

Relatório de Gestão

2017



Índice

• CONSIDERAÇÕES GERAIS	5
• PROTOCOLO COM O GOVERNO DE PORTUGAL	13
• 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
- 2017 a APAV ainda mais próxima das Vítimas de Crime, seus familiares e amigos/as	18
- Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio RAFAVH	20
- Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Abuso Sexual Projeto CARE	21
- Estatísticas da prestação gratuita e confidencial de serviços de apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos	23
. Desenvolvimento de uma nova plataforma de registo e gestão de informação de atendimentos e utentes	25
- 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	32
- Centro de Acolhimento e Proteção (CAP) para vítimas de tráfico de seres humanos	34
. Integração de crianças e jovens vítimas de Tráfico de Seres Humanos Projeto Ciência d’Afetos	34
- O apoio a vítimas de terrorismo	35
- O apoio a turistas vítimas de crime	38
- Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e de Género Projeto EMAV	38
- Sistema de Referência de Vítimas de Crime	40
• FORMAÇÃO, INFORMAÇÃO, SENSIBILIZAÇÃO & PREVENÇÃO	42
- Sempre a apostar na Prevenção	42
. Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos Projeto SER	43
. Prevenção da Violência contra as Crianças Projeto Junt@s	44
- Centro de Formação da APAV - Maximização e Gestão	47
. Formação APAV no âmbito do Protocolo com o Governo de Portugal	53
. Principais eventos formativos realizados	55
. Formação de Colaboradores por Entidades Externas	58
. Implementação da estrutura tecnológica de gestão da formação APAV	58

- Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade	59
. Campanhas	59
. Comunicação digit@l	61
. Folhas informativas <i>Factsheets</i> APAV	62
. Promoção da informação e sensibilização sobre Justiça Restaurativa	63
. Outras ações e eventos	63
. O Centro de Documentação e Informação CDI	67
• PLANO PARA A IGUALDADE DE GÉNERO DA APAV 2014-2017	67
- Plano Intermunicipal do Alto Alentejo Oeste e Procedimentos de Rede para o GAV do Alto Alentejo	69
• INVESTIGAÇÃO & DESENVOLVIMENTO	69
- Avaliação de risco	69
. Alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência para as pessoas idosas	71
. Alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência para as crianças	72
- Observatório de Decisões Judiciais	73
• QUALIDADE NO APOIO À VÍTIMA	73
- 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	73
- Avaliação de Impacto Social	74
• LIGAÇÃO À SOCIEDADE - AS PARCERIAS	76
- Ligação às Universidades, Institutos e Escolas Superiores	78
. Reforço da presença da APAV na área das publicações técnico/científicas	79
- Cooperação com as Forças e Serviços de Segurança	79
- A cooperação com a Ordem dos Psicólogos os estágios profissionais da OPP	81
- Comissões de Proteção de Crianças e Jovens	82
- Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes Violentos	82
- Fórum das Crianças e dos Jovens	82
- I Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género do Município de Lisboa	83
- Dia Municipal para a Igualdade	84
- Pareceres sobre iniciativas legislativas e participação em audições públicas	84
- Mecenato & Responsabilidade Social das Empresas	85
• RELAÇÕES INTERNACIONAIS & PROJETOS EUROPEUS	86
- Apoio <i>online</i> para as vítimas de crime Projeto T@LK	90

- Formação e sensibilização no combate aos crimes de ódio e discurso de ódio Projeto ÓDIO NUNCA MAIS	97
- Capacitar e Sensibilizar para a Violência Baseada no Género Cabo Verde	98
- Sensibilizar para a Violência Doméstica São Tomé e Príncipe	99
- Projeto WAKE <i>Working Along with Key Experts</i>	100
- Projeto <i>Just and Safer Cities for All</i> <i>Local Actions to combat and prevent racism and all forms of violence</i>	101
- Projeto <i>Developing an EU Training Module for the Victims' Directive</i>	102
- Projeto PROTASIS <i>Police Training Skills</i>	103
- Projeto VOCIARE <i>Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe</i>	105
- Projeto VICToRIIA <i>Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information, Individual Assessment</i>	106
- Diretiva da União Europeia sobre normas mínimas dos direitos, do apoio e da proteção de vítimas de crime	108
- Organizações internacionais	110
. <i>Victim Support Europe</i> VSE	110
. Plataforma de Organizações da Sociedade Civil da EU no Combate ao Tráfico de Seres Humanos	113
. <i>Fundamental Rights Agency</i> FRA	113
. <i>Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants</i> PICUM	114
. <i>European Network Against Racism</i> ENAR	114
. <i>Global Alliance Against Traffic in Women</i> GAATW	114
. <i>European Forum for Restorative Justice</i> EFRJ	115
. <i>World Society of Victimology</i> WSV	115
• VIDA ASSOCIATIVA	116
- Gestão de Associados, Apoiantes e Doadores	117
• SERVIÇOS DE SEDE NO PORTO	117
• APAV AÇORES	119
• RECURSOS HUMANOS	122
- Colaboradores remunerados	122
- Voluntariado APAV: qualificar para melhor apoiar	122
• INFRAESTRUTURAS: melhoria das condições materiais	127
• RECURSOS FINANCEIROS	128
- <i>Fundraising</i> Angariação de Fundos	128
- Prestação de Contas	129



Considerações gerais

O ano em análise foi o terceiro e último 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).

De assinalar que o ano em apreço foi um **marco na expansão dos serviços de proximidade de apoio à vítima** da APAV através da sua rede de **Gabinetes de Apoio à Vítima**. Em 2017 procedeu-se à abertura de 3 Gabinetes de Apoio à Vítima através de parcerias com o Governo da República e Câmaras Municipais, sendo o GAV da região do Alto Alentejo Oeste a concretização do ambicionado e testado modelo de equipa itinerante de apoio à vítima. As Câmaras Municipais continuam a ser parceiras essenciais na existência e manutenção de serviços locais de apoio à vítima inseridos nas comunidades. A APAV desde 2007 que não conseguia proceder à abertura de nenhum novo Gabinete de Apoio à Vítima. A APAV passa assim

estar representada em 26 concelhos através da sua rede nacional de **18 Gabinetes de Apoio à Vítima**[®], alicerçada nas três sub-redes de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (**CARE**), familiares e amigos de vítimas de homicídio (**RAFAVH**) e vítimas migrantes e de discriminação (**UAVMD**), bem como na rede de **Casas de Abrigo** e na **Linha de Apoio à Vítima - 116 006** - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime.

O Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Santarém viu a sua ação reforçada através do desenvolvimento do **Projeto EMAV - Equipa Multidisciplinar de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e de Género**, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.16 - Apoio financeiro e técnico a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos. Este projeto tem como objetivo central otimizar as respostas do GAV de Santarém, fortalecendo a sua intervenção no apoio a vítimas de violência doméstica e de género, bem como a sua ação ao nível da prevenção e sensibilização para estas temáticas.

No decorrer do ano de 2017, a APAV registou um total de **40.928** atendimentos. Relativamente a novos processos e processos em acompanhamento de anos anteriores, assinalaram-se **12.086 processos**. Quanto ao total de atendimentos subsequentes o número ascendeu aos 28.842.

Destaque ainda para alguns serviços da APAV, como a **Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio - RAFAVH**, que cumpriu em 2017 o seu 5.º ano de atividade, caracterizado por mudanças e melhorias ao nível do modelo de gestão e da qualidade da informação recolhida. Durante 2017, a RAFAVH apoiou **76 novos/as utentes**. Tendo em conta que esta rede também mantém o apoio a processos iniciados em anos anteriores, conclui-se que em 2017 a RAFAVH prestou apoio **por meio de 1.153 atendimentos**.

Por sua vez, a **Rede CARE - apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual**, apoiou em 2017, **252 pessoas**. Para esta prestação de apoio, foram efetuados **2.988 atendimentos**.

Durante o ano de 2017 iniciou-se o **alargamento progressivo do horário de atendimento da Linha de Apoio à Vítima (LAV) | 116006**. Neste sentido a LAV esteve a funcionar em feriados nacionais, bem como em feriados municipais, suprimindo o fecho dos Gabinetes de Apoio à Vítima nestes dias. Foram também já realizados atendimentos na LAV de chamadas realizadas diretamente para os Gabinetes de Apoio à Vítima, fora do horário de expediente dos mesmos. No ano em análise, foram desenvolvidos **4.642 atendimentos**.

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 2017, a APAV **acolheu e apoiou um total de**

177 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.

No que diz respeito à rede de **Unidades de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação (UAVMD)**, dedicada ao apoio a pessoas de nacionalidade não portuguesa - imigrantes, refugiados ou que se encontrem em Portugal temporariamente por outros motivos - que tenham sido vítimas de qualquer tipo de crime; apoiou **266 pessoas**, através de **650 atendimentos**.

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 **17 acolhimentos**, sendo **13 mulheres** adultas e **4 crianças**, na sua maioria vítimas de **exploração laboral, servidão doméstica e exploração sexual**.

Em 2017 a APAV reforçou a sua presença enquanto entidade que apoia vítimas de terrorismo, em território nacional e no estrangeiro, estreitando a cooperação com entidades e instituições, a fim de desenvolver procedimentos e protocolos específicos para o **apoio de vítimas de terrorismo** de portugueses assassinados no estrangeiro.

Fruto do **reconhecimento do trabalho** da APAV ao longo de 27 anos, o **Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa**, visitou a APAV no dia 8 de Março, no âmbito do Dia Internacional da Mulher. A visita iniciou-se no Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa da APAV, seguiu para a Linha de Apoio à Vítima e terminou com um discurso, passando pelos serviços de Sede da Associação. No seu discurso, Marcelo Rebelo de Sousa reforçou a importância do trabalho desenvolvido pela APAV no apoio às vítimas de crime, deixando igualmente a vontade de ver a APAV crescer continuamente naqueles que são os serviços de apoio, prevenção e sensibilização que oferece a quem sofre um crime.

A APAV, a UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta e a Capazes Associação Feminista foram recebidas em audiência pelo Presidente da República no dia 4 de Novembro, de forma a expor as suas preocupações e propostas para melhorar a **prevenção e o combate da violência doméstica**. O Presidente da República mostrou-se um interlocutor atento, interessado e participativo, tendo avançado com sugestões de ação concreta e demonstrado total disponibilidade para apoiar institucionalmente as iniciativas propostas.

O ano em análise foi marcado por diversas **novidades ao nível da prevenção**, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento dos **Projetos SER e Junt@s na Prevenção da Violência Contra as Crianças**. O **Projeto SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos** foi iniciado em dezembro de 2016, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social

e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.16 - Apoio financeiro e técnico a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos. Esta ação tem como objetivo central a **criação de uma oferta educativa inovadora, de caráter lúdico e pedagógico, no domínio da prevenção da violência doméstica e de género**, destinada a crianças entre os 6 e os 10 anos de idade, com potencial de implementação em contexto escolar e comunitário.

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 e implementado em Vila Real, teve 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.

Na sequência da aposta nesta área, foram realizadas em 2017 pela Formação APAV **104 formações**, com a **duração total de 1.855 horas e 80 minutos**, e a participação de **1.194 formandos/as**. Foram, também, dinamizadas **428 outras atividade/ eventos extraplano** (428 ações de sensibilização, 50 supervisão, 52 participações, 20 outros eventos e 2 workshops) fazendo assim um **total de 761 outras atividades** realizadas em 2017. Estas tiveram a **duração total de 1.049 horas e 90 minutos**, com **23.280 participantes**.

Para além do trabalho diário promovido pela formação e prevenção junto do público mais diverso, 2017 conheceu uma panóplia campanhas focadas nas mais variadas temáticas, nomeadamente: violência no namoro - **“A violência no namoro é uma realidade que só termina quando decides pará-la. FAZ STOP!”**, desenvolvida criativamente pela agência de publicidade CARMEN; familiares e/ou amigos/as de vítimas de homicídio - **“Parte de nós morre com quem foi morto”**, desenvolvida criativamente por um grupo de alunos da Escola Superior de Comunicação Social - incentivo ao contacto para a Linha de Apoio à Vítima 116006 - **“Porque você é uma mulher maravilha, ligue! Mesmo que você pense que é um homem de ferro, ligue! Ligue 116 006!”**, desenvolvida criativamente pela agência Lima Limão e com o apoio da NOS e da FOX - apelo ao Voluntariado - **“Ser Voluntário/a é um cartão de visita”**, desenvolvida no âmbito da parceria entre a APAV e a Escola Superior de Comunicação Social - divulgação dos canais de apoio online - **“Há uma nova forma de comunicar”**, desenvolvida no âmbito do Projeto T@LK - sensibilização para o medo que alguém sente quando é vítima de um crime - **“Livre-se do Medo”**, uma campanha digital desenvolvida criativamente pela TorkeCC - vítimas migrantes e de discriminação - **“Viver num clima de medo, é viver numa prisão”**, desenvolvida criativamente pela agência de comunicação Lima-Limão.

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 **quarta monitorização** destes procedimentos, alargando a análise às estratégias de gestão de risco usadas em situações sinalizadas com diferentes níveis

de risco, em particular, na elaboração do plano de segurança e nas estratégias de monitorização.

Contudo, o ano em apreço conheceu ainda avanços noutras áreas da avaliação de risco. Relativamente ao **alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência** a outros grupos particularmente vulneráveis, designadamente, **as pessoas idosas**, ao abrigo do protocolo estabelecido entre a APAV, a Cooperativa de Ensino Superior Egas Moniz, a Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto e o DIAP de Lisboa, foi desenvolvida uma primeira versão da *checklist* designada **AGED - Assessment Guidelines for Elder Domestic Violence**. Esta ferramenta foi criada com o objetivo de dar suporte aos profissionais que atuam na área da violência doméstica, mais concretamente no acompanhamento e/ou avaliação de processos de negligência e mais tratos a pessoas idosas. Por sua vez, a **avaliação do risco junto de crianças e jovens** encontra-se, sobretudo, direcionada para a problemática da violência sexual. Percebida a maior vulnerabilidade destas crianças e jovens para o envolvimento em novas situações de violência sexual ou outras formas de vitimação, o objetivo é identificar os principais fatores de risco que poderão contribuir para a ocorrência de episódios de revitimação futura e estruturar a intervenção realizada com as crianças, jovens e suas famílias, de modo a minimizar este risco a curto, médio e longo prazo.

Em Maio de 2017, teve lugar a **9ª auditoria externa de certificação da qualidade da APAV**, que permitiu a sua **manutenção da certificação**. Apesar de ainda não se ter procedido à transição para a nova versão da norma ISO 9001: 2015, todo o sistema de gestão da qualidade encontra-se em revisão. Para que isto seja possível, durante o ano de 2017 foi feito um trabalho junto dos/as colaboradores/as, no sentido de os sensibilizar e de os envolver mais em todo o sistema de gestão da qualidade, designadamente em todo o processo de transição.

Ao referir a promoção da política de qualidade, interessa também olhar para o trabalho desenvolvido no âmbito da avaliação de impacto, nomeadamente no que diz respeito à inclusão à **inclusão de indicadores de avaliação de impacto nas candidaturas a projetos**, bem como em **iniciativas atualmente em curso**, nomeadamente a Rede CARE - Rede de Apoio Especializado a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual, nas zonas Norte, Centro e Alentejo.

Sendo o **sector privado** um dos enfoques de atuação para o desenvolvimento e reforço das parcerias com a APAV, importa realçar o trabalho desenvolvido e já anteriormente abordado com o LIDL e a CEPISA (que permitiram as obras profundas e mobiliário e equipamento nas Casas de Abrigo SOPHIA e ALCIPE), bem como a parceria e apoio renovado da Philip Morris International; da Fundação Montepio e da Jean Louis David.

