, e que contenha medidas concretas com dotação financeira apropriada que permita a sua real implementação.** Um plano que não atire para planos subsequentes que nunca consegue cumprir. Uma abordagem de pequenos passos, de acordo com o atual contexto económico-financeiro, mas firmes e reveladores de uma vontade de avançar. Propõe-se a constituição de um Grupo de Trabalho de reflexão, monitorização e operacionalização que inicie e prepare este caminho.

Acreditamos estarem reunidas as condições para que surja neste momento em Portugal um verdadeiro modelo-tipo exemplar nos direitos reconhecidos e assegurados e no apoio prestado às vítimas de crime. E a **APAV** manifesta novamente a sua **disponibilidade para**, na sequência do que sempre fez ao longo destes 26 anos de existência, **ser um parceiro ativo, apoiante e reivindicativo neste processo.** A APAV assume-se como Parceira natural neste esforço nacional, com conhecimento, experiência, qualidade comprovada dos serviços que presta à sociedade e um papel reconhecido em Portugal e na Europa, com a presidência do *Victim Support Europe*, na sua ação na defesa dos direitos das vítimas de crime, de todas as vítimas, de todos os crimes.

Organizações internacionais

Victim Support Europe | VSE

O *Victim Support Europe* tem estatuto de consultor do Conselho da Europa e da Organização das Nações Unidas e reúne atualmente 44 organizações de apoio à vítima provenientes de 26 países europeus. Enquanto membros do VSE e com presença na sua presidência, a APAV esteve presente nas **reuniões** realizadas em Lisboa, Bruxelas e Holanda.

João Lázaro, enquanto presidente do VSE esteve presente na Conferência das Nações Unidas sobre os **Direitos Humanos das Vítimas de Terrorismo**, que teve lugar no dia 11 de Fevereiro, na Sede das Nações Unidas em Nova Iorque. A Conferência, organizada pelo Centro das Nações Unidas contra o Terrorismo (UNCCT), juntou especialistas de entre a sociedade civil, academia e organizações internacionais e regionais. Este evento teve como objetivo avaliar como os Estados podem fortalecer a legislação, os procedimentos e as práticas nacionais, baseado no Relatório do Relator Especial das Nações Unidas sobre a promoção e proteção dos direitos humanos e liberdades fundamentais no combate ao Terrorismo - “Princípios fundamentais para garantir os Direitos Humanos das Vítimas de Terrorismo” (A/HRC/20/14). O Presidente do VSE, notou a importância de não instrumentalizar as vítimas no discurso de combate à radicalização. Como disse também Sue O’Sullivan, Provedora Federal para as Vítimas de Crime do Canadá, algumas vítimas podem querer contar a sua história para que situações semelhantes não se repitam. Estas vítimas querem ser parte da solução mas deve-lhes ser sempre dada a oportunidade de escolher se querem ou não ser parte do discurso. Acima de tudo o bem-estar e a segurança das vítimas deve permanecer uma prioridade aquando do desenvolvimento de contra narrativas. Afirmou que “devemos colocar o apoio às vítimas de terrorismo e seus familiares em primeiro lugar”.

Nos dias 25 e 26 de Maio realizou-se a **Conferência Anual do Victim Support Europe: “Levar o apoio à vítima mais além: articulação e compromisso”**. A conferência teve lugar em Muntgebouw, Utrecht, na Holanda.

Esta conferência anual do VSE centrou-se em duas ideias basilares: a **articulação e o compromisso**. A articulação enquanto fator essencial, tanto entre organizações de apoio à vítima por toda a Europa, como, a nível nacional e europeu, a articulação com outras instituições que prestam serviços especializados, com o sistema de justiça penal, e com os decisores políticos. Num momento em que a União Europeia enfrenta a necessidade de implementar adequadamente a Diretiva das Vítimas, tornou-se ainda mais importante promover esta articulação, de forma a garantir que as normas mínimas estabelecidas são asseguradas e até ultrapassadas no sentido de uma maior proteção às vítimas de crime. Pelo mesmo motivo se considera essencial que os Governos se comprometam a apoiar e promover o trabalho das associações de apoio à vítima no seu país.

Todos os anos, esta conferência apresenta-se como uma oportunidade para reunir técnicos/as de apoio à vítima, decisores/as políticos/as e investigadores/as num esforço também ele de articulação.

No dia 22 de Fevereiro assinalou-se o Dia Europeu da Vítima de Crime, instituído pelo *Victim Support Europe*. Para assinalar este dia, a APAV apresentou o relatório “**Estatísticas da Linha de Apoio à Vítima | Nov_2014 / Dez_2015**” e uma nova campanha de sensibilização com o mote

“A violência esconde-se no silêncio”. Esta campanha foi desenvolvida de forma mecenática pela agência HUMAN Lisboa, com o objetivo de promover a Linha de Apoio à Vítima | 116006.

Um ano após o prazo de implementação da Diretiva n.º 2012/29/UE, que estabelece normas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, e num momento em que a Europa enfrenta desafios económicos, sociais e de segurança, tornou-se fulcral analisar qual o estado da arte no que diz respeito aos direitos das vítimas de crime nos Estados Membros. Foi com esta preocupação que o *Victim Support Europe* organizou a Conferência “*Establishing Victims’ Rights and Support Services in Challenging Times*”. Este evento teve lugar no Parlamento Europeu e procurou sobretudo destacar sucessos e fracassos na implementação da Diretiva, bem como realçar as necessidades de apoio de vítimas de crime e sobreviventes de ataques terroristas. A Conferência teve ainda como foco o desenvolvimento de respostas orientadas para as vítimas de crime, e qual o papel da União Europeia, no apoio a esses esforços.