No que diz respeito a uma maior proximidade com os **Municípios**, a abertura do Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste, bem como do Gabinete de Apoio à Vítima de Paços de Ferreira e do Gabinete de Apoio à Vítima de Oeiras, são exemplos concretos do sucesso desta aposta. Destaque ainda para a cooperação com a Câmara Municipal de Lisboa, no que diz respeito ao apoio concedido para a Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, acima descrita e para a Junta de Freguesia de São Victor, em Braga, e a Junta de Freguesia de Campo de Ourique, em Lisboa.

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 Referenciação** 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.

Em 2017 a APAV continuou a ser solicitada para se **pronunciar sobre questões do foro legislativo** relacionadas com o âmbito da sua missão. Foram disso exemplo o Projeto de Lei do CDS-PP n.º 470/XIII/2ª com vista ao reforço do regime sancionatório aplicável à **discriminação em razão da deficiência**, alterando o artigo 40º do Código Penal (CP), e Projeto de Lei do Bloco de Esquerda n.º 471/XIII/2ª que propõe **nova alteração ao CP que visa o reforço do combate à discriminação racial**. Por solicitação da Exma. Senhora Ministra da Justiça, a APAV apresentou também o seu contributo escrito relativamente ao **Anteprojeto de Proposta de Lei que define a missão e atribuições da Comissão Nacional de Apoio às Vítimas de Crimes** e estabelece os regimes da compensação financeira e do apoio financeiro a atribuir pelo Estado às vítimas de crime e às entidades privadas que promovam os direitos e a proteção das vítimas de crime. Por fim, a APAV apresentou ainda Parecer relativo à Proposta de Lei n.º 345/XIII que visa 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.

A APAV, na prossecução da sua missão tem uma **postura não apenas reativa mas também proactiva no que toca à ação para adoção de medidas legislativas e políticas**. Nesse sentido, devem destacar-se as iniciativas desenvolvidas junto da **Procuradoria-Geral da República**, da

Ordem dos Advogados e do Centro de Estudos Judiciários. Relativamente à **Procuradoria-Geral da República**, e na sequência do Protocolo estabelecido em 2016 entre a APAV e a PGR, teve início a atividade do Grupo de Trabalho, constituído por representantes das duas entidades e destinado analisar a possibilidade de introduzir alterações na atuação do Ministério Público tendentes a melhorar o tratamento conferido às vítimas de crime e a melhor garantir o exercício por estas dos seus direitos.

No que concerne ao **Centro de Estudos Judiciários**, foi celebrado um protocolo de cooperação, nos termos do qual será possível estreitar a colaboração entre as duas entidades, designadamente, mas não só, no domínio da formação.

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 2017 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 2017, foi possível desenvolver **dezassete candidaturas** a variadas fontes e programas de financiamento, do plano nacional e a nível Europeu.

Destaque também para os 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. Interessa referir ainda os **Projetos Capacitar e Sensibilizar para a Violência de Género | Cabo Verde e Sensibilizar para a Violência Doméstica | São Tomé e Príncipe**, co-financiados pelo Programa de Ajuda Direta (PAD) da Embaixada da Austrália em Portugal e da Direção-Geral de Saúde e que permitem alargar a atuação da APAV a novas geografias.

Importa também realçar que 2017 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; VOciare - Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe; VICToRIIA - Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information Individual Assessment.**

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. De acordo com a plataforma de gestão, em **novembro de 2016** a APAV contava com um total de

186 colaboradores/as não remunerados/as, 116 ativos/as e 70 para formação. Em **dezembro de 2017** a APAV contabilizava um total de 145 colaboradores não remunerados ativos e 160 para formação, perfazendo um total de **305 colaboradores não remunerados** na sua rede (correspondendo a um **aumento percentual de 64 pontos em apenas um ano**

Em 2017 prosseguiu o esforço contínuo de melhoria das condições materiais das instalações onde existem serviços da APAV, nomeadamente no **Gabinete de Apoio à Víctima (GAV) de Braga**, que há muito necessitava de renovação e alargamento do espaço, **bem como nas Casas de Abrigo da APAV**.

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 Víctima 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 2017 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 2017**.

“(…) queria realçar o mérito da APAV, perguntando a mim mesmo porque é que demorou tanto a nascer, mas quando nasceu... nasceu com uma força e energia notável até hoje (...)”

In Discurso do Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, na sua visita à APAV no âmbito do Dia Internacional da Mulher

Protocolo com o Governo de Portugal

O ano em análise foi o terceiro e último 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; Direcção-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*: Direcção-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*: Direcção-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).

A APAV prosseguiu a sua política de permanente promoção da cooperação e articulação com os diversos serviços e organismos tutelados pelos Ministérios signatários do Protocolo de Colaboração com a APAV, mas também com outras entidades governamentais. Na execução da colaboração prevista nos diversos Protocolos e, apesar das diligências e propostas da APAV, temo-nos deparado com **dificuldades de interlocução** em muitas das entidades e de realização de atividades ou adoção de procedimentos necessários à boa execução da colaboração protocolada que espelha a falta de prioridade política concedida ao apoio à vítima de crime em geral.

No que respeita às **forças policiais** e apesar das ótimas relações institucionais, dos contactos 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 Referenciação 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 referenciação, 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. Destaque para o sistema

protocolado com a Polícia Judiciária no âmbito da Subrede Especializada da APAV para o Apoio aos Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio (RAFAVH) e da Subrede Especializada da APAV para o Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual (Rede CARE) que tem funcionado a nível nacional e que é permanentemente monitorizado e promovido de forma ao aumentar o número de vítimas que possam ser referenciadas e apoiadas e o empenho dos profissionais policiais na atenção dada às necessidades e direitos das vítimas de crime com que lidam no âmbito das suas funções.

Relativamente aos objetivos prioritários - a formação; a padronização de procedimentos segundo boas práticas; a reinserção social; o papel da vítima na execução de penas; a justiça restaurativa; a informação à vítima; o sistema de referênciação; a prevenção da criminalidade; o terrorismo; o acolhimento de vítimas; as vítimas migrantes; a posição da vítima no sistema de saúde; as pessoas idosas vítimas de violência e crime; as respostas sociais existentes para as vítimas de crime - destaca-se, pela positiva, a colaboração na área da **formação**, das vítimas de **terrorismo** e as vítimas **migrantes**.

A APAV continuou a estar representada no **Grupo de Trabalho sobre a violência doméstica da Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade (SECI)** no ano de 2017, que reúne 4 vezes por ano, com o objetivo das diferentes organizações públicas e privadas aí representadas darem conta das necessidades de melhoria do sistema no apoio a este tipo de vítimas especificamente. Também em 2017, a APAV foi convidada a estar representada como membro observador nas reuniões do Conselho Consultivo da CIG, no âmbito do Departamento das ONG.

Para além disso, a Associação continuou 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.

Importa ainda destacar a celebração dos seguintes Protocolos de Colaboração: a 17 de Janeiro, com o **INEM - Instituto Nacional de Emergência Médica, I.P.**, com o objetivo a regulação da colaboração entre a APAV e o INEM no âmbito da temática das vítimas de crime, nomeadamente, de criminalidade violenta, com destaque para os familiares e amigos de vítimas de homicídio e vítimas de violência sexual; e a 25 de Outubro com o **Centro de Estudos Judiciários (CEJ)** com o objetivo de enquadrar e fomentar a cooperação institucional entre o CEJ e a APAV no âmbito dos direitos, proteção e apoio às vítimas de crime e da formação.

Pretende-se, com o formalizar destas colaborações, o reforço da cooperação já existente, o reconhecimento mútuo da especial qualidade dos recursos, das redes e das respostas das duas instituições para cidadãos vítimas de crimes, regendo-se este acordo pelos princípios da reciprocidade da colaboração e da complementaridade da intervenção.

No âmbito da política de aprofundamento da investigação e do conhecimento no âmbito da avaliação e gestão do risco, foi celebrado um **Protocolo de Colaboração entre a APAV, o DIAP - Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa e a Egas Moniz - Cooperativa de Ensino Superior, CRL**. Numa aposta na sistematização e padronização de procedimentos junto de grupos especialmente vulneráveis: as pessoas idosas e as crianças e adolescentes.

No âmbito da expansão de serviços de apoio à vítima, confidenciais, gratuitos e de qualidade a novos territórios e populações foi celebrado a 24 de Janeiro o **Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica entre a APAV e a Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade**, Catarina Marcelino, com 8 municípios membros da Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel), Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), os serviços desconcentrados da administração direta do Estado na área da Segurança Social, Educação, Saúde e Formação Profissional, serviços do Ministério da Justiça na área da Medicina Legal, da Reinserção e dos Serviços Prisionais, Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, GNR, PSP, Bombeiros e o Instituto Politécnico de Portalegre, que cria o **Gabinete de Apoio à Vítima da APAV do Alto Alentejo Oeste** que, sediado em Ponte de Sor, presta serviços de apoio às vítimas em sistema de itinerância no território dos mencionados.

A APAV celebrou o **Protocolo de Colaboração e Criação do Gabinete de Apoio à Vítima de Paços de Ferreira** com a Câmara Municipal de Paços de Ferreira, a 23 de Maio, numa cerimónia que contou com a presença do Presidente da APAV, João Lázaro, e do Presidente da CMPF, Humberto Brito e o **Protocolo de Colaboração e Criação do Gabinete de Apoio à Vítima de Oeiras** com a Câmara Municipal de Oeiras, a 8 de Setembro, numa cerimónia que contou com a presença do Presidente da APAV e do Presidente da CMO, Paulo Vistas e o Comandante Metropolitano de Lisboa da Polícia de Segurança Pública, Jorge Maurício. Referia-se, igualmente, o Protocolo de Colaboração celebrado com a **Câmara Municipal de Rio Maior**, com a sua Presidente, Isaura Morais, que estende a ação do Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém ao concelho, através do projeto em implementação da equipa móvel de apoio à vítima, quer no apoio direto a vítimas, quer na implementação de ações de informação e sensibilização às populações do Concelho de Rio Maior.



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

De assinalar que o ano em apreço foi um marco na expansão dos serviços de proximidade de apoio à vítima da APAV através da sua rede de **Gabinetes de Apoio à Vítima**. Em 2017 procedeu-se à abertura de 3 Gabinetes de Apoio à Vítima através de parcerias com o Governo da República e Câmaras Municipais, sendo o GAV da região do Alto Alentejo a concretização do ambicionado e testado modelo de equipa itinerante de apoio à vítima. As Câmaras Municipais continuam a ser parceiras essenciais na existência e manutenção de serviços locais de apoio à vítima inseridos nas comunidades. A APAV desde 2007 que não conseguia proceder à abertura de nenhum novo Gabinete de Apoio à Vítima.

A APAV passa assim estar representada em 26 concelhos através da sua rede nacional de **18 Gabinetes de Apoio à Vítima®** - Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Cascais, Vila Real, Santarém, Setúbal, Faro, Tavira, Portimão, Albufeira, Loulé, Ponta Delgada, Odivelas, Alto Alentejo

Oeste, Paços de Ferreira e Oeiras -, alicerçada nas três sub-redes de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (CARE), familiares e amigos de vítimas de homicídio (RAFAVH) e vítimas migrantes e de discriminação (UAVMD), bem como na rede de Casas de Abrigo e na Linha de Apoio à Vítima - 116 006 - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime.

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.

2017 | a APAV ainda mais próxima das Vítimas de Crime, seus familiares e amigos/as

O ponto de partida para uma ação eficaz no apoio às vítimas de crime e violência, passa pela promoção de respostas profissionais e solidárias, que coloquem as vítimas em contacto com os recursos disponíveis no terreno. Tendo este ponto de partida em consideração, bem como os atuais serviços de proximidade da APAV e também as características geográficas e demográficas do território nacional, foi desenvolvido o Plano de Manutenção e Expansão dos Serviços de Apoio à Vítima da APAV que pretendeu desenhar diversas soluções e respostas que promovam a construção de comunidades justas, seguras e protetoras dos seus habitantes.

O Plano de Manutenção e Expansão dos Serviços de Apoio à Vítima tem, inclusivamente, sido um dos principais focos de atuação da APAV. Não só a preocupação de manter a rede de Gabinetes de Apoio à Vítima existentes, mas também desenvolver soluções que permitam uma **maior expansão e acesso das vítimas de crime a serviços de apoio**. Para esta expansão tem não só contribuído todo o trabalho de investimento realizado em tecnologia e soluções *online* anteriormente exposto, como ainda o desenvolvimento de serviços que se aproximam cada vez mais das vítimas de crime, seus familiares e amigos/as.

De assinalar que o ano em apreço foi um marco na expansão dos serviços de proximidade de apoio à vítima da APAV através da sua rede de Gabinetes de Apoio à Vítima. Em 2017 procedeu-se à abertura de 3 Gabinetes de Apoio à Vítima através de parcerias com o Governo da República e Câmaras Municipais, sendo o GAV da região do Alto Alentejo a concretização do ambicionado e testado modelo de equipa itinerante de apoio à vítima. As Câmaras Municipais continuam a ser parceiras essenciais na existência e manutenção de serviços locais de apoio à vítima

inseridos nas comunidades. A APAV desde 2007 que não conseguia proceder à abertura de nenhum novo Gabinete de Apoio à Vítima.

No que diz respeito a respostas centradas na mobilidade, destacamos a resposta criada e inaugurada a 10 de maio de 2017: o **Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste**, que tem como missão a itinerância pelos municípios de Alter do Chão, Avis, Crato, Gavião, Fronteira, Nisa, Ponte de Sor e Sousel, prestando apoio a quem é vítima numa região marcada pela dispersão populacional. A prevenção do crime e da violência no território oeste do Alto Alentejo é, igualmente, uma aposta deste novo serviço inovador pela sua mobilidade, e flexibilidade face ao território e população que serve em proximidade. Esta inovadora resposta surge na operacionalização do Protocolo de Colaboração, celebrado a 24 de Janeiro de 2017 com a Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, Catarina Marcelino, com 8 municípios membros da Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo, Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), os serviços desconcentrados da administração direta do Estado na área da Segurança Social, Educação, Saúde e Formação Profissional, serviços do Ministério da Justiça na área da Medicina Legal, da Reinserção e dos Serviços Prisionais, Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, GNR, PSP, Bombeiros e o Instituto Politécnico de Portalegre. As instalações cedidas pela Câmara Municipal de Ponte de Sor foram objeto de obras realizadas pela autarquia e mobiladas com o seu apoio. O espaço cedido permite, não só, a sede do GAV do Alto Alentejo Oeste dispor de ótimas instalações para a sua missão, como permite sediar futuros projetos da APAV para a região alentejana.

Foi também a preocupação de expansão dos seus serviços e promoção da proximidade com as vítimas de crime, seus familiares e amigos/a, bem como a aposta e confiança de diferentes entidades parceiras na APAV, que permitiram ainda a abertura:

_do Gabinete de Apoio à Vítima de Paços de Ferreira, a 23 de Maio, numa cerimónia onde foi **celebrado o Protocolo de Colaboração** entre a APAV, João Lázaro e a Câmara Municipal de Paços de Ferreira, com o seu Presidente, Humberto Brito. O novo Gabinete de Apoio à Vítima conta com o apoio do Município de Paços de Ferreira e fica situado no edifício da Câmara Municipal, nos Paços do Concelho.

_do Gabinete de Apoio à Vítima em Oeiras a 8 de Setembro. O protocolo foi assinado pelo Presidente da APAV, João Lázaro, pelo Comandante do Comando Metropolitano de Lisboa, Super-Intendente Jorge Maurício, e pelo Presidente da Câmara Municipal de Oeiras, Paulo Vistas. O novo Gabinete de Apoio à Vítima conta com o apoio do Município de Oeiras e da Polícia de Segurança Pública (Divisão Policial de Oeiras do COMETLIS) e fica situado nas instalações da Esquadra de Oeiras da PSP e em cooperação com o projeto da PSP “Espaço Maria”.

_ da extensão da ação do Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém, no âmbito do projeto da Equipa Móvel de Apoio à Vítima do GAV de Santarém em desenvolvimento gradual, ao concelho de Rio Maior, através da celebração do Protocolo de Colaboração entre a APAV e a Câmara Municipal de Rio Maior a 27 de Novembro.

A APAV passa assim a estar representada em 26 concelhos através da sua rede nacional de 18 Gabinetes de Apoio à Vítima®, alicerçada nas três sub-redes de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (CARE), familiares e amigos de vítimas de homicídio (RAFAVH) e vítimas migrantes e de discriminação (UAVMD), bem como na rede de Casas de Abrigo e na Linha de Apoio à Vítima - 116 006 - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime.

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

A Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídios (RAFAVH) iniciou a sua atividade em janeiro de 2013. Atualmente encontra-se consolidada e implementada no território nacional. Com o desenvolvimento e consolidação da Rede CARE, a qual foi baseada na RAFAVH, houve necessidade de ajustar o modelo de gestão das duas redes. Assim, desde junho de 2017, ambas as redes contam com um gestor técnico, partilhando a mesma gestora operacional. A política de manter a equipa com formação nas duas redes, sendo capazes de intervir em situações de apoio a vítimas, familiares e amigos de homicídios, sob a forma tentada ou consumada, assim como na situação de crianças e jovens vítimas de violência sexual.

Durante o ano de 2017 manteve-se o apoio a casos que tinham sido iniciados em **anos transatos**. Estes dados confirmam que uma grande parte do apoio prestado se estende mais do que o período de um ano, e que normalmente acompanha a duração do processo judicial. Assim transitaram 49 processos de 2016 e anos anteriores para 2017, totalizando 714 atendimentos.

Durante o **ano em apreço** foram acompanhados **56 crimes de homicídio**, 29 consumados e 27 de forma tentada. Destes crimes a RAFAVH realizou 76 primeiros atendimentos a familiares e amigos de vítimas de homicídios consumados e a vítimas, familiares e amigos de vítimas de homicídio tentado. Foram encerrados, em 2017, 7 processos de apoio referentes a primeiros atendimentos ocorridos nesse ano. O total de atendimento realizados, entre primeiros atendimentos e seguimento dos casos foi de **487 atendimentos**. Se somarmos os atendimentos

referentes a processos de anos anteriores, a RAFAVH realizou **1.153 atendimentos** a vítimas, familiares e amigos de vítimas de homicídio.

Parte relevante dos familiares e amigos de vítimas de homicídio continuam a chegar aos nossos serviços, pela via do sistema de referência de familiares e amigos de vítimas de homicídio, estabelecido entre a PJ e a APAV. Dos crimes de homicídio em que a APAV iniciou processos apoio, 25 foram referenciados diretamente pela PJ, sendo na sua maioria crimes de homicídio consumado.

A perceção das diferentes organizações que apoiam ou trabalham com vítimas de crime de homicídio sobre o trabalho da APAV tem vindo a aumentar, facto que se tem revelado com contactos informais, referência de casos e pedidos de **novos protocolos**. A parceria com a PJ tem-se mantido constante, com uma avaliação positiva desta organização do trabalho que a APAV tem realizado. Foi celebrado o protocolo de referência de vítimas com o Instituto Nacional de Emergência Médica e esteve em preparação, com previsão de assinatura para o início de 2018, o protocolo de referência de vítimas, familiares e amigos com a consulta do Luto do Hospital de Santa Maria, em Lisboa.

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

A APAV, na sua missão diária de apoiar as vítimas de crime, suas famílias 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, tem mantido o apoio a crianças e jovens vítimas de violência, em todas as suas formas como uma das prioridades.

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 co-financiado pela Fundação Calouste Gulbenkian. Este projeto teve como objetivo produzir conhecimento sobre o apoio a estas vítimas e implementar a Rede CARE, como rede especializada da APAV. O projeto CARE contou 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.

Durante o ano de 2017, o projeto CARE continuou e consolidou o trabalho já iniciado em 2016.

A equipa da rede CARE continuou a desenvolver os seus serviços de apoio, tendo registado, até 31 de Dezembro de 2017, **252 novos processos de apoio relativos a crianças e jovens** vítimas de violência sexual, o que configura um aumento em comparação com igual período anterior (uma vez que entre Janeiro e Dezembro de 2016 havia apoiado 195 crianças e jovens). Adicionalmente, em 2017 a rede CARE deu continuidade a 202 processos de apoio que transitaram do ano anterior e que careceram de apoio durante o presente ano.

A rede CARE totalizou **2.988 atendimentos** (2164 relativamente aos processos iniciados em 2017 e 824 em relação aos processos iniciados em 2016).

Em regra, as denúncias iniciam-se por ação das vítimas (6,4%) e/ou dos seus representantes legais (61,6%). No ano de 2017, a APAV iniciou esses mesmos processos em 32 situações (15,8%).

Relativamente às atividades desenvolvidas este semestre, destaca-se, em primeiro lugar a conclusão e produção do “**Manual CARE - apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual**”, que esperamos que seja uma ferramenta de trabalho quer para a equipa do projeto CARE, quer para as entidades parceiras.

De igual forma, dando resposta aos desafios surgidos em contexto de apoio, iniciou-se recentemente o desenvolvimento de uma ferramenta de avaliação e mitigação do risco de violência sexual contra crianças e jovens, que esperamos que até ao final do ano de 2017 esteja pronta para ser implementada junto das vítimas diretas apoiadas pela rede CARE.

Para além das regulares reuniões de parceiros, que se iniciaram em 2016 e se mantiveram em 2017, realizou-se uma reunião com todos os parceiros a 20 de abril de 2017.

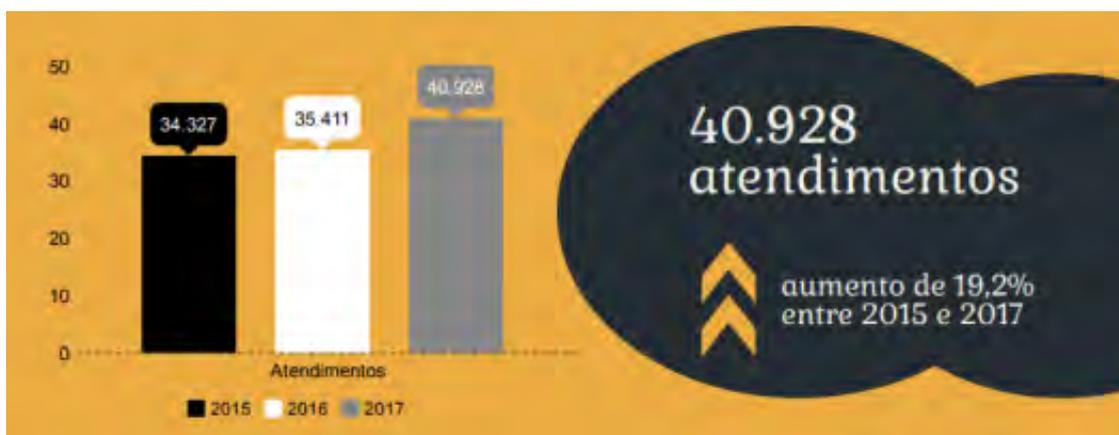
Durante o primeiro semestre de 2017 foram desenvolvidas mais de 20 **ações de divulgação** do Projeto CARE junto a populações específicas, como a comunidade científica e população em geral.

Foi todo este trabalho que mereceu a confiança conferida para continuar com o Projeto por mais 35 meses, mediante o financiamento ao abrigo da **Portugal Inovação Social**, contanto novamente com o crucial apoio da **Fundação Calouste Gulbenkian** enquanto investidor social. O trabalho que vem sendo desenvolvido desde Janeiro de 2016 irá continuar, agora com um novo financiamento, que se iniciou dia 01 de junho de 2017. A rede CARE, agora dividida pelas regiões do Norte, Centro e Alentejo, irá contar com uma expansão dos seus serviços e com um reforço da equipa. Os grandes objetivos passam por chegar a mais crianças e jovens que careçam deste apoio especializado, pela formação de profissionais para intervir com esta população, e pela sensibilização da comunidade escolar e sociedade civil.

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

Tendo como ponto de partida a missão de apoiar as vítimas de crime, seus familiares e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais e contribuindo para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima, a APAV apresenta anualmente o seu relatório estatístico. Com o intuito de divulgar o trabalho que é efetuado anualmente no terreno pelas *Redes APAV*, os dados que a seguir se apresentam permitem efectuar uma caracterização da população apoiada, das problemáticas envolvidas, bem como do tipo de apoio que lhe é prestado.

Para o ano de 2017, a APAV registou um total de **40.928 atendimentos**, firmados em **12.086 processos de apoio**, onde foi possível identificar **9.176 vítimas** e **21.161 crimes e outras formas de violência**. Da comparação com anos anteriores, foi possível identificar um aumento do número total de atendimentos na ordem dos 19% entre 2015 e 2017.



De acordo com os dados apurados, e no que diz respeito aos crimes e outras formas de violência, os **crimes contra as pessoas** apresentam-se com uma dimensão na ordem dos **95%** face ao total de crimes registados, com grande destaque para os crimes de **violência doméstica (75,7%)**. Nas restantes dimensões criminais, os destaques vão para os **crimes patrimoniais** - o crime de **dano** com 210 registos (**1%**) - e para as **outras formas de violência** - **bullying** com 113 casos (**0,5%**).



Relativamente à caracterização das vítimas de crime apoiadas pela APAV em 2017, a maioria eram do **sexo feminino (82,5%)**, tinham idades compreendidas entre os **25 e os 54 anos (38,9%)**. O estado civil destas vítimas dividia-se sobretudo entre as vítimas **casadas (28,2%)** e as **solteiras (23,1%)** e pertenciam a um **tipo de família nuclear com filhos/as (33,4%)**. Em termos académicos e profissionais, o ensino superior apresentou-se como o grau de ensino mais referenciado (8,4%) e mais de 30% das vítimas encontravam-se profissionalmente ativas.

Da análise efectuada aos dados da APAV é possível confirmar a existência de um número superior de autores de crime, face ao número de vítimas. Posto isto, em 2017 a APAV registou um total de **9.481 autores/as de crime**. Destes/as, **mais de 80%** eram do **sexo masculino** e tinham idades compreendidas entre os **35 e os 54 anos (23,3%)**. Cerca de **30%** eram **casados** e possuíam uma **ocupação profissional (32,1%)**.

O tipo de **vitimação continuada** foi o mais registado em 2017, representando **75%** 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**. Em cerca de 46% das situações foi formalizada **queixa / denúncia** junto das entidades policiais.

Para a produção de relatórios temáticos, 2017 foi o ano mais intenso e produtivo de toda a vida da APAV, tendo em conta que se conceberam 11 documentos, designadamente:

- . Relatório da Rede CARE.
- . Crimes de Homicídio
- . Crianças e jovens vítimas de crime e de violência (2013-2016);
- . Crimes de Violência Doméstica - Homens vítimas de crime (2013-2016);
- . Pessoas Idosas Vítimas de crime e de violência (2013-2016);
- . Crimes sexuais (2013-2016);

- . Crimes de Violência Doméstica - filhos contra pais (2013-2016);
- . Crimes de violência doméstica (2013-2016);
- . Crimes Patrimoniais (2013-2016);
- . Stalking (2013-2016);
- . Vítimas de discriminação (2011-2016).

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®.

Desenvolvimento de uma nova plataforma de registo e gestão de informação de atendimentos e utentes

Durante o ano em apreço o desenvolvimento de uma nova plataforma de registo e gestão de atendimento a utentes dos serviços de proximidade de apoio direto a vítima de crime da APAV - **PLAGA: Plataforma de Gestão de Atendimentos** - conheceu a sua fase de preparação com um levantamento participado das necessidades e funcionalidades da infraestrutura base do sistema com o/as utilizadores do sistema, assim como das soluções tecnológicas de suporte da plataforma. Os guiões de entrevista e de procedimentos foram finalizados e testados em ambiente real de atendimento na preparação do script final da plataforma. Esta fase de preparação foi realizada no âmbito da cooperação com a Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto.

A segunda fase de desenvolvimento e construção da plataforma tecnológica do sistema de *case management* com as funcionalidades que permitam responder à dinâmica de mudança das necessidades das várias (sub)redes e canais de apoio numa abordagem de *blend solution*, encontra-se em avançado estado de execução, sendo previsível o seu início de funcionamento, precedido de uma fase de teste e validação, durante o primeiro trimestre do ano de 2018.

Pretende-se, assim, desenvolver uma solução que vem aliar a tecnologia a uma maior eficiência e eficácia no registo e gestão de atendimento a utentes dos serviços de proximidade de apoio direto a vítima de crime da APAV.

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.

A Linha de Apoio à Vítima (LAV) teve o seu início em Outubro de 2013 e desde esse período que a APAV tem vindo a trabalhar no sentido de melhorar os serviços prestados, ao nível da qualidade, do alargamento do horário, de forma a chegar a um maior número de pessoas, prestando-lhes apoio especializado. A LAV encontra-se a funcionar em pleno, com o número europeu 116 006, desde 1 de Maio de 2015. Atualmente com um horário das 09h00 às 19h00 nos dias úteis, a LAV conta apenas com uma colaboradora remunerada para a sua gestão e um grupo de voluntários/as extremamente empenhados/as.

Tal como a Linha de Apoio à Vítima (LAV), o apoio *online* é uma **forma de apoio à distância**, uma vez que permite prestar informação e apoio à distância, sem que o/a utente e o/a TAV estejam no mesmo espaço físico; facilita o acesso das vítimas de crime ao apoio e informação de que necessitam; promove a aproximação da APAV às vítimas de crime, incluindo as que residem em zonas mais isoladas ou mais afastadas dos serviços de apoio da APAV e as que não possuem condições económicas, de saúde ou outras para se deslocarem à Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) da APAV ou de contactarem as sub-redes especializadas. A APAV tem vindo a apostar nesta nova forma de apoio, já em funcionamento nas sub-redes especializadas, alargando-se, desde Maio 2017, também à Linha de Apoio à Vítima, através de videochamada, nomeadamente através do *Skype*™, através do endereço *apav_lav*.

No sentido de aprofundar e partilhar conhecimento acerca dos procedimentos nesta área também existente noutros países, nos dias 6 e 7 de abril 2017, a APAV realizou uma **visita de estudo à organização de apoio à vítima holandesa, *Slachtofferhulp Nederland***. Esta visita foi realizada no âmbito das atividades do Projeto T@lk - apoio online para as vítimas de crime, promovido pela APAV, e teve como objetivo conhecer os serviços de apoio online de *Slachtofferhulp Nederland*, assim como as suas experiências e procedimentos neste domínio. A visita teve a participação de diferentes elementos responsáveis pela coordenação/implementação dos serviços de apoio da organização e contou com a presença da APAV e de todos os parceiros do projeto (*Human Rights Monitoring Institute, Catalan Victimology Society, Victim Support Europe, Victim Support Malta e Victim Support Finland*).