Nesta conferência participaram oradores de diversas áreas, incluindo vítimas de crime, o Comissário Julian King, Monika Hohlmeier, Alexandra Jour-Schroeder (Direção Geral da Justiça), Azzeddine Salmane (UNODC - Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime), Kathleen Walker-Shaw (EESC - Comité Económico e Social Europeu) e organizações de apoio à vítima - João Lázaro (Presidente da APAV e VSE), Levent Altan (VSE) e Roberta Lepre (Malta)

Plataforma de Organizações da Sociedade Civil da UE no Combate ao Tráfico de Seres Humanos

A **Plataforma da Sociedade Civil da UE contra o Tráfico de Seres Humanos** foi criada pela Comissão Europeia e serve de fórum para as organizações da sociedade civil que trabalham a nível europeu, nacional e local no domínio dos direitos humanos, direitos das crianças, das mulheres e igualdade de género, bem como no acolhimento dos migrantes. A plataforma tem como objetivo primordial a partilha de experiências e boas práticas entre os participantes, bem como a promoção da colaboração interinstitucional no domínio do TSH. As reuniões da plataforma reúnem cerca de 100 organizações da União Europeia, entre as quais a APAV, e promovem a reflexão sobre as prioridades políticas e as futuras atividades de sensibilização, partilha e debate de boas práticas no domínio da identificação, assistência e apoio a vítimas de Tráfico de Seres Humanos em toda a UE.

Em 2016, A APAV marcou presença nas **duas Reuniões da Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos**, a 7ª reunião realizou-se nos dias 9 e 10 de Junho em Bruxelas, onde a APAV participou ativamente no Workshop sobre a Discussão da Estratégia dos Estados Membros da UE pós 2016. Nos dias 6 e 7 Dezembro marcou presença na 8ª Reunião da Plataforma

e participou nos três Workshops “ Conhecer o Trabalho das ONG”; “Crianças e a Migração” e “Implementação Diretiva” que promoveram a discussão, reflexão e os contributos das organizações, em especial no domínio da identificação, assistência e apoio às vítimas de Tráfico de Seres Humanos.

Fundamental Rights Agency | FRA

A APAV é também membro da *Fundamental Rights Platform* (FRP). Esta é uma rede de cooperação e troca de informação, atuando como um canal direto de comunicação entre a *Fundamental Rights Agency* e a sociedade civil. As principais atividades da FRP são as seguintes:

1. fazer sugestões ao Programa de Atividades Anual da *Fundamental Rights Agency* (FRA);
2. fazer comentários e sugestões de acompanhamento e monitorização do Relatório Anual da FRA;
3. informar sobre os resultados e recomendações advindas de conferências, seminários e reuniões relevantes para o trabalho da Agência.

Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants | PICUM

Em 2011 a APAV tornou-se membro da organização internacional *Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants* (PICUM), uma organização não-governamental fundada em 2001 e que reúne diversas ONG que trabalham para a promoção dos direitos dos migrantes indocumentados na Europa.

O trabalho realizado pela PICUM visa providenciar uma ligação direta entre as organizações locais que prestam apoio aos migrantes indocumentados e as instituições europeias. Desta forma, a PICUM visa garantir que as preocupações e interesses dos migrantes indocumentados estejam integrados nos debates políticos e que a União Europeia desenvolva estratégias adequadas para esta população.

Os migrantes indocumentados na Europa e em todo o mundo encontram-se numa situação de grande fragilidade, uma vez que os mesmos geralmente possuem pouca ou nenhuma rede social de apoio e podem ter o acesso à saúde, habitação, educação e a outros direitos essenciais limitados pelo facto de não terem a sua situação regularizada no país onde residem. A situação de marginalidade em que estes migrantes podem ser colocados deixa-os suscetíveis a sofrerem crimes muito graves e uma constante discriminação por todos os setores da sociedade, o que é uma preocupação da APAV.

European Network Against Racism | ENAR

A European Network Against Racism (ENAR), é uma rede Europeia de ONG que trabalham na área do combate ao racismo em todos os Estados Membros da União Europeia e representa mais de 600 organizações. ENAR tem como objetivo combater o racismo, a discriminação racial, xenofobia e intolerância relacionada, com o objetivo de promover a igualdade de tratamento entre cidadãos membros da União Europeia e nacionais de países terceiros, e ligar iniciativas locais/regionais/nacionais com iniciativas da União Europeia. Em 2015 a APAV continuou a promover a parceria com a ENAR e a articulação com as instituições parceiras desta rede, a fim de possibilitar a melhoria das estratégias de combate ao racismo e à discriminação em Portugal, bem como o apoio às vítimas de crimes relacionados a estas problemáticas.

Global Alliance Against Traffic in Women | GAATW

No sentido de desenvolver importantes parcerias na área do tráfico de seres humanos, a APAV tornou-se membro da *Global Alliance Against Traffic in Women* (GAATW), uma aliança que reúne instituições não-governamentais sediadas em diferentes países a fim de monitorizar a realidade do tráfico em cada um deles e realizar campanhas para a melhoria das políticas e da legislação nacional e internacional sobre este tema, dando especial ênfase ao tráfico de mulheres.

A GAATW atua no sentido de promover o respeito pelos direitos humanos em todas as iniciativas a respeito do tráfico de seres humanos, nomeadamente na implementação do Protocolo Adicional à Convenção das Nações Unidas contra a Criminalidade Organizada e Transnacional relativo à Prevenção, à Repressão e à Punição do Tráfico de Pessoas. A GAATW luta para promover boas práticas nas iniciativas contra o tráfico de seres humanos, mas também promove críticas às políticas que acarretam um impacto negativo ou prejudicam as vítimas de tráfico, imigrantes e outros grupos vulneráveis. Tornando-se membro da GAATW, a APAV pretende estreitar a sua colaboração com organizações não-governamentais de outros países, promovendo a troca de experiências e boas práticas, bem como dar a conhecer a realidade do tráfico em Portugal e contribuir para mudanças positivas nesta matéria.

European Forum for Restorative Justice | EFRJ

A APAV continua a marcar presença enquanto membro do *European Forum for Restorative Justice*. Fundado em Dezembro de 2000, nasceu em virtude da necessidade, sentida um pouco por toda a Europa, de proporcionar aos técnicos, investigadores e responsáveis políticos que

trabalham na área da justiça restaurativa um meio facilitador de uma mais regular troca de informações, conhecimentos e experiências. Este Fórum, do qual a APAV é membro fundador, tem como objetivo promover a implementação e o desenvolvimento da mediação vítima-infrator e outras práticas de justiça restaurativa na Europa.