A Linha de Apoio à Vítima recebeu dia 12 de Abril a visita da **Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade**, Catarina Marcelino, e da Presidente da Comissão para a Igualdade de Género (CIG), Teresa Fragoso. Ao longo da visita, foram apresentados os procedimentos da APAV na Linha de Apoio à Vítima, nomeadamente o guião de atendimento da LAV. O guião de atendimento telefónico permite que os técnicos sejam orientados durante a chamada, de acordo o tipo de crime reportado e fornecer estratégias de prevenção e intervenção para o/a

utente que contacta a LAV. Este método de atendimento telefónico a vítimas de crime decorreu de um longo processo de análise de procedimentos APAV, bem como da sua operacionalização testada no terreno e foi considerado pela Secretária de Estado e pela Presidente da CIG, como um método inovador e uma resposta necessária para o atendimento a vítimas de crime.

A APAV acolheu, nos dias 19 e 20 de outubro, o Workshop "**116 006: European victim support helplines**", em co-organização com o *Victim Support Europe*. Este workshop teve por objetivo promover a partilha de boas práticas, um debate alargado e interativo sobre aspetos técnicos e organizacionais, a forma como o 116 006 se integra nos serviços de apoio e ainda as possíveis implicações político-legislativas.

Existem neste momento 10 organizações de apoio à vítima a operar o 116 006 no seu Estado-Membro - Weisser Ring (Alemanha), Weisser Ring (Áustria), Croatian Victim and Witness Support Service (Croácia), Crime Victims Helpline (Irlanda), Slachtofferhulp Nederland (Países Baixos), Bílý Kruh Bezpečí (República Checa), Offerrådgivningen i Danmark (Dinamarca), Rikosuhripäivystys (RIKU, Finlândia), a APAV (Portugal), e o France Victimes (França).

Durante o ano de 2017 iniciou-se o **alargamento progressivo do horário de atendimento** da LAV. Neste sentido a LAV esteve a funcionar em feriados nacionais, bem como em feriados municipais, suprimindo o fecho dos Gabinetes de Apoio à Vítima nestes dias. Foram também já realizados atendimentos na LAV de chamadas realizadas diretamente para os Gabinetes de Apoio à Vítima, fora do horário de expediente dos mesmos.

Para o alargamento de horário foram recrutados 10 Técnicos de Apoio à Vítima (TAV), tendo sido preparada uma formação b-learning. Esta formação é composta por 5 módulos presenciais, que foram ministrados num Sábado e 8 módulos em formato e-learning.

Na sua missão de apoiar vítimas de crime, a APAV tem como objetivo chegar a cada vez mais pessoas. Segundo os censos de 2011, em Portugal existem cerca de 533.000 pessoas com problemas auditivos, destas, estima-se que cerca de 120.000 têm surdez profunda. Neste sentido, no dia 6 de dezembro a APAV, a **Fundação PT** e a **Zonadvanced S.A** assinaram um **Protocolo de Colaboração**. A assinatura deste protocolo vem dar início a uma nova parceria com a Fundação PT que permitirá disponibilizar o **Serviço de Vídeo Intérprete de Língua Gestual Portuguesa - Serviin** - às vítimas de crime apoiadas pela APAV e que sejam portadoras de algum nível de surdez, ampliando a sua atuação através da disponibilização deste serviço na sua rede nacional de Gabinetes e Apoio à Vítima, Linha de Apoio à Vítima 116 006 e demais serviços de proximidade.

No ano de 2017 foram desenvolvidos **4.642 atendimentos** (3.235 primeiros atendimentos e 1.407 subsequentes) relativos a 3.405 processos de apoio.



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 34 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.

Entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2017, a APAV acolheu e apoiou um total de 177 utentes (mulheres e suas crianças) tanto em acolhimento de emergência como em acolhimento prolongado traduzindo-se numa ocupação plena das 2 Casas de Abrigo. Foram acolhidas nas vagas de acolhimento prolongado na Casa de Abrigo ALCIPE, 31 vítimas (13 mulheres e 18 crianças). Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência 45 utentes (26 mulheres e 19 crianças). Foram ainda acolhidas nas vagas de emergência na Casa de Abrigo ALCIPE, 54 vítimas entre mulheres e crianças. Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência 47 utentes, mulheres e crianças.

Autonomizaram-se, durante o ano de 2017, na Casa de Abrigo ALCIPE, 7 agregados familiares e foram ocupados 5 apartamentos da bolsa de fogos da Câmara Municipal de Lisboa destinada a utentes da Casa de Abrigo.

Autonomizaram-se, durante o ano de 2017, na Casa de Abrigo SOPHIA, 13 agregados familiares.

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, apesar da dificuldade em estabilizar as últimas; 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.

O ano em análise foi também marcado por momentos únicos na Casa de Abrigo ALCIPE e Casa de Abrigo SOPHIA.

Por um lado, assinalando os 10 Anos da Casa de Abrigo ALCIPE, a Associação promoveu o **Seminário "Práticas e Reflexões para o Futuro no Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica"**. A Casa de Abrigo ALCIPE acolhia a 27 de Setembro de 2006 a primeira mulher vítima de violência. Passados mais de 10 anos, foi assinalado o início de um caminho marcado pelo acolhimento de 127 mulheres e 205 crianças. A violência doméstica permanece um flagelo social complexo e multidimensional que desconhece idades, fronteiras geográficas e culturais, embora, no que respeita ao género, continuem a ser as mulheres as protagonistas de grande parte das histórias deste crime. Volvidos 10 anos sobre a abertura da Casa de Abrigo ALCIPE, importou refletir sobre de que forma a APAV, mas também as demais instituições sociais e políticas, olham para o presente e o futuro no acolhimento a vítimas de violência doméstica.

Foi com este mote que lançámos a nós próprios o desafio de não somente assinalar a efeméride, mas de colocar o discurso na primeira pessoa e demonstrar a realidade deste universo pelos olhos de quem a viveu. Para isso, a APAV lançou o projeto "**10 Anos, 10 Histórias**" - um site com que cruza o caminho de 10 mulheres que encontraram na Casa de Abrigo Alcipe da APAV a segurança, o tempo e a força para reconstruir uma vida que em muitos casos não imaginavam poder existir. Com um ponto em comum, estas foram as histórias de quem deixou tudo para trás em busca de um novo caminho. De Norte a Sul do país, dos 24 aos 67 anos, este projeto reuniu a voz de dez mulheres que depois de meses, anos ou até décadas como vítimas de violência doméstica, conseguiram abrir o círculo da privacidade que encerra a violência numa esfera perpetuadora da impunidade.

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.

Apoio às Vítimas Migrantes

Nos últimos anos e de forma a assegurar o apoio às vítimas de nacionalidade não portuguesa, a APAV procedeu a uma reformulação das formas de intervenção e dos objetivos no tocante ao apoio aos/às migrantes, estrangeiros e refugiados vítimas de crime, tendo incluído dentre os objetivos principais desta intervenção a formação e a sensibilização de diferentes públicos, para além do apoio direto a estas vítimas específicas. Sem financiamento durante 18 meses, em Dezembro de 2016, através de uma candidatura apresentada à Câmara Municipal de Lisboa, foi possível manter este serviço durante o ano ora em análise.

Por conseguinte, a partir do final de Dezembro de 2016, foi dado início ao funcionamento da **Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação (UAVMD)**, com sede em Lisboa. Simultaneamente, e com a preocupação de assegurar uma resposta mais alargada de apoio a vítimas migrantes, foi desenvolvida uma candidatura ao Fundo Asilo, Migração e Integração, a qual teve a sua aprovação, permitindo o início do Projeto temporário da **Unidade de Apoio à Vítima Migrante em Vila Franca de Xira**. Com efeito, o serviço prestado pela APAV aos imigrantes vítimas de crime não encontra qualquer equivalente no concelho de Vila Franca de Xira, pois vem integrar num único serviços as valências do apoio à vítima e do apoio ao imigrante.

Nesse sentido, atualmente (durante o ano de 2017) a rede de Unidades de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação (UAVMD) englobou:

- Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação - Lisboa (com o apoio da Câmara Municipal de Lisboa);
- Unidade de Apoio à Vítima Migrante - Vila Franca de Xira (com cofinanciamento do Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração);
- Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação - Açores.

Entre Dezembro de 2016 e o final do ano de 2017, a Rede UAVMD apoiou **266 pessoas**, por meio de **650 atendimentos**.

O trabalho da Rede UAVMD desenvolveu-se a nível nacional, através da supervisão dos atendimentos realizados a vítimas migrantes, refugiadas ou estrangeiras das restantes redes da

APAV no território nacional. Foram melhorados e implementados os procedimentos de articulação com a Rede GAV, no esforço contínuo de melhorar a qualificação do apoio prestado a estas vítimas específicas. Foram ainda estabelecidos procedimentos internos de encaminhamento e articulação com a Rede UAVMD de situações que se enquadrem como tráfico de pessoas, mutilação genital feminina, casamentos forçados, crimes de ódio e discriminação enquanto crime ou contraordenação.

A integração e **resposta às necessidades de refugiados e migrantes vítimas de crime** depende não só da existência de apoio especializado, mas também da sensibilização deste grupo e da comunidade de acolhimento sobre as situações de vitimação que mais frequentemente o afetam, bem como sobre as suas necessidades específicas e sobre os meios disponíveis para dar resposta a estas necessidades. Neste sentido, a Rede UAVMD empenhou-se, durante o ano de 2017 no **desenvolvimento de materiais e recursos informativos** sobre o apoio prestado pela Rede de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, bem como sobre os crimes que afetam especialmente a população migrante:

- **Desenvolvimento da Campanha "Viver num clima de medo, é viver numa prisão"** (agência de comunicação Lima-Limão), com produção de folhetos, cartazes e vídeo publicitário;
- **Desenvolvimento do micro-site da Rede UAVMD** onde consta informação sobre o apoio especializado prestado às vítimas estrangeiras, migrantes e/ou vítimas de discriminação, bem como informação importante sobre os crimes específicos que atingem especialmente esta população. Este site está disponível em língua portuguesa e inglesa, tendo sido ainda traduzido para mandarim e russo (estas últimas línguas estarão online em breve).
- **Press releases e vídeos** produzidos e disseminados através da internet (site da APAV, página de Facebook, email), **assinalando diferentes efemérides**, nomeadamente:
 - 6 de Fevereiro | Dia Internacional da Tolerância Zero contra a Mutilação Genital Feminina;
 - 21 de Março | Dia Internacional para a Eliminação da Discriminação Racial;
 - 20 de Junho | Dia Mundial do Refugiado;
 - 22 de Julho | Dia Europeu de Ação pelas Vítimas de Crimes de Ódio;
 - 30 de Julho | Dia Mundial contra o Tráfico de Pessoas (contou ainda com a entrevista telefónica concedida e posteriormente transmitida pela Rádio Comercial/M80);
 - 18 de Outubro | Dia Europeu de Combate ao Tráfico de Seres Humanos (contou ainda com a participação na *mesa-redonda subordinada ao tema "Tráfico de Seres Humanos: Prevenir. Monitorizar. Proteger"*, num evento organizado pelo Instituto Superior de Ciências Educativas (ISCE))

Em termos de parcerias e colaborações, a Rede UAVMD manteve a colaboração e parcerias formais e informais com diversas entidades e redes:

- Rede Regional de Lisboa e Vale do Tejo de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos;
- Rede de Apoio e Protecção a Vítimas de Tráfico (RAPVT);
- Observatório das Migrações;
- Programa SOMOS da CML;
- Clube Intercultural Europeu (acolhimento de um estágio de 3 meses)
- EU Civil Society Platform against trafficking in human beings
- Rede Interinstitucional para Migrantes

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 UAVMD 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/às 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 UAVMD 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 UAVMD 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 2017, foram sinalizadas 4 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 nas Reuniões para a criação da **Rede de Apoio e Proteção 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. A APAV é uma das entidades da **Comissão de Acompanhamento** com a Associação para o Planeamento Familiar (APF), Serviços Estrangeiros e Fronteiras (SEF), Guarda Nacional Republicana (GNR) e a Comissão e Proteção de Crianças e Jovens em Risco de Faro (CPCJ), que coordena e supervisiona as actividades desenvolvidas na Região do Algarve.

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 2017, A APAV marcou presença nas duas Reuniões da **Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos**, a 9ª reunião realizou-se nos dias 30 e 31 maio em Bruxelas, a APAV participou ativamente no Workshop “Access to assistance, support and protection”. Nos dias 5 e 6 dezembro marcou presença na 10ª Reunião da Plataforma e participou no Workshop “*Victims of trafficking as rights holders: Ensuring Better Access to and Realisation of their rights*” que promoveu 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

O Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) visa promover uma intervenção qualificada e humanizada direcionada às mulheres vítimas de tráfico de seres humanos acompanhadas ou não

de crianças, contribuindo para uma maior cobertura geográfica no país de estruturas de acolhimento temporário para vítimas de tráfico de seres humanos, tendo a capacidade de 8 vagas.

Entre o dia 1 de Janeiro de 2017 e o dia 30 de Junho de 2017, o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) registou **17 acolhimentos**, sendo 13 mulheres adultas e 4 crianças. A média etária das mulheres acolhidas situa-se entre 35-45 anos, sendo a maioria vítimas de Exploração Laboral, Servidão Doméstica e Exploração Sexual. As entidades encaminhadoras são sobretudo externas, designadamente Órgãos de Polícia Criminal, Serviços Públicos e Organizações Não-Governamentais.

Para tal, o acompanhamento foi efetuado de forma consistente e personalizada obedecendo a um plano de intervenção de grupo, sendo ministrado o Curso de Desenvolvimento Pessoal, Guia Prático na Ótica do Utilizador, Saúde Reprodutiva e Doenças Sexualmente Transmissíveis. Entre outras atividades de carácter não formativo, dinâmicas de grupo e atividades do quotidiano (gestão doméstica, procura ativa de emprego, entre outras), assim como a participação no âmbito das atividades desenvolvidas pelo Projeto Ciências d’Afeto promovido pela APAV em parceria com o Centro de Ciência Viva de Tavira.

Paralelamente o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) dinamizou reuniões de equipa (8) para supervisão e discussão de casos reuniões periódicas com entidades externas (Instituto de Emprego e Formação Profissional, Segurança Social, Órgãos de Polícia Criminal, várias Instituições Particulares de Solidariedade Social relevantes). A convite de entidades externas dinamizou ações de sensibilização, participação em congressos e seminários sobre o tráfico de seres humanos de âmbito nacional e europeu, designadamente em **2 Reuniões da Plataforma da Sociedade Civil Europeia contra o Tráfico de Seres Humanos** em Bruxelas.

Integração de crianças e jovens vítimas de Tráfico de Seres Humanos | Projeto Ciência d’Afetos

Com início a 2 de Janeiro de 2017, o Projeto Ciência d’Afetos teve 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**. Pretendeu-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 visou 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 previu 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 permitiu o envolvimento de crianças e jovens vítimas de tráfico acolhidas em atividades de Ciência & Tecnologia, através das quais contaram com profissionais destas áreas, tendo ainda havido a possibilidade de desenvolver atividades conjuntas com o Centro Ciência Viva de Tavira (CCVT).

No dia 19 de Maio decorreram as primeiras atividades, em âmbito escolar, do Projeto Ciência d’Afetos. Foi um dia diferente para as crianças do CAP Sul, que viram dinamizadas nas suas escolas duas sessões de Clube de Ciências, uma atividade criativa que alia a ciência e a tecnologia às questões da vitimação de tráfico de seres humanos. Através de um protocolo experimental desenvolvido em parceria

com o Centro Ciência Viva de Tavira, foi dinamizada a atividade “CSI - Crime em Benin City - Tráfico de Seres Humanos”. Esta atividade, direcionada aos alunos do 2º e 9º ano, permitiu sensibilizar crianças e professores para o fenómeno do tráfico de seres humanos, bem como proporcionar-lhes uma oportunidade de serem verdadeiros investigadores e analisarem vestígios recolhidos no local



do crime, pertencentes a 3 vítimas de tráfico humano e ao suspeito.

Nos dias 1, 2 e 8 de Junho, tiveram lugar as atividades do Clube de Ciências nas escolas das crianças, direcionada aos alunos do 2º e 9º ano, onde uma vez mais as questões do tráfico de seres humanos e as dificuldades de integração foram abordadas aliadas a atividades experimentais dinâmicas e divertidas para as crianças. Para as crianças do 2.º ano foi abordada a diversidade através de um protocolo experimental ao longo do qual foram contadas diversas histórias: “A galáxia das cores”, “O melhor mel do mundo”; “O arco-íris” e “História da Mália”. Já com os alunos do 9º ano o tema do tráfico de seres humanos foi abordado através da leitura

de um poema de António Gedeão e uma pequena apresentação sobre os mitos e fatos associados ao fenómeno do tráfico de seres humanos.

Nas férias escolares houve lugar a atividades ao ar livre, onde uma vez mais as crianças do CAP Sul e as suas mães tiveram oportunidade de passar um dia diferente e reforçar os seus laços através de atividades científicas, desta vez de Observação Astronómica e Observação da Fauna.

O apoio a Vítimas de Terrorismo

Em 2017 a APAV reforçou a sua presença enquanto entidade que apoia vítimas de terrorismo, em território nacional e no estrangeiro. Pelo dia 11 de março foi organizado um seminário-debate sobre vítimas de terrorismo que contou com a participação de Helena Fazenda, Secretária-Geral do Sistema de Segurança Interno, Carlos Castro, Vereador da Proteção Civil de Lisboa e ainda com a voz da filha de uma vítima de um atentado terrorista.

A RAFAVH marcou ainda presença em Dublin, na conferência da organização *Victim Support Europe*, onde foi apresentado o trabalho feito pela APAV nesta matéria, junto de vários especialistas internacionais.

A APAV continua a participar 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 e no **grupo internacional de peritos em apoio a vítimas de terrorismo IFDIS - 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).

Apesar de não ser um fenómeno recente, o terrorismo tem marcado a agenda do dia e é a causa principal para a situação de insegurança global que vivemos no tempo presente. Em 2016 foram frequentes os atentados que ocorreram em vários países europeus, que tiraram a vida a centenas de pessoas, ferindo e traumatizando milhares. Os efeitos psicológicos e sociais nas vítimas de atentados terroristas são profundos e duradouros. Relembrando os atentados na



estação de comboios de Atocha, em Madrid, em 2004, foi designado o dia 11 de março como o Dia Europeu das Vítimas de Terrorismo. Este atentado atingiu centenas de pessoas de várias nacionalidades. Sabemos hoje que a probabilidade de um atentado, em qualquer lugar do mundo, afetar vítimas de vários países, incluindo Portugal, é elevada. Essa probabilidade acabou por ser, infelizmente, comprovada em 2016, onde, pela primeira vez, se encontraram vítimas portuguesas em atentados terroristas de inspiração em radicalismo religioso.

Em 2017, assinalando o **Dia Europeu das Vítimas de Terrorismo**, a APAV promoveu o **Seminário-Debate: Vítimas de Terrorismo** no dia 10 de março, na Sede da APAV, em Lisboa. A organização do seminário-debate pretendeu sensibilizar as instituições que direta ou indiretamente têm a responsabilidade de prevenir e combater os atentados terroristas, bem como prestar socorro às vítimas, existindo ainda um longo caminho de articulação e desenvolvimento de procedimentos em prol da defesa dos direitos das vítimas e das necessidades que são causadas por estes eventos. Através do seminário-debate, a APAV pretendeu igualmente sensibilizar a sociedade em geral para o impacto do terrorismo.

Encerrando o evento, a APAV promoveu uma cerimónia de homenagem às vítimas de terrorismo. Foi realizado um minuto de silêncio em memória das vítimas de terrorismo, assim como a entrega de uma coroa de flores no Monumento de Homenagem de Lisboa às Vítimas do 11 de Setembro (Av. Estados Unidos da América).

Também em 2017 foi iniciado o **planeamento da APAV para dar resposta à possibilidade de ocorrência de um atentado terrorista em Portugal**. Este plano está a ser organizado em concordância com as instituições que tem responsabilidade de acompanhar, prever e responder

a um evento terrorista. Este plano estará pronto e operacional durante o primeiro trimestre de 2018.

O apoio a Turistas Vítimas de Crime

Durante o ano de 2017, 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.

Para o sucesso do trabalho da APAV nesta matéria, foi 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.

Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e de Género | Projeto EMAV

O Projeto EMAV - Equipa Multidisciplinar de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e de Género teve início a 2 de dezembro, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.16 - Apoio financeiro e técnico a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos.

Este projeto tem como objetivo central otimizar as respostas do Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Santarém, fortalecendo a sua intervenção no apoio a vítimas de violência doméstica e de género, bem como a sua ação ao nível da prevenção e sensibilização para estas temáticas. Com uma duração de 30 meses, este projeto está a ser coordenado pelo Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém. Pretende-se com esta atuação, os seguintes resultados:

1. Incrementar uma **resposta e um nível diferenciado de intervenção** e apoio a vítimas de violência doméstica e de género.
2. **Desenvolver recursos técnicos** para a intervenção e encaminhamento de situações de violência doméstica e de género, através da capacitação e envolvimento ativo de diferentes profissionais e entidades de diferentes contextos de intervenção.
3. **Informar e sensibilizar** grupos vulneráveis e grupos estratégicos da região para as temáticas da violência doméstica e de género.

De entre as principais atividades do Projeto EMAV, destacamos:

1. Criação e implementação de redes/parcerias com entidades locais, governamentais ou não-governamentais;
2. Preparação de equipas de apoio à ação da entidade, nomeadamente através da realização de workshops para profissionais sobre como identificar e referenciar situações de violência doméstica e de género para o GAV de Santarém;
3. Desenvolvimento de Manual de Atendimento/Encaminhamento de vítimas de violência doméstica, de género e de outros crimes ou formas de vitimação associados;
4. Desenvolvimento de sistemas informatizados de apoio à gestão, através da implementação de uma Plataforma Online de Gestão de Atendimentos, que permitirá reunir informação útil sobre as necessidades identificadas em cada situação de violência doméstica e de género;
5. Dinamização de ações de sensibilização destinadas a profissionais e a crianças e jovens sobre as temáticas da violência doméstica e de género;
6. Realização de avaliação de impacto social da operação.

No decurso de 2017 destacamos os seguintes resultados:

- Formalização de 9 protocolos de colaboração, com os Municípios de Santarém, Almeirim, Rio Maior e Vila Nova da Barquinha e ainda com as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) do Entroncamento, Rio Maior, Chamusca, Almeirim e Santarém;
- Realização de 1 *workshop* com 8 profissionais do Município da Chamusca sobre como identificar e referenciar situações de violência doméstica e de género para o GAV de Santarém, com a construção dos conteúdos formativos e com realização. Está já agendado novo Workshop, no início do próximo ano, com profissionais de Rio Maior;
- Desenvolvimento de Manual de Atendimento/Encaminhamento de vítimas de violência doméstica, de género e de outros crimes ou formas de vitimação associados, que se encontra em fase de produção de conteúdos;
- Dinamização de cerca de 30 ações de sensibilização destinadas a profissionais e a crianças e jovens sobre as temáticas da violência doméstica e de género.

Sistemas de Referenciação 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 referenciação da vítima, a APAV apelidou de **Sistemas de Referenciação de Vítimas de Crime para a APAV**.

Entende-se por sistema de referenciação 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 referênciação:

- Sistema de Referênciação 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 Referênciação de Vítimas da ILGA para a APAV
- Sistema de Referênciação de Vítimas de Crime da GNR para a APAV: GNR e GAV de Albufeira e GAV de Loulé
- Sistema de Referênciação de Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio da PJ para a APAV
- Sistema de Referênciação de Vítimas de Crime do Centro Social e Paroquial de São Nicolau/Projeto mais Proximidade, Melhor Vida para a APAV
- Sistema de Referênciação de Saúde Mental da APAV para o Centro Hospitalar Psiquiátrico de Lisboa

A implementação dos sistemas de referênciação 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

Sempre a apostar 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. Por conseguinte, O ano em análise foi marcado por diversas **novidades ao nível da prevenção**, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento de **Projetos**.

Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos | Projeto SER

O **Projeto SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos** foi iniciado em dezembro de 2016, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.16 - Apoio financeiro e técnico a organizações da sociedade civil sem fins lucrativos.

Este projeto tem como objetivo central a **criação de uma oferta educativa inovadora, de caráter lúdico e pedagógico, no domínio da prevenção da violência doméstica e de género**, destinada a crianças entre os 6 e os 10 anos de idade, com potencial de implementação em contexto escolar e comunitário.

Com uma duração de 30 meses, o Projeto SER está a ser coordenado pelos Serviços de Sede da APAV no Porto e implementado na Área Metropolitana do Porto. Para o efeito, conta com o envolvimento de uma **parceria rica e estratégica**, a saber: os Municípios da Maia, de Valongo e do Porto, a Olival Social - Associação para o Desenvolvimento de Olival, o Centro Infantil Nova Aurora, o Agrupamento de Escolas de Alfena e a *ColorADD*. Conta ainda, na qualidade de prestadores de serviços especializados, com o *SINCLab - Social Inclusion Laboratory*, da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, para a avaliação do impacto social do projeto e das suas atividades de prevenção.

De entre as principais atividades do Projeto SER, destacamos: desenvolvimento do Manual de Atividades SER (Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos); implementação do Programa “Hora de SER” junto de crianças entre os 6 e os 10 anos de idade; dinamização de *workshops* para profissionais de educação e de sessões (in)formativas para pais/mães e/ou encarregados/as de educação; elaboração de *kit* informativo para pais/mães e/ou encarregados/as de educação; realização de ações de formação interna destinadas à capacitação das equipas técnicas e dos/as Voluntários/as; criação de um fórum consultivo do projeto, envolvendo os diversos parceiros; avaliação do impacto social do projeto.

Ao longo do primeiro semestre de 2017, foram executadas diversas ações, que descreveremos em seguida.

O conteúdo do **Manual de Atividades SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos** encontra-se em desenvolvimento. Este Manual, destinado a todos/as os/as profissionais que pretendam dinamizar atividades lúdicas e pedagógicas de prevenção da violência doméstica e de género junto de crianças com idades compreendidas entre os 6 e os 10 anos, constituirá a ferramenta de base para a implementação do Programa “Hora de SER”. O Programa “Hora de SER” é um programa lúdico e pedagógico de prevenção da violência doméstica e de género para crianças dos 6 aos 10 anos de idade que poderá ser implementado em contexto de sala de aula

(como uma atividade extracurricular, por exemplo) ou em contexto comunitário (por exemplo, no âmbito de atividades de tempos livres). Para o efeito, o Manual será composto por diferentes módulos que, tendo sido concebidos para uma implementação integral e sequencial, podem também ser implementados de forma isolada. Os módulos são constituídos por 30 atividades de natureza eminentemente prática, lúdica e pedagógica, organizadas em 18 sessões de intervenção. Cada sessão tem uma duração aproximada de 60 minutos, perfazendo um total estimado de 18 horas de intervenção junto das crianças. O Manual SER possuirá também um capítulo dedicado à **sensibilização de mães e pais** para o seu papel (e o papel da família) enquanto agentes ativos na prevenção da violência.

O Manual apresentará ainda uma proposta para a avaliação do impacto do programa e das suas atividades. Em parceria com o *SINCLab - Social Inclusion Laboratory*, este capítulo irá disponibilizar, entre outra informação de relevo, instrumentos práticos que podem ser utilizados pelos/as profissionais para apurar o impacto da sua intervenção.

Com vista à realização de uma primeira experimentação dos materiais e conteúdos desenvolvidos para o Manual SER, no final do mês de Junho foi efetuada a **primeira implementação-piloto do Programa “Hora de SER”**, em contexto comunitário. Esta implementação teve lugar na Associação para o Desenvolvimento de Olival, parceira do projeto, tendo contado com a participação de 8 crianças, num total de 18 horas de intervenção/exposição ao Programa.

No decurso de 2017 foi também desenvolvido o conteúdo do **Guia para Famílias**, que integra o *kit* informativo para famílias. Com efeito, este recurso informativo é dedicado à importância da família na prevenção da violência doméstica e de género, na promoção da igualdade de género e no seu papel na prevenção/intervenção perante situações de violência. Está neste momento em fase de revisão e será finalizado no primeiro semestre de 2018.

Durante 2017 foram também realizadas **reuniões de parceria** com alguns dos parceiros deste projeto, entre os quais destacamos, a Câmara Municipal da Maia, o Agrupamento de Escolas de Alfena, A Vereação da Educação da Câmara Municipal do Porto.

Prevenção da Violência contra as Crianças | Projeto Junt@s

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 foi

implementado em Vila Real, através do Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Vila Real, em estreita colaboração com o Jumbo de Vila Real.

Este projeto teve 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.

O processo de desenvolvimento criativo e de produção de conteúdos para estas ferramentas de intervenção foi iniciado no final de 2016, refletindo os conhecimentos teóricos e práticos da APAV no âmbito do apoio/intervenção com crianças vítimas de violência e da prevenção da violência contra as crianças. Este processo de desenvolvimento reflete ainda a perspetiva das próprias crianças, uma vez que a APAV, de acordo com os objetivos do projeto, dinamizou um **atelier de reflexão** com 8 crianças de uma turma do 3º ano de escolaridade do Agrupamento de Escolas Diogo Cão, do concelho de Vila Real. Neste *atelier*, as crianças refletiram e debateram sobre as formas de violência contra as crianças, as fontes de informação sobre maus tratos e violência doméstica e as estratégias de atuação e proteção perante a violência contra as crianças.

No seguimento, foi desenvolvido um **jogo de cartas** para crianças a partir dos 6 anos de idade. Este jogo, com o nome “**Junt@s no Quiz - jogo de cartas**”, é composto por 100 cartas com perguntas de resposta rápida, em torno de 5 temas centrais: igualdade de género; relacionamentos (saudáveis); efeitos da violência, direitos (das crianças vítimas de crime e funcionamento da justiça); segurança. Cada carta apresenta, no seu verso, a solução correta de resposta e um texto explicativo. O conteúdo das questões de resposta rápida e respetiva solução foi desenvolvido pela APAV. Este jogo constitui um recurso lúdico e pedagógico para informar e sensibilizar as crianças sobre a violência (nomeadamente, maus-tratos e violência doméstica) e os seus direitos.

Foi ainda criado um **conto infantil** dedicado à prevenção da violência contra as crianças e os direitos das crianças vítimas. Através da colaboração com a autora Ana Paula Figueira, o conto “**A Estrela de Klahan**” dá vida a uma personagem, um menino chamado João, que, em conjunto com o seu avô, reflete acerca de histórias de vida (de crianças e até de animais) marcadas pela violência e pelos maus tratos. A narrativa salienta a importância do papel de todos/as no apoio e ajuda às pessoas que sofrem de alguma forma de violência ou crime. O conto foi ainda ilustrado, com a colaboração de Pedro Emanuel Santos. A criação deste conto contou ainda com a colaboração de Gil do Carmo, cantor, compositor e produtor, para a narração do conto e criação de uma música, de nome *Klahan*. O trabalho desenvolvido em parceria com Gil do Carmo está refletido num áudio-livro, disponibilizado em CD e que acompanha o conto.