European Network of Associations of Victims of Terrorism | NATV

A *European Network of Associations of Victims of Terrorism* (NAVTV) é uma rede europeia de organizações que apoiam vítimas de atos terroristas, seus familiares e/ou amigos. É coordenada pela Asociación 11M, de Espanha; e o seu grupo central é formado por representantes de Portugal, Reino Unido, Itália, França e Países Baixos. A APAV integra este grupo, participando na definição das políticas estratégicas da NAVTV, cuja atividade é reconhecida e apoiada pela Comissão Europeia. A NAVTV reúne periodicamente e desenvolve seminários e cerimónias de memória em diferentes cidades europeias.

World Society of Victimology | WSV

A APAV é membro desta organização sem fins lucrativos que tem o estatuto especial de consultor do Conselho Económico e Social (ECOSOC) da Organização das Nações Unidas e do Conselho da Europa. Com a preocupação comum pelas vítimas, os seus membros provêm de diversas áreas e especialidades, nomeadamente: apoio à vítima, ciências sociais, medicina, advocacia, voluntariado, institutos de investigação e universidades.

Conselho da Europa | Conselho de Peritos em Legislação das Organizações Não Governamentais

Realizou-se nos dias 11 e 12 de Outubro, em Estrasburgo, uma reunião do Conselho de Peritos em Legislação das Organizações Não Governamentais da Conferência de ONG Internacionais do Conselho da Europa.

Este Conselho, criado em Janeiro de 2008, tem como missão contribuir para a criação e manutenção de um ambiente favorável à existência e funcionamento das Organizações Não Governamentais através da análise das leis internas de cada Estado e sua implementação e da prestação de aconselhamento tendente a garantir sintonia das legislações e práticas nacionais com os padrões do Conselho da Europa e as boas práticas europeias.

A APAV encontra-se representada neste Conselho de Peritos, por um mandato de três anos.



Vida Associativa

No que concerne a atual composição dos órgãos sociais, 2016 traduziu o "aprofundar o trabalho de capacitação e qualificação da APAV para os exigentes desafios dos tempos presentes e futuros e das exigências do novo quadro europeu dos direitos da vítima de crime, de forma a tudo fazer para que a APAV reforce a sua posição cimeira de referência no Apoio à Vítima na sociedade portuguesa".

Durante o ano em apreço, realizaram-se três sessões da **Assembleia Geral**: a 27 de Março, para a discussão e votação do relatório e conta de gerência de 2015 e validação das condições da comissão de serviço do presidente da Direção, designadamente das condições remuneratórias; a 26 de Setembro, para apreciação e votação do orçamento e plano de atividades para o ano de 2017; e a 26 de Outubro para atribuição da qualidade de Associado Honorário ao Exmo. Senhor Embaixador dos Estados Unidos da América em Lisboa, Robert Sherman e Atribuição da qualidade de Associada Honorária à Exma. Senhora Embaixatriz dos Estados Unidos da América em Lisboa, Kim Sawyer.

Num contexto atual onde a perspetiva de melhoria contínua e as mudanças são constantes, os **Conselhos Consultivos** que reúnem todos/as os/as Gestores/as das redes da APAV são momentos cruciais de consulta, de participação e de formação, onde são tratados

essencialmente procedimentos e alinham-se estratégias. Sendo que, o **35.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **5 e 6 de Maio**, na Sede da APAV, com visita e almoço no dia 5 de Maio nas instalações da Sede da Polícia Judiciária; e o **36.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **27 e 28 de Outubro** realizou-se, em Sesimbra.

A institucionalização deste Conselho Consultivo é fundamental na estrutura interna de aconselhamento da Associação e peça fundamental nos seus mecanismos de participação nos processos decisórios por parte da estrutura técnica e operacional permanente descentralizada, com reuniões regulares e participadas, tendo como objetivos permanentes a realização de ações de formação de desenvolvimento e aprofundamento de competências para Gestores; supervisão; a reflexão e discussão, troca de informações e de experiências com vista à qualificação e padronização de procedimentos; o encontro da equipa APAV; a apresentação e discussão de documentos de trabalho e de projetos piloto de iniciativa dos GAV e/ou da Sede, plano anual de projetos e de atividades e outros assuntos do interesse comum.

Gestão de Associados, Apoiantes e Doadores

Enquanto elementos integrantes e vitais para a vida Associativa, a APAV procurou, durante o ano de 2016, dar seguimento ao trabalho que tem vindo a desenvolver com os seus Associados, Apoiantes e Doadores.

Tendo sempre presente a relevância destes *stakeholders* e tendo plena consciência da importância em estabelecer e manter relações saudáveis com cada um deles, a APAV procurou introduzir aspetos que trouxessem, por um lado, algum dinamismo e inovação e, por outro, que simplificassem o processo, não só de admissão às categorias a que cada um pertence, como também de comunicação. Exemplo disso foi a atualização do site dirigido aos Associados, com o intuito de mantê-los informados das mudanças e atualizações ocorridas no interior da Associação.

Ao longo do ano foi ainda desenvolvido o **Plano de Ação para Associados** que prevê a implementação de algumas iniciativas com vista à adesão de novos Associados, como foi o caso do lançamento, a 16 de Junho de 2016, da **Campanha de Angariação de Associados** realizada entre a ETIC e a APAV.

Ainda no que diz respeito aos Associados, está em curso um procedimento de simplificação da admissão/aprovação da categoria de associados, de modo a reduzir o tempo de espera associado ao processo.

No que concerne aos Doadores, foram seguidas as diretrizes presentes no **Plano de Fidelização dos Doadores**, com o objetivo de mantê-los informados sobre a vida e o trabalho realizado pela Associação. Para esta constante informação, muito ajudaram as reformas que foram realizadas, ao longo do ano, na Plataforma de CRM (*Customer Relationship Management*), permitindo o envio de todas as comunicações de uma forma mais cómoda e célere.

Em 2016 a APAV atribuiu a qualidade de **Associado/a Honorário/a ao Embaixador dos Estados Unidos da América em Lisboa, Robert Sherman**, e à **Embaixatriz dos Estados Unidos da América em Lisboa, Kim Sawyer**.

O título foi atribuído ao Embaixador e à Embaixatriz por conferirem um alto nível de relevância política e social à temática dos direitos e necessidades das vítimas de crime, em especial crianças, jovens e mulheres vítimas de violência doméstica, bem como por se terem destacado na angariação de fundos para a APAV e na afirmação da sua credibilidade na sociedade portuguesa. O título de Associado/a Honorário/a foi atribuído numa cerimónia que decorreu no dia 23 de Novembro, na Sede da APAV.

Serviços de Sede no Porto

O trabalho desenvolvido pelos Serviços de Sede no Porto durante o ano de 2016 pode ser subdividido em 7 áreas de atuação distintas:

1. Consolidação, operacionalização e monitorização de procedimentos de avaliação do risco, este ano também dedicado às pessoas idosas vítimas de crimes, sem descurar a consolidação do trabalho já desenvolvido no domínio da violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais.

2. Coordenação Pedagógica do Pólo de Formação do Porto, operacionalizada em três níveis:

Nível A: Planeamento, desenvolvimento, promoção e avaliação de eventos formativos nas áreas de interesse e de intervenção da APAV;

Nível B: Desenvolvimento de conteúdos e materiais de natureza preventiva para a comunidade escolar (alunos, pais e professores);

Nível C: Atuação junto da comunidade em geral e da comunidade escolar, em particular, através da realização de ações de informação e de sensibilização;

3. Gestão e supervisão de voluntariado, com uma aposta ao nível de novas áreas de formação, em particular da Educação Social, das Ciências da Educação e da Criminologia;
4. Orientação de estágios académicos no domínio da Criminologia, direcionado-os para uma intervenção de cariz mais comunitário e procurando aliar competências de investigação a ações mais sustentadas e concertadas de intervenção;
5. Trabalho de articulação e de colaboração com universidades e estruturas do ensino superior enquanto parceiros estratégicos no desenvolvimento de projetos nacionais e internacionais nos domínios de atuação da APAV;
6. Análise de oportunidades de financiamento nacionais e internacionais, com reflexo ao nível do planeamento e elaboração de candidaturas a projetos nas áreas de interesse e de intervenção da APAV. As candidaturas têm sido estruturadas numa lógica de consolidação e concertação com as áreas centrais e prioritárias da intervenção da APAV, mas também com vista ao alargamento dos domínios de atuação e dos grupos-alvo, dos recursos e instrumentos para a intervenção e do reforço e especialização dos recursos humanos.
7. Representação da APAV nos órgãos de comunicação social, em seminários, congressos, formações, sessões de esclarecimento e outros eventos dirigidos a diferentes públicos estratégicos.

Este ano houve também uma aposta no melhoramento das instalações, por um lado, criando melhores condições para o acolhimento de eventos formativos, de reuniões de trabalho e por outro lado, renovando as janelas e porta da fachada.

APAV Açores

No ano de 2016, a APAV Açores continuou a monitorizar o seu projeto de parceria com a Polícia de Segurança Pública (PSP), através do **Sistema de Referência**. O projeto mantém a sinalização das vítimas de crime que recorrem aos serviços das Esquadras da PSP de Ponta Delgada e de Lagoa, ambas localizadas na Ilha de São Miguel. Durante os 6 anos decorridos do projeto foram apoiadas cerca de 57 vítimas sendo na sua maioria vítimas de violência doméstica, de vários crimes patrimoniais (furtos, burla, roubo e dano) e de outras formas de crimes contra as pessoas (ofensas à integridade física, abuso sexual de crianças, ameaças, injúrias e coação).

Com a **Polícia Judiciária (PJ)**, encontra-se em funcionamento pelo quarto ano consecutivo o Sistema de Referência de Familiares e Amigos das Vítimas de Homicídio. No ano transato a PJ referenciou à APAV Açores 3 situações de homicídio. Os processos são acompanhados pelo

Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada que disponibilizou, os serviços especializados de acompanhamento psicológico, jurídico e social.

Relativamente à **Plataforma da Rede de Apoio a Familiares e Amigos das Vítimas de Homicídio**, foram supervisionados 76 processos de homicídio consumados ou na forma tentada. Foi feita a análise sobre a possibilidade do pedido de Indemnização pelo Estado a Vítimas de Crimes Violentos e existindo esse direito, foram elaborados os respetivos pedidos de indemnização (foram efetuados 4 pedidos). De salientar que, o impacto positivo da sala de apoio a crianças e jovens vítimas de crime, nas instalações do Departamento de Investigação Criminal de Ponta Delgada da Polícia Judiciária, no âmbito das inquirições realizadas no referido departamento.

Relativamente à participação em programas, projetos e ações de informação e sensibilização da opinião pública, a APAV Açores mantém a colaboração regular com os Órgãos de Comunicação Social, tanto nos jornais diários, semanais e digitais, como nas rádios regionais e serviço de televisão pública dos Açores (RTP Açores).

No ano de 2016, atendendo, à importância de facultar às vítimas de crime **instalações** que proporcionem a execução do trabalho técnico com melhor qualidade e comodidade para as mesmas, foi realizado um pedido junto do Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA) para cedência de novas instalações. O pedido foi deferido, no entanto o espaço carece de obras para alteração do interior tendo, para o efeito, a APAV Açores submetido, dia 30 de Setembro, o Formulário de Candidatura - Contrato de Cooperação - Valor Investimento, após reunir a documentação necessária para o efeito: Estudo Prévio, Orçamento referente aos pavimentos, paredes e tectos falsos, pinturas, guarnecimento de vãos, equipamento sanitário.

Através do Pólo de Formação dos Açores foram realizadas 90 ações de sensibilização/informação dirigidas sobretudo às escolas da Ilha de São Miguel e também às escolas existentes nas ilhas da Graciosa e Flores. Através destas ações, foram abrangidos 1757 participantes sendo que as temáticas das ações foram sobretudo acerca de *Bullying*, *Violência no Namoro/Violência Doméstica*, *Segurança na Internet*, *Sistema de Justiça Penal em Portugal*. À população idosa, técnicos e auxiliares foi abordada a problemática, *Pessoas Idosas Vítimas de Crime e Violência* e aos oficiais de justiça o *Atendimento a Vítimas de Crime*.

Ainda através do Polo de Formação dos Açores foram realizadas 4 formações externas no âmbito do *Sistema de Referenciação de Vítimas de Crime* e 2 formações sobre *stalking* abrangendo 86 participantes. No âmbito da formação interna foram realizadas 8 formações no âmbito do curso de *AVC*, *sugestões para o Plano Nacional de Ação para uma Política de Apoio à Vítima*, *Processos de Interdição e Inabilitação*, *Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio (RAFAVH)*,

Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual e Primeiros Socorros e Suporte Básico de Vida abrangendo 31 colaboradores da APAV Açores e GAV de Ponta Delgada.