De acordo com os objetivos e atividades previstas, em 2017, a APAV, através do GAV de Vila Real, organizou e dinamizou **10 ateliers de prevenção para crianças do 1º ciclo do ensino básico**, que contaram com a participação de um total de 262 alunos/as. Estes *ateliers* foram realizados na Escola do 1º Ciclo de São Vicente de Paula (em Vila Real) entre os meses de maio e junho de 2017. Estas ações procuraram dotar as crianças de conhecimentos relativos a diferentes formas de violência (incluindo violência doméstica e maus tratos), de competências de segurança, caso sejam vítimas de violência, educando-as para os seus direitos e para o estabelecimento de relações saudáveis. Em alternativa à convencional exposição de conteúdos sobre os temas da violência, nestes *ateliers* de prevenção procurou fomentar-se a reflexão das crianças (com os cenários e questões do jogo “Junt@s no Quiz”) sobre estes temas.

Na mesma escola foram preparadas e realizadas, a 27 de maio e 2 de junho de 2017, **duas oficinas de (in)formação e apresentação para profissionais de educação e pais**. As oficinas contaram com a presença de 28 participantes e tiveram como objetivos apresentar os recursos de prevenção inovadores desenvolvidos no âmbito do projeto (o jogo “Junt@s no Quiz” e o conto “*A Estrela de Klahan*”). Estas ações procuraram também sensibilizar a comunidade educativa para a prevenção e combate à violência contra as crianças, nomeadamente para o seu papel, enquanto pais/mães e profissionais, na luta contra estas formas de violência.

Nos dias 19 e 21 de setembro de 2017, de acordo com as atividades previstas no âmbito do projeto, a APAV dinamizou, através do GAV de Vila Real, **duas oficinas de (in)formação para funcionários/as do Jumbo de Vila Real**, que contaram com a participação de 11 formandos/as. Estas oficinas visaram informar e consciencializar os/as funcionários/as para as diferentes formas de violência contra as crianças e para as características e consequências das mesmas. As oficinas tiveram ainda como objetivo elucidar os/as funcionários/as para as respostas locais existentes, na eventualidade de terem conhecimento de situações de maus tratos/violência contra as crianças e/ou de violência doméstica.

Por último, a 27 de setembro de 2017, nas instalações do Jumbo de Vila Real, a APAV, em colaboração com o Jumbo de Vila Real, preparou e promoveu o **Dia J**. Este dia de celebração contou com a presença e participação de cerca de 120 crianças de escolas de Vila Real, nomeadamente do Agrupamento de Escolas Diogo Cão que participou ativamente nas diversas ações desenvolvidas pela APAV no âmbito do projeto. Nesse dia, com a presença da autora do conto, do ilustrador, do autor da música e voz do áudio-conto e de representantes da APAV e do Jumbo, “*A Estrela de Klahan*” e o jogo “Junt@s no Quiz - jogo de cartas” foram apresentados enquanto produtos-chave do projeto.

O Dia J foi ainda preenchido com atividades lúdicas para as crianças presentes, tendo contado com a presença de diversos representantes de entidades e parceiros locais.



Centro de Formação da APAV - Maximização e Gestão

A APAV é uma entidade formadora certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT) que disponibiliza serviços de Formação, Consultoria, Supervisão e outras Atividades | Eventos.

A APAV, tem assim, certificadas as seguintes áreas de educação: 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.

Importa, ainda, referir que, em Janeiro do presente ano, a Formação APAV modificou o seu logótipo e criou um site (www.formacaoapav.pt) e página na rede social Facebook (www.facebook.com/FormacaoAPAV) específicos o que permitiu e permite divulgar os eventos formativos que promove em todo o território nacional.

O logótipo foi desenvolvido pela dupla criativa Pedro Morgado & David Pedro, em regime mecenático, que de seguida apresentamos:

Em 2017, foram registados no formulário disponível no microsite da Formação APAV, **995** eventos formativos sendo que **865** foram **eventos formativos dinamizados** (formação interna, formação externa - interempresas e intraempresas -, ações de sensibilização, conferências, cursos, etc.) e **130** registos de **eventos formativos frequentados** pelos colaboradores/as da APAV.

A Formação APAV planeou **112 formações** para este ano (61 formações internas, 32 formações externas intraempresas e 19 formações externas interempresas), foram executadas **60 formações** (44 formações internas, 6 formações externas intraempresas e 10 formações externa interempresa) o que faz que a **taxa de execução seja de 53,6%**. (Vede tabela em baixo)

Formação Planeada - Plano Anual de Formação - 2017				
Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formand@s previstos	Volume de formação ¹ planeado
Formação Interna ²	61	1.639	458	750.662
Formação Intraempresas	32	677	496	335.792
Formação Interempresas	19	220	220	48.400
Total	112	2.536	1.174	1.134.854
Formação Executada do Plano Anual de Formação -2017				
Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formand@s	Volume de formação Executado
Formação Interna	44	1.140,4	340	387.736
Formação Intraempresas	6	150	110	16.500

¹ Volume 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	10	58,5	128	7.488
Total	60	1.348,9	578	411.724
Taxa de Execução do Plano Anual de Formação³				53,6%

Contudo foram realizadas **44 formações extraplano** (15 formações internas, 17 formações externa intraempresas, 12 formações externas interempresas) fazendo assim um **total de 104 formações** realizadas em 2017. Estas formações tiveram a **duração total de 1.855 horas e 80 minutos**, com **1.194 formandos/as** e o que faz um **volume de formação de 507.681,2** (Vede tabelas em baixo). **Dando uma taxa de execução total de 92,8%**.

Formação Extra Plano

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formand@s	Volume de formação executado
Formação Interna	15	293,5	128	37.568
Formação Intraempresas	17	149,4	318	47.509,2
Formação Interempresas	12	64	170	10.880
Total	44	506,9	616	95.957,2

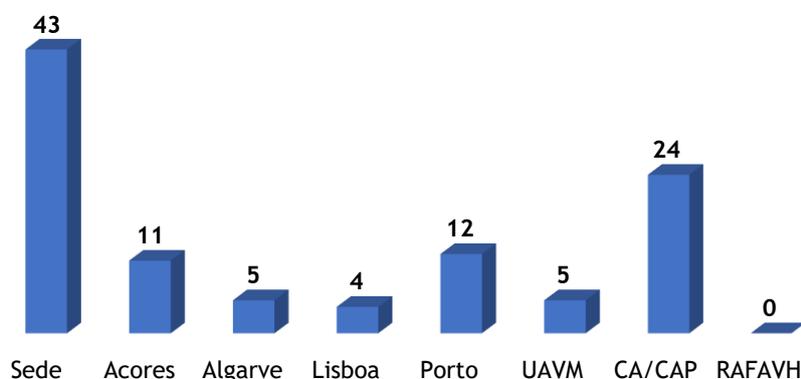
Formação Global Executada (plano + extra plano)

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total	N.º de formand@s	Volume de formação executado
Formação Interna	59	1.433,9	468	425.304
Formação Intraempresas	23	299,4	428	64.009,2
Formação Interempresas	22	122,5	298	18.368
Total	104	1.855,8	1.194	507.681,2

Estas formações referidas (104) 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 2017



Estiveram presente nestas formações os seguintes participantes:

Destinatários das Formações Dinamizadas

Estudantes do ensino superior	44
Forças de segurança (PSP, GNR e SEF)	171
Pais e Encarregados de Educação	10
Profissionais da Autarquia/ Município/ Freguesia	49
Profissionais de Educação	41
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juizes, Oficiais de Justiça, Advogados)	12
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	77
Profissionais das CPCJ	63
Profissionais de IPSS/ONG	111
Profissionais de saúde	54
Profissionais Empresas	11
População em Geral	5
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	18
Utentes das CA/CAP da APAV	93
Equipa Técnica/staff dos GAV®	46
Equipa Técnica/staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos	45
Voluntári@s da APAV	178
Estagiári@s da APAV	111
Outro/s	55
TOTAL	1.194

Em relação às **outras atividades/ eventos** foram planeados **296** (146 internos, 9 eventos externos interempresas e 141 eventos intraempresas), foram executados **209** e a sua taxa de execução é de **69,5%**. (Vede tabela em baixo)

Outras Atividades/Eventos Planeados - Plano Anual de Formação -2017

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos planeados
Ações de Sensibilização	127	157	2.354	369.578
Supervisão	119	347	600	208.200
Workshops	29	102	461	47.022
Participações	1	1,5	22	33
Outros	20	75	366	27.450
Total	296	682,5	3.803	2.595.547,5

Outras Atividades/Eventos Executados do Plano Anual de Formação -2017

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	101	101,5	1.763	178.944,5
Supervisão	88	106	257	27.242
Workshops	7	21	105	2.205
Participações	0	0	0	0
Outros	13	58	413	23.954
Total	209	286,5	2.538	727.137
Taxa de Execução do Plano Anual de Formação⁴				70,6%

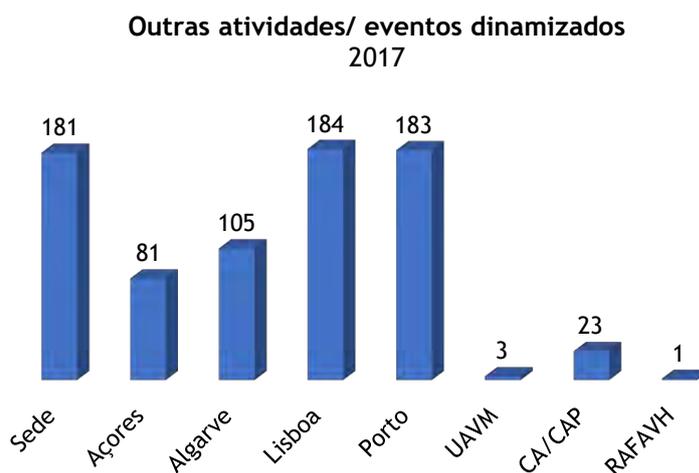
Foram, também, dinamizadas **428 outras atividade/ eventos extraplano** (428 ações de sensibilização, 50 supervisão, 52 participações, 20 outros eventos e 2 workshops) fazendo assim um **total de 761 outras atividades** realizadas em 2017. Estas tiveram a **duração total de 1.049 horas e 90 minutos**, com **23.280 participantes** e o que faz um **volume de atividades executadas de 24.441.672** (Vede tabela em baixo). Tendo, assim, uma taxa de execução total de 257,09%.

Outras Atividades/Eventos Extra Plano				
Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	428	590,85	15.492	9.153.448,2
Supervisão	50	41,75	77	3.214,75
Workshops	2	8,15	37	301,55
Participações	52	72,15	3.823	275.829,45
Outros	20	50,5	1.313	66.306,5
Total	552	763,4	20.742	15.834.442,8

⁴ Taxa 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	529	692,35	17.255	11.946.499,25
Supervisão	138	147,75	334	49.348,5
Workshops	9	29,15	142	4.139,3
Participações	52	72,15	3.823	275.829,45
Outros	33	108,5	1.726	187.271
Total	761	1.049,90	23.280	24.441.672

Estas atividades/ eventos referidos (761) na tabela anterior foram dinamizados pelos seguintes serviços:



Estiveram presente nestas atividades/eventos os seguintes participantes:

Destinatários das Atividades Dinamizadas

Alunos Pré escolar	207
Alunos/as do Ensino Básico (1º Ciclo)	3.793
Alunos/as do Ensino Básico (2º Ciclo)	1.685
Alunos/as do Ensino Básico (3º Ciclo)	3.585
Alunos/as do Ensino Secundário	6.826
Associados APAV	1
Arguidos	64

Destinatários das Atividades Dinamizadas

Estudantes do Ensino Superior	1.041
Forças de segurança (PSP, GNR e SEF)	212
Pais e Encarregados de Educação	245
Pessoas idosas	267
Pessoas com Deficiência Intelectual e/ou Multideficiência	23
Profissionais da Autarquia/ Município/ Freguesia	230
Profissionais de Educação	738
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juizes, Oficiais de Justiça, Advogados)	143
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	158
Profissionais das CPCJ	102
Profissionais dos Centros de Emprego	1
Profissionais da comunicação social	2
Profissionais de IPSS/ONG	421
Profissionais de saúde	625
Profissionais de Empresas	6
População em geral	597
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	109
Utentes das CA/CAP da APAV	100
Equipa Técnica/staff dos GAV®	203
Equipa técnica/ Staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos Específicos	103
Voluntári@s da APAV	60
Estagiári@s da APAV	55
Formador@s da APAV	5
Outro/s	1.673
Total	23.280

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 2017, 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 **407 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 **14.059 participantes**.

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

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
407	14.059

- b) o **Ministério da Administração Interna (MAI)**: realizou um total de **115 eventos formativos**, onde estiveram presentes **866 participantes** (Polícia de Segurança Pública, Guarda Nacional Republicana, Polícia Marítima, Profissionais da Autarquia/ Município/ Freguesia, Deputados da Assembleia da República).

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

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
115	866

- c) o **Ministério da Justiça (MJ)**: realizou um total de **29 eventos formativos**, abrangendo **217 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
29	217

- d) o **Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)**: realizou um total de **147 eventos formativos** (especialmente nas áreas das crianças e jovens, pessoas idosas), contendo **1.253 participantes** (Profissionais do Centro de Emprego, Profissionais do sistema de solidariedade e segurança social, Profissionais de IPSS/ONG, 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 MTSSS

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
147	1.253

- e) o **Ministério da Saúde (MS)**: realizou um total de **43 eventos formativos** (especialmente na área da violência doméstica, das crianças e jovens, das pessoas idosas vítimas de crime e de violência entre outras), abrangendo **679 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
43	679

Interessa ainda realçar que a APAV dinamizou **32 eventos formativos** destinados à População em Geral, envolvendo **361 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
32	361

Principais eventos formativos realizados

Importa destacar os seguintes eventos formativos realizados em 2017.

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 **37.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **25 e 26 de Maio**, na Sede da APAV; e o **38.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **26 e 27 de Outubro** realizou-se, em Montargil.

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 8 com os seguintes temas: **Burnout no/a Técnico/a de Apoio à Vítima**, dinamizado por Bruno Brito, no dia 10 de Janeiro; **Gestão de Dívidas**, dinamizado por Tiago Gama (Responsável por gestão de dívidas/Licenciado em Comunicação Empresarial), no dia 28 de Março; **Crimes de Ódio**, dinamizado por Rui Costa, no dia 19 de Abril; **Violência contra pessoas com deficiência intelectual e/ou multideficiência**, dinamizado por Joaquim Correia Gomes (Juiz Desembargador e Inspetor Judicial da Comissão de Serviço no Conselho Superior da

Magistratura), no dia 12 de Maio; **Imagem e Notoriedade da APAV**, dinamizado por Clara Francisco (empresa Intercampus), no dia 22 de Maio; **Atendimento a Vítimas Turistas**, Joana Menezes, no dia 21 de Junho; **Violência entre pessoas do mesmo sexo**, dinamizado por Ana Almeida (Representante da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género), no dia 20 de Setembro; **Maiores em situação de incapacidade**, dinamizado por Inês Carvalho e Marta Carmo, no dia 19 de Dezembro.

No âmbito do **Plano de Igualdade de Género da APAV 2014-2017**, a APAV dinamizou 2 *Webinars* com as temáticas **Linguagem Inclusiva e Igualdade de Género e de Oportunidades**, bem como 3 *Workshops* sobre **Igualdade de Género e de Oportunidades**, **Assédio Moral**, e outro sobre **Assédio Sexual**.