No mês de Outubro foi realizada a 4.^a edição das **Jornadas da APAV Açores contra a Violência**, no Centro Municipal de Cultura em Ponta Delgada dedicadas ao *Cybercrime - O Furto de Identidade Online, Vítimas de Crime e Discursos de Ódio, Violência Sexual sobre Crianças e Jovens* contando com a presença de cerca de 70 participantes.

De salientar que, no mês de Dezembro teve início a 4.^a **Edição do Projeto “Castanheiro Solidário”**. O Colégio do Castanheiro criou o projeto, com o intuito de promover os valores de cidadania e solidariedade. Este projeto tem como principais objetivos promover a cidadania e solidariedade em meio escolar, incentivar a prática do voluntariado, valorizando a interajuda e a cooperação, dar visibilidade às atividades de voluntariado dando a conhecer os vários tipos de voluntariado, proporcionar oportunidades de reconhecimento das capacidades e competências dos sujeitos participantes e promover a articulação entre a escola e a comunidade. A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - Açores é uma das instituições parceiras deste projeto, que conta já com quatro edições. O voluntariado na APAV Açores consiste na concretização de um conjunto de atividades com os jovens, que visam demonstrar o percurso de uma vítima de crime, a partir do momento que decide apresentar denúncia, sendo para o efeito realizadas visitas ao Tribunal, Gabinete Médico Legal e Forense dos Açores Oriental, Departamento de Investigação Criminal de Ponta Delgada da Polícia Judiciária.

Recursos Humanos

Colaboradores remunerados

A política de Recursos Humanos da APAV visa dotar a Associação com um grupo qualificado de colaboradores, motivado e focado no cumprimento da sua missão social e nos seus objetivos estratégicos.

A APAV acredita, genuinamente, que as pessoas estão no centro do nosso sucesso; que as suas competências estão intimamente ligadas aos resultados e que o fator humano na nossa organização é “O Fator”. Desde logo, porque a relação com os Outros é a essência da nossa missão.

O número de colaboradores/as permanentes remunerados da APAV em todo o país tendo em conta os projetos temporários em curso, designadamente os financiados pela Fundação Calouste Gulbenkian, Cartas de Compromisso assinadas com a Secretária de Estado dos Assuntos Parlamentares e Igualdade e os projetos europeus, eram a 31 de Dezembro, de setenta e seis (76) - um número superior ao ano anterior. Muitos dos colaboradores remunerados - a grande maioria dos/as Gestores/as de Gabinetes de Apoio à Vítima - têm um regime de tempo parcial. Destes recursos humanos quarenta e quatro são trabalhadores por conta de outrem da Associação.

A caracterização dos recursos humanos remunerados da APAV em 2016 é a seguinte: 82,89 % são mulheres e 17,11 % homens; 90,79 % detêm qualificação ao nível superior, a idade média é de cerca de 36 anos e o número de colaboradores com filhos em idade escolar corresponde a uma percentagem de 27,63 %.

Voluntariado APAV: qualificar para melhor apoiar

A APAV, com uma atividade nacional (e internacional) de mais de 26 anos, assume-se como uma organização de solidariedade social sem fins lucrativos e de Voluntariado social. A Associação desde da sua fundação, bem como na constituição dos seus órgãos sociais que tem não só valorizado a importância do exercício do voluntariado social, bem como no seu papel fundamental para o desenvolvimento e crescimento da intervenção às vítimas de crime no apoio personalizado e qualificado bem como nas diversas atividades levadas a cabo pela Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima, pela Rede de Casas de Abrigo, pelo Centro de Acolhimento e Proteção para Vítimas de Tráfico de Seres Humanos, pela Rede de Unidades de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, pela Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio, pela Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Abuso Sexual, pela APAV Açores e nos diversos serviços de Sede.

A APAV conta com a colaboração de Voluntários/as e Estagiários/as que desenvolvem um conjunto de ações de interesse social e comunitário que, em obediência aos princípios consagrados nos estatutos da Associação, e nos termos do contrato-programa que celebra com a APAV, são realizadas de forma desinteressada, profissional e gratuita. A atividade prestada por estes Voluntários/as-Estagiários/as contribui, direta ou indiretamente, para o sucesso do serviço que a APAV presta à população: o apoio a vítimas de crime, bem como os seus familiares e/ou os seus amigos.

No final do ano transato, a APAV contava com a colaboração de **208 colaboradores não remunerados (122 Voluntários/as e 86 Estagiários/as)** - para além dos membros pertencentes aos órgãos sociais da Associação, distribuídos pelos diferentes serviços da APAV. Os Voluntários/as são de diferentes áreas de formação: **108 da área da Psicologia, 47 da área de Direito, 16 da área de Serviços Social e 37 de outras áreas do saber** (saúde, ciências da comunicação, gestão, estatística, marketing, relações internacionais, entre outras). A predominância de Voluntários/as-Estagiários/as das áreas da Psicologia, Direito e Serviço social prende-se ao facto de a Associação prestar apoio especializado sobretudo nestas três áreas às vítimas de crime, bem como aos seus familiares e/ou amigos. Efetivamente, dos 208 colaboradores não remunerados, **164 eram Técnicos de Apoio à Vítima, 29 Amigos PRO BONO e apenas 15 Voluntários para Outros Serviços. Quase 90% dos/as Voluntários/as eram do sexo feminino e mais de metade deles/as com idades entre os 20 e os 30 anos.** As mais de **142 mil horas** de horas de trabalho prestadas por todos os/as Voluntários/as-Estagiários/as até Dezembro de 2016 a favor das comunidades traduzem, de forma inequívoca, o papel imprescindível do voluntariado social no apoio às vítimas de crime e o sucesso da rede mantida pela Associação. O número total de horas de trabalho voluntário realizado por todos/as os/as Voluntários/as-Estagiários/as da APAV desde o início da sua colaboração com a nossa Associação, à data de 15 de Dezembro de 2016 (**142.998 horas**), poderá traduzir-se numa valorização desse trabalho no valor aproximado de **2.430.966 €**, se face ao trabalho técnico qualificado desenvolvido atribuirmos, meramente para feitos de cálculo contabilístico, o valor horário de dezassete euros.