Nos meses de Fevereiro e Março, a APAV realizou a formação em contexto de sala, em Lisboa, e a formação em contexto de trabalho no Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa e no Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém o **Curso | Gestor/a de Gabinete de Apoio à Vítima** com o objetivo de habilitar a nova Gestora do Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste para o exercício da sua função respeitando os procedimentos e normas da APAV.

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

A APAV dinamizou diversos cursos abertos à população, salientamos os cursos: **Violência Doméstica** nos dias **9 e 10 de Fevereiro** e o curso **Crianças e Jovens Vítimas de Crime e Violência**, nos dias **8 e 9 de Março**.

APAV dinamizou, ainda, **4 Workshops** abertos a população: 1 sobre **Direitos das Vítimas de Crime** no dia 8 de Fevereiro; **Mutilação Genital Feminina** no dia 30 de Março; **Stalking** no dia 20 de Abril; e **Violência entre pares** no dia 16 de Maio. No total foram 12 horas de formação que contou com a participação de **36 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 **3 cursos de formação (com 12 horas cada)** - **Perseguição/Stalking**; **Violência Doméstica/género contra (I)migrantes**; e **Violência Doméstica para profissionais da educação (não docentes)**. No total foram **36 horas de formação** que contou com a participação de **49 formandos/as**.

No âmbito, também, desta parceria desenvolveu **6 ações de sensibilização e de esclarecimento** para profissionais de 1ª e 2ª linha com os seguintes temas: **Avaliação do Grau de Risco em Pessoas Idosas** (3 de Julho e 9 de Outubro); **Entrevista a Adultos/ Vítimas Vulneráveis** (4 de Julho e 2 de Outubro); e **Entrevista a Crianças Vítimas** (4 de Julho e 2 de

Outubro). No total foram **18 horas** de formação e contou com a participação de **106 participantes**.

A APAV esteve, ainda, presente no **38º Congresso Português de Geriatria e Gerontologia** que onde apresentou, no dia 24 de Novembro, uma comunicação sobre as pessoas idosas vítimas de crime e de violência onde estavam presente **mais de 100 profissionais de saúde**.

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

A Formação à Medida realizada para dois **profissionais da República Democrática de São Tomé e Príncipe** - um profissional do Ministério da Justiça, Administração Pública e Direitos Humanos e outro do Ministério do Emprego e dos Assuntos Sociais - sobre **Atendimento a Vítimas de Violência**. Esta formação teve a duração total de **32 horas de formação** e decorreu nas instalações da APAV, em Lisboa, de 5 a 10 de Março.

A Formação APAV desenvolveu, também, formação à medida e supervisão para e na **Cruz Vermelha Portuguesa - Serviço de Teleassistência** -, em Lisboa. A APAV desenvolveu **três cursos de formação** - um curso formação de profissionais na área da Violência Doméstica (30 horas, seguindo o referencial da CIG) e dois cursos sobre atendimento em Contact Center de 21 horas cada -, perfazendo no total **72 horas de formação** com **19 formand@s**. E realizou, ainda, no total **8 horas de supervisão** com **19 participantes**.

No âmbito do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE) a APAV realizou três candidaturas à tipologia de operação 3.15 - Formação de Públicos Estratégicos às NUTT do Alentejo (com duração de 12 meses) - **APAV Qualificar Alentejo**-, do Centro (com duração de 10 meses) - **APAV Qualificar Centro** - e do Norte (com duração de 12 meses) - **APAV Qualificar Norte** - em 2016. APAV teve, as mesmas, aprovadas no passado mês de Maio de 2017 e os projetos tiveram o seu início em Setembro e Outubro do referido ano.

Estas candidaturas têm como objetivo a realização de cursos de formação, seguindo os referenciais da CIG - Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, sobre Violência Doméstica e de Género (com a duração de 30 horas) e o curso de formação Técnico/a de Apoio à Vítima de Violência Doméstica (com a duração de 90 horas nas NUTT do Alentejo e do Norte). Pretende-se, no total, realizar **19 cursos de formação**, **690 horas de formação** e formar **332 profissionais** das entidades parceiras.

Em todos os projetos formativos as entidades parceiras são a Comissão Nacional de Promoção de Direitos e Proteção de Crianças e Jovens (CNPDPJ), Direção-Geral de Saúde (DGS) e Direção-Geral da Administração da Justiça (DGAJ). No Alentejo conta, ainda, com a Câmara

Municipal de Rio Maior e com a Câmara Municipal de Santarém e no Norte com o Tribunal Judicial da Comarca de Vila Real.

Assim, no ano transato, a APAV desenvolveu no âmbito dos referidos projetos os seguintes cursos de formação à medida: um para profissionais da Câmara Municipal de Rio Maior, em **Rio Maior de 2 de Outubro a 13 de Novembro**; e dois para profissionais das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens - um decorreu, em **Coimbra, de 16 de Outubro a 17 de Novembro** e outro decorreu, em **Vila Real, de 18 de Outubro a 28 de Novembro**. Estes cursos seguiram o referencial da CIG sobre Violência Doméstica e de Género (com a duração de 30 horas) que perfaz num **total de 90 horas de formação** e contou com **15 profissionais do município de Rio Maior** e com **26 profissionais das Comissões de Proteção de Crianças e Jovens**.

Formação de Colaboradores por Entidades Externas

Os profissionais (*staff*) da APAV frequentaram **130 eventos formativos** promovidos por outras entidades, cumprindo os requisitos legais da formação e indo ao encontro das necessidades formativas diagnosticadas por cada colaborador/a. 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.

Implementação da estrutura tecnológica de gestão da formação APAV

O Centro de Formação da APAV continua a melhorar as suas ferramentas informáticas de gestão da formação, quer interna quer externa, que facilite a organização e compilação de dados bem como o seu tratamento estatístico.

A Formação APAV, encontra-se em processo de consolidação e desenvolvimento das plataformas:

- **BdLena**, uma plataforma de **gestão da formação interna**, que agrega a informação dos colaboradores internos e a formação, possibilitando uma gestão da informação mais célere e mais eficiente dos processos formativos.
- **Webinar**, é um tipo de *web conferência* no qual a comunicação é de uma via apenas, ou seja, somente uma pessoa se expressa e as outras assistem. A Formação APAV adquiriu uma aplicação específica para lecionar este tipo de conferências. Tendo dinamizado, até ao momento, internamente mas prevê no 4º trimestre começar a

dinamizar externamente. Irá, assim, possibilitar uma redução de custos para os/as participantes bem como para a APAV.

- Plataforma em formato *e-learning* & *b-learning* **Moodle** que irá proporcionar o desenvolvimento de Formação Interna e Externa. Irá permitir, em grande escala, a redução dos custos de ambos os processos formativos.

Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade

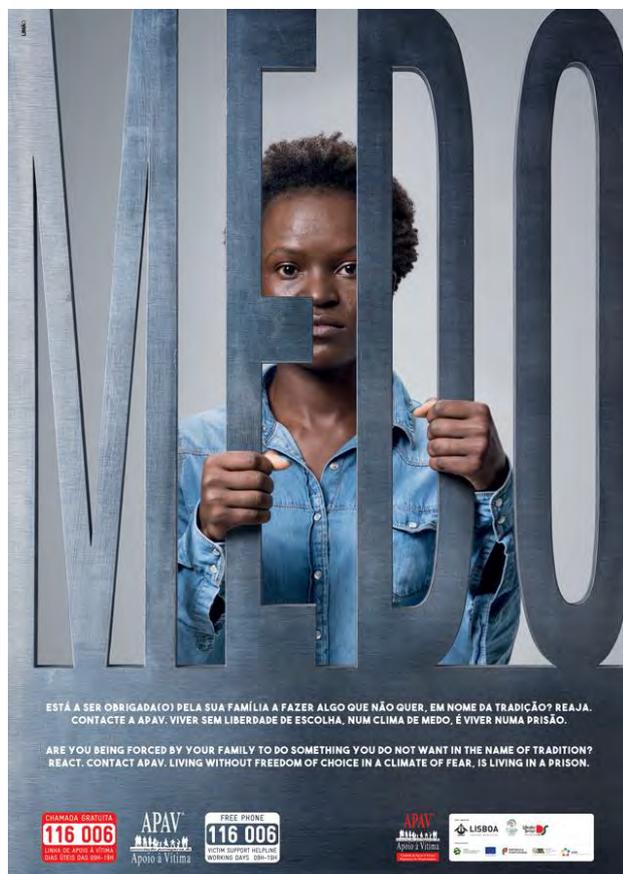
Campanhas

Assinalando o Dia dos Namorados, 14 de Fevereiro, a APAV apresenta uma nova **campanha de sensibilização sobre violência no namoro**. A campanha foi desenvolvida pela CARMEN, agência criativa do YoungNetwork Group, que a produziu de forma mecenática. Esta nova campanha de sensibilização tem um particular enfoque nas redes sociais, assente na mensagem: "A violência no namoro é uma realidade que só termina quando decides pará-la. FAZ STOP!".

No dia 22 de fevereiro, Dia Europeu da Vítima de Crime, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima promoveu um seminário-debate sobre o impacto e o **apoio a familiares e amigos/as de vítimas de homicídio**. No seminário-debate foi também apresentado um novo micro-site de apoio específico - apav.pt/vitimasdehomicidio - e foi lançada uma nova campanha de sensibilização, com o mote "Parte de nós morre com quem foi morto". A campanha foi desenvolvida criativamente por um grupo de alunos da Escola Superior de Comunicação Social: Carolina Higgs, Daniela Torrinha, Guilherme Carvalho, Inês Brandão e Luís Perdigão.

No primeiro trimestre do ano foi promovida a campanha **de consignação de IRS**, como forma de angariação de fundos para a APAV. A campanha teve como mote: "Ao preencher a declaração de IRS, é muito simples ajudar a APAV na sua missão de apoiar vítimas de todos os crimes, seus familiares e amigos/as! Basta preencher o NIF 502 547 952 no Quadro 11 do Modelo 3 e assim doar 0,5% do seu imposto liquidado à APAV." A campanha foi desenvolvida pela agência McCann Lisboa.

Por ocasião da estreia do filme "**Mulher Maravilha**" em Portugal (1 de Junho), a APAV apresentou uma campanha de sensibilização. A campanha foi desenvolvida criativamente pela agência Lima Limão e contou com o apoio da NOS e da FOX, sendo o vídeo transmitido em todas



as salas de cinema NOS, nos canais TV Cine e FOX. Esta foi a mensagem da campanha: "Porque você é uma mulher maravilha, ligue! Mesmo que você pense que é um homem de ferro, ligue! Ligue 116 006!".

A APAV apresentou uma nova campanha de sensibilização para o **Voluntariado**. O evento de apresentação da campanha teve lugar no dia 12 de Outubro na sala de voluntários do Gabinete de Apoio à Víctima de Lisboa. A campanha tem como mote "Ser Voluntário/a é um cartão de visita" e é fundamentalmente dirigida a um público jovem e universitário. A campanha foi desenvolvida no âmbito da parceria entre a APAV e a Escola Superior de Comunicação Social (ESCS), com os alunos do curso de Publicidade e Marketing a desenvolverem campanhas originais de sensibilização para a APAV. Das várias campanhas apresentadas foi selecionada a campanha "Cartão de Visita", trabalhada por um grupo constituído pelas alunas Catarina Monteiro, Inês Queiroga, Mariana Fernandes, Mariana Mateus e Carolina Nunes.

No mês de Outubro foi apresentada uma nova campanha: "**Há uma nova forma de comunicar**" foi o mote da campanha, desenvolvida criativamente pela agência Havas, com o objectivo de divulgar os canais de apoio online - Messenger e Vídeochamada. A campanha foi desenvolvida no âmbito do Projeto T@LK - apoio online para as vítimas de crime, promovido pela APAV e cofinanciado pelo Programa Justiça da União Europeia, com o objetivo de desenvolver o apoio online para as vítimas de crime e tornar os serviços de apoio à vítima mais acessíveis.

No dia 31 de outubro, data em que celebra o Halloween, a APAV apresentou a campanha "**Livre-se do Medo**", uma campanha digital para relembrar que o medo que alguns levam como

brincadeira durante um dia do ano, é algo real para muitos outros. A ação foi desenvolvida criativamente pela TorkeCC.

Assinalando o dia 25 de Novembro, Dia Internacional para a Eliminação da Violência contra as Mulheres, foi lançada a campanha **#NemMais1MinutodeSilêncio**, promovida pela Secretária de Estado para a Cidadania e Igualdade. A campanha foi desenvolvida em parceria com a Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, o Ministério Público, a APAV que assegurou a *task force*, a União de Mulheres Alternativa e Resposta, o Movimento Democrático de Mulheres, a Associação Portuguesa de Mulheres Juristas, a Capazes, a Associação de Mulheres contra a Violência e a Liga Portuguesa de Futebol. Em jeito de alerta para a não tolerância da violência contra as mulheres, os jogadores das equipas de futebol da Primeira Liga com jogos marcados entre 24 e 28 de Novembro promoveram 1 minuto de silêncio no início de cada jogo. Esta ação promovida ao longo do fim-de-semana, envolveu 9 jogos entre as equipas de 18 clubes de futebol numa ação conjunta contra a violência contra as mulheres. Em paralelo, a campanha foi divulgada em diversos formatos de publicidade de rua.

Na primeira semana de Dezembro foi apresentada a **segunda edição do catálogo "Home"**, com dados referentes a 2016. À semelhança da publicação anterior, este catálogo inclui histórias verdadeiras, traduzidas em estatísticas da violência praticada em ambiente doméstico no nosso país em 2016. O catálogo foi distribuído em algumas caixas do correio, entre Lisboa e Porto, numa parceria com a MediaPost, e ficou também disponível online - apav.pt/catalogohome2017 - para que possa ser partilhado. A campanha foi desenvolvida pela FCB Lisboa e a sua primeira edição foi distinguida com três prémios internacionais: Festival Internacional de Publicidade de Maputo (2015), Festival Ibero-Americano de Publicidade (2016) e Festival de Publicidade El Ojo de Iberoamerica (2016).

Ainda antes do final do ano a APAV desenvolveu uma nova campanha de sensibilização sobre apoio a **Vítimas Migrantes e de Discriminação**. A campanha assenta no mote "Viver num clima de medo, é viver numa prisão" e foi desenvolvida criativamente pela agência de comunicação Lima-Limão.

Comunicação digit@l

A APAV afirmou a aposta nas tecnologias de informação ao serviço do apoio à vítima, ao longo de todo o ano de 2017. 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 manteve a permanente atualização, particularmente ao nível de notícias - foram inseridas 190 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 2017 foram publicadas 30 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 2017 a Intranet foi atualizada com um total de 413 notícias.

Em 2017 a APAV reforçou a aposta nas redes sociais foi. Na página da APAV no **Facebook** - facebook.com/APAV.Portugal - foram publicados 203 “posts” ao longo do ano e no final do ano foi ultrapassada a marca dos 100 mil seguidores: a APAV totalizou 101.560 “likes” e 100.172 seguidores.

A APAV continuou a utilizar o **Twitter** (twitter.com/APAV_online) para divulgar informações e eventos: foram publicados 182 tweets e o número de seguidores chegou aos 1.353.

No decorrer do ano de 2017, a conta de **Instagram** da APAV (instagram.com/apav_online) passou a atualizar conteúdos com regularidade, tendo publicado 38 fotografias e vídeos - neste momento o perfil da APAV conta com 4.851 seguidores.