A APAV adota em 2016, um novo posicionamento ao nível da gestão do Voluntariado tendo em consideração a realidade socio-cultural e de problemáticas que as vítimas de crime materializam no contacto com os seus Serviços. Para o cumprimento diário da sua missão, a APAV necessita de garantir que as reais necessidades das vítimas que a procuram são inteiramente respondidas e, nesse sentido, preocupa-se em garantir que os/as Voluntários/as-Estagiários/as que colaboram com a Associação reflitam a diversidade socio-cultural das vítimas que apoiam; possuam conhecimentos qualificados para o apoio altamente especializado que prestam; e se sintam parte integrante da Associação. Este cuidado redobrado na *captação* de novos/as Voluntários-Estagiários/as, na *qualificação* e dos seus/as Voluntários/as e a sua *satisfação* pelo trabalho desenvolvido na nossa Associação, passaram a nortear a Gestão do Voluntariado APAV.

Consolidação do Modelo de Gestão de Voluntariado

A criação de procedimentos de gestão de Voluntariado (e sua consequente operacionalização) por parte de organizações (sociais ou não) deverá ser realizada num processo lógico, holístico

e sistemático que maximize o impacto do Voluntariado para a estrutura e missão da organização, enquanto minimiza os inconvenientes e a exigência colocada aos/às Voluntários/as. Desta forma é essencial que a gestão do Voluntariado desenvolva um plano consistente e sustentado por um modelo lógico que permita um melhor recrutamento e sustentação/gestão do envolvimento dos/as Voluntários/as. Como forma de consolidação do Modelo de Gestão do Voluntariado APAV, elaborou-se um plano que agregasse todas as fases de gestão de Voluntários/as-Estagiários/as, desde a sua capacitação da equipa de gestão dos Voluntários/as-Estagiários/as, passando pela captação e gestão de novos e já existentes Voluntários/as-Estagiários/as. Esta nova posição adotada vem responder à natural complexidade que a gestão de mais de 200 voluntários médios anuais acarretam, permitindo ainda responder de melhor forma às necessidades da população que a APAV representa (cada vez mais diverso e com problemáticas mais complexas). A posição adotada no atual **Modelo de Gestão do Voluntariado** norteia todos os procedimentos e ações decorrentes da gestão diária da massa voluntária que colabora com a APAV. Baseado em literatura clássica e nas melhores e mais recentes práticas de gestão de Voluntários/as, adotou-se o modelo PEP de Safrit e colaboradores (2005) que permite identificar as competências e processos necessários para uma boa gestão de uma equipa de Voluntários/as. O modelo, em tudo já refletivo nas preocupações e objetivos do Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2017, pressupõe três categorias globais de ação: Preparação (da equipa técnica que gere o Voluntariado); processo de Envolvimento (dos Voluntários/as na organização) e Perpetuação (do programa de Voluntariado e dos seus membros). Estas três categorias centrais na persecução de uma gestão ótima de um programa de Voluntariado desdobram-se em nove sub-áreas de ação que devem ser consecutivamente executadas e/ou tomadas em consideração, numa lógica de *check-list* e que permitem guiar as atuais decisões de gestão do Voluntariado na APAV. A mudança de estratégia, agora fundada num modelo empiricamente validado, quer garantir um mesmo modelo orientador para as ações e decisões que a Gestão do Voluntariado adote no futuro.

Elaboração do Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2017

A Elaboração de um Plano de Ação para o Voluntariado APAV procurou operacionalizar os objetivos do Plano Voluntariado APAV 2013-2017 com a apresentação de ações concretas a serem desenvolvidas nos anos 2016 e 2017. As ações apresentadas no Plano de Ação foram elaboradas numa perspetiva holística e sistemática que anteviu: a) o levantamento de necessidades na área do Voluntariado APAV; b) a criação/atualização de materiais e procedimentos que permitiriam um recrutamento, fidelização e gestão ótimas dos/as Voluntários/as APAV; c) a divulgação dos procedimentos e materiais para o Voluntariado APAV pelos diversos serviços APAV; d) a implementação dos procedimentos e difusão dos materiais

para o Voluntariado APAV ao nível dos diversos serviços APAV com Voluntários/as; e) a monitorização da implementação dos procedimentos para o Voluntariado APAV, da difusão dos materiais relacionados com o Voluntariado e da gestão da rede de Voluntários/as. A execução do Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2017 ficará à responsabilidade dos Serviços Centrais de Sede com envolvimento dos diferentes serviços que promovem e desenvolvem o Voluntariado na Associação, sem os quais a sua validade e fidelidade ficariam comprometidas.

Levantamento de necessidades na área do Voluntariado

Como parte integrante do Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2016, procedeu-se ao levantamento das necessidades da área do Voluntariado junto de diversos Serviços APAV. Num formato de *Focus Group*, realizaram-se encontros presenciais com grupos de Voluntários/as-Estagários/as de quatro GAV (Porto, Coimbra, Lisboa, Faro) e da LAV (Lisboa), com um total de 17 colaboradores voluntários auscultados num total de 333 minutos. Foram ainda realizadas entrevistas às respetivas Gestoras. O guia para a realização dos *Focus Group* permitiu levantar informações, opiniões e sugestões dos/as Voluntários/as-Estagários/as ao nível das i) Motivações, expectativas gerais e divulgação do Voluntariado APAV (motivações e expectativas para realizar voluntariado no geral e voluntariado na APAV, informação e divulgação do voluntariado APAV); ii) Processo de integração e formação (Kit Voluntário, formação inicial e contínua); e iii) Fidelização (dificuldades na realização do trabalho voluntário, relação e comunicação entre Voluntários/as-Estagários/as e uso e conteúdos da intranet APAV). A análise de conteúdo dos encontros permitirá identificar as maiores fragilidades do trabalho voluntário na APAV, alimentando desta forma as ações propostas no Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2016-2017. Por fim, e não menos importante, a análise metodologicamente validada das expectativas e motivações para a realização de voluntariado (na APAV ou fora desta), permitirá compreender as reais motivações para este tipo de trabalho, permitindo uma atualização da entrevista de seleção de potenciais Voluntários/as-Estagários/as, quer intervir ao nível da resposta da APAV às reais necessidades dos seus/suas Voluntários/as-Estagários/as, numa relação que tudo indica se quer de reciprocidade.

Consolidação e manutenção da gestão informatizada do Voluntariado APAV - monitorização em tempo real

Ao longo dos últimos anos, a APAV apostou na informatização da Gestão do Voluntariado pelo meio da criação de numa plataforma única - **BDLena** - possibilitando uma gestão centralizada dos dados relativos aos/às Voluntários/as-Estagários/as, bem como a gestão da sua Formação. Nesta plataforma, os responsáveis dos diversos Serviços APAV podem manipular informações relativas aos colaboradores/as Voluntários/as permitindo-se assim obter, de forma imediata e

em tempo real, o número de Voluntários/as-Estagários/as nos diversos serviços da APAV e informação sobre o processo formativo destes/as. Como resultado imediato da aplicação deste sistema de gestão informatizada do Voluntariado APAV instituiu-se a **monitorização mensal**, iniciada em Dezembro 2016, do número de **Voluntários/as e Estagiários/as por Serviço APAV**, com informação ainda sobre tipologia de voluntariado e área de formação. A monitorização mensal da distribuição de Voluntários/as-Estagários/as nos Serviços APAV permitirá uma identificação quase imediata das situações de maior vulnerabilidade em termos de Recursos Humanos Voluntários no sentido a, de forma consertada com os responsáveis por esses mesmos Serviços, se ativem mecanismos imediatos de captação de novos/as Voluntários/as-Estagários/as para esses Serviços.

Comemoração do Dia Internacional do Voluntariado

Em linha com os anos transatos, no dia 5 de Dezembro foi assinalado o Dia Internacional dos Voluntários com o envio para cada Voluntário/a-Estagário/a e em nota de imprensa de uma nota de agradecimento pela sua dedicação e generosidade pelo trabalho realizado na Associação. Ainda no mesmo dia foram lançadas as primeiras estatísticas sobre o Voluntariado APAV, dando conta quer do número total de Voluntários/as-Estagários/as que diariamente desenvolvem, de forma profissional e gratuita, o apoio às vítimas de crime, bem como aos seus familiares e/ou amigos, a sua distribuição por área de especialização e horas de trabalho voluntário prestado à APAV.

Angariação de novos/as Voluntários/as-Estagários/as

A divulgação do Voluntariado APAV foi reforçada ao longo de todo o ano com o desenvolvimento de diversas iniciativas, nomeadamente: a acreditação da APAV no Serviço Voluntário Europeu (programa Erasmus +); nova submissão, enquanto parceiros, de uma candidatura para financiamento do projecto “INteract - EVS is my life” por parte da *Agência Nacional para a Juventude do programa Erasmus +*, mandatado pela Associação Check-IN; realização de apresentações públicas do Voluntariado APAV em eventos de instituições de ensino superior nacionais (ISCTE-IUL, ULHT, Universidade Católica Portuguesa - Lisboa, entre outras).

Qualificação do Voluntariado na APAV

Em estreita articulação com o Centro de Formação, prosseguiu-se com a qualificação inicial e contínua do Voluntariado da APAV, com especial enfoque nos Técnicos de Apoio à Vítima (TAV®) objetivando a sua dotação ao nível de conhecimentos e procedimentos que, de acordo com as

mais exigentes orientações nacionais e internacionais, assegurem um atendimento e um acompanhamento de qualidade de cada vítima. Reforçou-se, igualmente, o esforço formativo na especialização de TAV® Voluntários para áreas, vítimas e crimes e violências específicas: atendimento a vítimas de crime, familiares e amigos de vítimas de homicídio, apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual, violência institucional, violência filio-parental, furto de identidade *on-line*, entre outras. Estiveram presente **332 voluntários/as e estagiários/as** nas diferentes atividades formativas promovidas interna e externamente pela APAV perfazendo um total de **848 horas de formação**.

Todo o esforço desenvolvido no ano transato, levado a cabo por toda a equipa e por todos os serviços, teve o intuito de consolidar o Modelo de Gestão de Voluntários da Associação com a perspetiva proximal de atualização dos procedimentos internos de captação e gestão do Voluntariado APAV. A garantia de que a gestão da rede de Voluntariado APAV é plenamente assegurada num modelo holístico e próximo à realidade que pretende apoiar, permite à APAV assegurar que as problemáticas das vítimas de crime, seus amigos e familiares - cada vez mais complexas, específicas e ricas em termos socio-culturais - são resolvidas/apoiadas na sua plenitude.

Promoção do Voluntariado nos Ministérios signatários

Não foi possível proceder-se ao recrutamento de nenhum/a Voluntário/a face à situação nacional e à necessidade dos recursos humanos por parte dos departamentos e organismos públicos tutelados por cada um dos Ministérios signatários do Protocolo de Colaboração com a APAV.



Infraestruturas: melhoria das condições materiais

A APAV prosseguiu o seu esforço contínuo de melhoria das condições materiais das instalações onde existem serviços da APAV.

Nesse sentido, no dia 27 de Janeiro foram inauguradas as novas instalações do **Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Tavira**, agora localizado no Destacamento Territorial de Tavira da Guarda Nacional Republicana (GNR), na Rua de Santa Margarida, nº 2. As novas instalações do Gabinete de Apoio à Vítima de Tavira resultam de uma parceria com a GNR, que possibilitará mais eficazmente o encaminhamento de vítimas de crime que necessitem de apoio para a APAV. A cerimónia de inauguração contou com a presença do Presidente da Câmara Municipal de Tavira, Jorge Botelho, do Comandante do Comando Territorial da GNR de Faro, Coronel Silva Gomes, do Comandante da GNR de Tavira, Edgar Palma, do Presidente da APAV, João Lázaro, da vereadora de Ação Social da C.M. Tavira, Ana Paula Martins, da gestora do Gabinete de Apoio à Vítima de Tavira, Rita Bessa, entre outros representantes da comunidade local.

Decorrente de um acordo com a Câmara Municipal, o **Gabinete de Apoio à Vítima de Cascais** mudou de instalações para a Av. 25 de Abril, n.º 1097, Loja 6, em Cascais. Desde Setembro de

1994 que a APAV se encontra em Cascais, sendo esta mudança há muito desejada, uma vez que veio permitir uma melhoria significativa das condições materiais. A APAV inaugurou as novas instalações do GAV no dia 6 de Julho, com a presença do Presidente da APAV, João Lázaro, e do Vereador da Câmara Municipal de Cascais, Frederico Almeida.

A APAV inaugurou novas instalações do **Gabinete de Apoio à Vítima de Setúbal**. Presente em Setúbal desde Novembro de 1996, as novas instalações resultaram de um acordo com a Câmara Municipal e ficam localizadas na Praça do Brasil n.º 17, 2900-285 Setúbal.

Por fim, foi ainda preocupação em 2016, a melhoria dos **Serviços de Sede do Porto**, especificamente no que diz respeito aos espaços relativos aos eventos formativos e de reuniões de trabalho, através da colocação de uma estrutura de madeira e vidro que divide e separa o piso superior e o piso inferior das instalações e da renovação da sala de espera. Também as janelas e porta da fachada foram objeto de renovação. A nova imagem mais sóbria, mas com o logo da APAV mais visível e marcante é semelhante à já utilizada pelos vizinhos da Associação de Apoio aos Doentes Depressivos e Bipolares: ADEB, contribuindo para uma padronização das duas lojas afetas a organizações da sociedade civil.

ANTES



DEPOIS



Recursos Financeiros

Fundraising | Angariação de Fundos

Sendo a angariação de fundos uma das mais recentes apostas da APAV, surgiu, em 2016, a necessidade de redigir um documento - **Plano de Angariação de Fundos** - onde fosse possível delinear a estratégia de atuação da APAV, com vista a obter receitas adicionais, fulcrais para o cumprimento da missão da Associação, de acordo com alguns fundamentos teóricos.

Durante o ano de 2016, e ainda no decorrer da elaboração do Plano de Angariação de Fundos, foram estabelecidos alguns objetivos a alcançar de acordo com os demais stakeholders da Associação, tendo sempre presente o conceito de **manutenção** do que já era feito com cada um dos públicos e de **expansão**, pensando no que poderia ser feito de novo, bem como foram definidos os instrumentos a utilizar para alcançar cada um desses objetivos.

Assim sendo, e seguindo a lógica da manutenção, manteve-se, ao longo do ano, a gestão dos doadores regulares, cujas captações foram iniciadas em 2013, manteve-se, igualmente, a campanha do “**Dom**” e do **Cartão Solidário**, a Consignação de IRS para a APAV, bem como a **Corrida de Solidariedade ISCP/PAV e Marcha de Famílias** e ainda a **Corrida 12 Km Manteigas-Penhas Douradas**.

Na ótica da expansão, foram realizadas algumas iniciativas como o envio de emails para os Tribunais Judiciais das demais Comarcas do País, dando conta da possibilidade da APAV receber injunções; iniciou-se uma segunda ação de captação de doadores regulares em parceria com a empresa Promosocial - Gestão e Representação Lda., aderiu-se à plataforma solidária E-Solidar, tendo-se iniciado em 2016 um Leilão Solidário a favor da APAV, entre outras ações.

Na sequência do **10º Aniversário de uma das Casas de Abrigo da APAV** foram realizadas, também, algumas ações com vista à obtenção de fundos, uma vez que um dos objetivos traçados em 2016 era a reformulação de alguns espaços da casa, bem como a substituição de equipamentos/eletrodomésticos. Para este fim, foram desenvolvidas, entre muitas outras ações, candidaturas a Projetos Financiados, pedidos de apoios mecenáticos e pedidos de apoio a particulares.

Em 2016 apostou-se ainda na captação de novos doadores, através da inserção de formulários de doadores nos eventos dinamizados pela APAV.

Outro aspeto inovador e que veio, em 2016, facilitar o processo de recebimento de donativos foi a reformulação dos donativos online em [www.apav.pt.](http://www.apav.pt), botão que faz diretamente ligação com a Plataforma de CRM.

Prestação de Contas

A contabilidade da APAV é elaborada pela Unidade Contabilístico-Financeira da APAV, que tem como responsável um Contabilista Certificado, que procede à verificação, controlo e classificação de todos os documentos para o seu tratamento contabilístico. As contas da APAV são anualmente certificadas por Revisor Oficial de Contas indicado diretamente, de acordo com os Estatutos da APAV, de forma independente pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas para os triénios dos mandatos dos órgãos sociais. Assim sendo, as contas de 2016 foram certificadas por Vitor Almeida & Associados, SROC., Lda.

As demonstrações financeiras foram preparadas de acordo com todas as normas que integram o NCRF-ESNL (Normas contabilísticas de relato financeiro para as entidades do sector não lucrativo), as quais contemplam as Bases para a Apresentação de Demonstrações Financeiras, os Modelos de Demonstrações Financeiras, o Código de Contas e as Normas Contabilísticas de Relato Financeiro.

Nos termos estatutários, todas as receitas obtidas, destinaram-se à manutenção da Associação e da sua atividade, através dos serviços de Sede, das redes nacionais da APAV: dos Gabinetes de Apoio à Vítima, de Casas de Abrigo, do CAP Sul, da Rede CARE, da Rede RAFAVH, da Rede UAVM e dos Projetos em curso.

A APAV, tem procurado diversificar as fontes de receita, nomeadamente procurando o aumento nas receitas geradas por mecenato e donativos, e controlo rigoroso dos custos. O total de receitas foi suficiente para fazer face ao total de despesas conforme as contas de gerência 2016 demonstram, tendo a APAV tido um resultado líquido de 98.353,71 €, que se propõe que seja transferido para a rubrica de resultados transitados.



A todos e a todas que contribuíram para o sucesso do trabalho da APAV em 2016, o nosso mais sincero agradecimento!

Lisboa e Sede, 20 de Fevereiro de 2017

A Direção

Fotografias pág. 17: José Sarmento Matos | Fotografias págs. 6, 30, 53, 58, 62, 66, 73, 76, 87, 104, 112 e 124: Carolina Varela



© APAV | FEVEREIRO 2017

APAV SEDE
RUA JOSÉ ESTÉVÃO, 135 A, PISO 1, 1150-201 LISBOA
TEL. 21 358 79 00
APAV.SEDE@APAV.PT

INSTITUIÇÃO PARTICULAR DE SOLIDARIEDADE SOCIAL · PESSOA COLETIVA DE UTILIDADE PÚBLICA

WWW.APAV.PT