O canal **Youtube** da APAV (youtube.com/user/APAVportugal) também assistiu a um crescimento em 2017: chegou a um total acumulado de 656.046 visualizações e um total de 1.283 subscritores.

A **newsletter eletrónica APAV Notícias** manteve a sua regularidade mensal e foram publicadas 12 edições no ano de 2017.

Folhas Informativas | FactSheets APAV

A APAV continua a disponibilizar 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.

Promoção da informação e sensibilização sobre Justiça Restaurativa

Realizou-se em Braga, em 1 e 2 de Junho, um encontro entre a APAV e o **Instituto de Reinserção Social do País Basco**. Neste encontro exploraram-se possíveis áreas de colaboração entre as duas entidades, entre as quais a formação, o intercâmbio de procedimentos e boas práticas, a apresentação de candidaturas conjuntas a programas de financiamento da União Europeia e organização conjunta de jornadas e seminários. Uma das áreas preferenciais para a concretização desta cooperação é a da Justiça Restaurativa, pelo que ambas as organizações se comprometeram a explorar ativamente possibilidades de trabalho conjunto nesta área.

Esta vontade de colaboração foi formalizada através da assinatura de um **Protocolo de Cooperação**.

Outras ações e eventos

No dia 22 de fevereiro, Dia Europeu da Vítima de Crime, a APAV promoveu um **seminário-debate sobre o impacto e o apoio a familiares e amigos/as de vítimas de homicídio**. O evento teve lugar nas instalações de Sede em Lisboa, sendo apresentado o [Relatório APAV 2016 | Vítimas de Homicídio](#). No seminário-debate foi também apresentado um novo micro-site de apoio específico e foi lançada uma nova campanha de sensibilização.

Assinalando o Dia Europeu das Vítimas de Terrorismo, a APAV promoveu o **Seminário-Debate: Vítimas de Terrorismo** no dia 10 de março, na Sede da APAV, em Lisboa. A organização do seminário-debate pretendeu sensibilizar as instituições que direta ou indiretamente têm a responsabilidade de prevenir e combater os atentados terroristas, bem como prestar socorro às vítimas, existindo ainda um longo caminho de articulação e desenvolvimento de procedimentos em prol da defesa dos direitos das vítimas e das necessidades que são causadas por estes eventos. Encerrando o evento, a APAV promoveu uma cerimónia de homenagem às vítimas de terrorismo: um minuto de silêncio em memória das vítimas de terrorismo, assim como a entrega de uma coroa de flores no Monumento de Homenagem de Lisboa às Vítimas do 11 de Setembro (Av. Estados Unidos da América).

No âmbito da celebração dos 10 Anos da Casa de Abrigo ALCIPE, a APAV promoveu o **Seminário "Práticas e Reflexões para o Futuro no Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica"**. O seminário teve lugar no Auditório Camões, em Lisboa, no dia 29 de Março.

No dia 5 de Maio de 2017, a APAV promoveu as **V Jornadas Contra a Violência**, que tiveram lugar na Escola Superior de Saúde de Santarém. O evento contou com a participação de diversos técnicos e especialistas que, ao longo do dia, brindaram os participantes com apresentações sobre os temas: "Violência de e contra crianças e jovens", "Cibercrime" e "Violência e crime contra pessoas idosas".

Nos dias 17 e 18 de Maio realizou-se a **Conferência Anual do Victim Support Europe**. A conferência teve como tema "Victims of Crime: Rights, Needs & Responses" e realizou-se em Dublin, na Irlanda. O evento foi co-organizado pela Advocates for Victims of Homicide (AdvIC), Victims' Rights Alliance (VRA), Victims Support NI e Victim Support Europe. No cocktail de boas-vindas, que decorreu na Oak Room of the Mansion House, o Lord Mayor of Dublin salientou a importância do trabalho desenvolvido pelas organizações de apoio à vítima. A APAV participou no evento, dinamizando painéis e workshops, além de intervir em diversos eventos paralelos.

A APAV Açores comemorou o seu 10.º aniversário no dia 1 de Julho. No âmbito das comemorações, foi ser promovido no dia 30 de Junho, às 10h30, o **Seminário "APAV Açores, 10 Anos a Dar Voz ao Silêncio"**. O seminário teve lugar no Auditório do Edifício CTT (Rua Antero de Quental, Ponta Delgada).

Entre os dias 6 e 9 de setembro de 2017 realizou-se a **II European Conference on Domestic Violence**, que teve lugar na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto. Depois do sucesso da primeira conferência europeia (Belfast 2015), esta segunda edição resulta de uma colaboração entre a FPCEUP, a UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta e a APAV.

A Sociedade de Geografia de Lisboa promoveu uma **conferência sobre o tema “Comunicação na Solidariedade”**. A conferência realizou-se no auditório da SGL no dia 15 de Novembro, às 17h30. A sessão, promovida pela Secção de Ciências da Comunicação da SGL, contou com a participação de Carolina Varela, da Unidade de Comunicação & Marketing da APAV.

O Município de Vila Real, o Projeto +Social-E6G, a Catarse - Movimento Social, o Projeto Identidade, o programa CLDS_3g e a APAV promoveram o **II Seminário de Igualdade de Género**, que se realizou no dia 25 de novembro no auditório do IPDJ de Vila Real (Rua Dr. Manuel Cardona 6). O seminário teve como objetivo a promoção da consciencialização para a Igualdade de Género, estando integrado na Semana para a Igualdade de Género, que decorreu do dia 20 a 25 de novembro.

Entre 20 e 25 de Novembro, o Presidente da APAV, João Lázaro, e o Secretário Geral em substituição, Frederico Moyano Marques, estiveram presentes em Brasília em **reuniões e audiências com diversas autoridades brasileiras**, entre as quais o Presidente da República,

Michel Temer, e a Procuradora Geral da República, Raquel Dodge. Participaram também, como oradores, no **Seminário Internacional Brasil - União Europeia no Enfrentamento da Violência Doméstica**. Visitaram ainda algumas instituições, como a Casa da Mulher Brasileira e uma Delegacia da Mulher. A APAV é entidade parceira de um projecto promovido pela União Europeia e pelo Conselho Nacional do Ministério Público do Brasil e que conta também com a ONU-Mulheres e com a Secretaria brasileira de Políticas para as Mulheres. Esta iniciativa procura identificar as possibilidades de atuação do Ministério Público brasileiro no combate à violência doméstica, considerando a experiência dos países da União Europeia, entre eles, a Lituânia, a Itália e Portugal.

No ano de 2017 a programação **Espaço APAV & Cultura** foi mais discreta, mas ainda se destacam várias exposições. A Galeria Municipal de Arte de Almada apresentou, de 3 de março a 13 de maio, a **exposição de fotografia “Olha”, da autoria de Valter Vinagre**. A exposição, inserida nas Comemorações Municipais do Dia Internacional de Mulher, resulta de um projeto desenvolvido entre o fotógrafo e a APAV, com o objetivo de retratar o universo das vítimas de crime em Portugal.

No âmbito das comemorações dos 10 Anos da APAV Açores, a APAV promove a **exposição “Dar Voz ao Silêncio”**, no átrio do Juízo de Competência Genérica de Velas, do Tribunal Judicial da Comarca dos Açores (São Jorge). Esta exposição, que reúne dez campanhas de sensibilização da APAV, esteve patente entre os dias 6 de Março e 5 de Abril de 2017.



Ainda no âmbito das comemorações do 10º aniversário da APAV Açores, a APAV promoveu também a **exposição de fotografia "O Virar da Página"**, de José Sarmento Matos. A exposição foi inaugurada no dia 10 de Julho e esteve patente até 31 de Agosto no Edifício dos CTT (Avenida Antero de Quental, 9), em Ponta Delgada.

No dia 13 de Setembro foi inaugurada a **exposição "Retratos Sem Medo"** no Centro Português de Fotografia. Com curadoria do fotógrafo Paulo Carvalho, a exposição reúne um conjunto de trabalhos artísticos de diversos fotógrafos internacionais, onde se destacam as conceituadas fotógrafas Brooke Shaden e Amani Alshaali. A exposição esteve patente até ao dia 10 de Novembro e uma parte do valor das vendas dos trabalhos reverteu para a APAV.

No dia 4 de dezembro realizou-se a gala **Superbrands Portugal**, um evento anual que distingue as melhores marcas nacionais. A APAV recebeu este ano o título de Marca "**Superbrands Solidária**", eleita por um Conselho Superior e por Consumidores. O Presidente João Lázaro subiu ao palco para receber a distinção, num evento que distinguiu 34 marcas de excelência.=

No dia 6 de Dezembro o Palácio Flor da Murta acolheu um **recital solidário com a pianista Teresa da Palma Pereira** (Academia de Música Flor da Murta). Além do recital, realizou-se uma sessão de apresentação do novo Gabinete de Apoio à Vítima de Oeiras, recentemente inaugurado, promovida por Raquel Simão.

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.

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 perspetiva 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.

Dois mil e dezassete foi um ano de **continuidade e término do Plano**. No que diz respeito aos seus resultados e mais especificamente, às 12 medidas que o integravam, concluímos que as mesmas foram, na sua maioria, executadas. Este é um Plano marcado pela continuidade uma vez que, a maioria das suas medidas são de execução contínua, ou “*on-going*”, como por exemplo, os ciclos de sensibilização às pessoas que colaboram na APAV em temáticas relacionadas com a Igualdade; a introdução e alteração para linguagem inclusiva de documentos ao nível da comunicação interna e externa e a manutenção da área da igualdade na Intranet. Ficou por incluir de forma plena o módulo referente à Igualdade de Género na formação Interna, estando previsto que em 2018 o mesmo já esteja integrado. No ano de 2018, irá proceder-se à construção e implementação do II PIA, com base na avaliação do I Plano.

Foi ainda 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. Desta forma, durante o ano de 2017, estabeleceu-se uma parceria com a Grupo Rede Energética Nacional (REN), no sentido de promover a sensibilização, prevenção e o apoio a vítimas de violência doméstica e de género no contexto da REN.

É ainda importante referir que a APAV, à semelhança de anos anteriores juntamente com outras organizações, a 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. Durante o ano de 2017, a APAV esteve presente na conceção do I Plano para a Igualdade do Município de Lisboa.

Plano Intermunicipal do Alto Alentejo Oeste e Procedimentos de Rede para o GAV do Alto Alentejo

O “*Protocolo para Uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género*” estabelecido entre a APAV e a Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade (bem como uma variedade de entidades locais) no ano de 2017, contempla a elaboração de um **Plano Intermunicipal para a Igualdade** em conjunto com os municípios signatários e acompanhamento da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG). Este Plano iniciou o seu processo de construção em junho de 2017 com os parceiros signatários do protocolo de forma muito participativa e interessada.

Já foram realizadas três reuniões de trabalho, pelo que se prevê que o Plano esteja finalizado no final do 1º trimestre de 2018 (passível de sofrer alterações decorrentes das necessidades de validação pelos Municípios, considerando as alterações e ajustes de executivo nas diversas Autarquias).

Em termos de metodologia de trabalho, o Plano esteve a ser desenvolvido em momentos diferentes por dois grupos que foram construídos propositadamente para dar resposta a este desafio: grupo restrito (APAV, 8 Municípios - Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor, Sousel -, CIG e Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo) e grupo alargado (todos os parceiros signatários do protocolo). O grupo restrito tem a incumbência de criar a versão do plano que será colocada à apreciação/validação pelo grupo alargado.

Também decorrente da implementação da APAV no Alto Alentejo, está a ser desenvolvido um **Manual de Procedimentos** de trabalho em rede que posicione e clarifique os papéis de cada uma das entidades parceiras na articulação subjacente ao presente Protocolo. A médio/longo prazo estes instrumentos traduzirão uma rede especializada no combate à violência doméstica e de género.

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 2017 procedeu-se ao desenvolvimento e inserção de conteúdos de formação específica para as gestoras e Técnicos/as de Apoio à Vítima da rede, através da introdução de conteúdos adicionais no Módulo de Violência Doméstica do Curso de Atendimento a Vítimas.

No segundo semestre foram apresentados os resultados relativo à consulta dos processos iniciados no período compreendido entre 1 de janeiro e 30 de junho de 2017. No total foram selecionados aleatoriamente 534 Processos de Apoio Online.

Sedimentada a adoção de procedimentos de avaliação do risco (cf. 1º, 2º, 3º Relatórios de Monitorização da Avaliação do Risco disponíveis na intranet), importava aferir a sua articulação com procedimentos de gestão de risco. Com este propósito, esta 4ª monitorização da implementação dos procedimentos alargou a sua análise às estratégias de gestão de risco usadas em situações sinalizadas com diferentes níveis de risco, em particular, na elaboração do plano de segurança e nas estratégias de monitorização.

Nesta monitorização foi dada atenção aos seguintes elementos:

- a) Taxa de implementação do instrumento de avaliação do risco;
- b) A identificação das estratégias de intervenção e de segurança adotadas em situações identificadas de acordo com os diferentes níveis de risco;
- c) A sua adequação de acordo com o nível de risco identificado no instrumento de avaliação do risco e/ou com a avaliação realizada pelo TAV;
- d) As práticas de reavaliação do risco adotadas.
- e) Análise da tipificação dos crimes.

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.

Recentemente, a autora do *Danger Assessment* (DA) disponibilizou uma versão que integra apenas 5 dos 20 itens totais do instrumento. Esta versão reduzida irá ser testada no contexto dos atendimentos telefónicos ou quando o contacto é realizado por terceiros. São itens que apontam para comportamentos associados a elevados níveis de risco.

1. A violência física aumentou de gravidade ou frequência no último ano?
2. Ele já usou uma arma contra si ou já a ameaçou com uma arma letal (que pode matar)?
3. Acredita que ele é capaz de a matar?
4. Ele alguma vez tentou estrangulá-la?
5. Ele é ciumento de uma forma violenta e constante?

Estes procedimentos entraram em vigor a 20 de novembro e a eficácia da sua utilização será avaliada durante o primeiro semestre de 2018.

Alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência para as pessoas idosas

Relativamente ao **alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência** a outros grupos particularmente vulneráveis, designadamente, **as pessoas idosas**, ao abrigo do protocolo estabelecido entre a APAV, a Cooperativa de Ensino Superior Egas Moniz, a Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto e o DIAP de Lisboa, foi desenvolvida uma primeira versão da *checklist* designada **AGED - Assessment Guidelines for Elder Domestic Violence**. Esta ferramenta foi criada com o objetivo de dar suporte aos profissionais que atuem na área da violência doméstica, mais concretamente no acompanhamento e/ou avaliação de processos de negligência e maus tratos a pessoas idosas. O AGED não é um instrumento de avaliação psicológica, pois procura que a sua utilização seja feita de forma transversal por todos os profissionais que atuem no terreno, na Qualidade de técnicos de Apoio à Vítima. Os seus utilizadores deverão ter formação específica para a sua utilização, sendo os critérios suportados pelo conhecimento teórico e prático que detêm sobre o fenómeno e que se apresenta como um elemento central à qualidade e resultados da avaliação a que se propõe.

Ainda ao abrigo deste protocolo, durante o primeiro semestre de 2017 foi realizada uma análise documental dos Processo de Apoio Online (PAO) da APAV de 2016 relativos às pessoas Idosas vítimas de Violência doméstica com vista à identificação dos fatores de risco mais prevalentes, designadamente, a três níveis: a) na vítima; b) no/a agressor/a; c) nas dinâmicas relacionais. Esta análise foi direcionada pelo *AGED - Assessment Guidelines for Elder Domestic Violence*.

Na amostra em estudo, os fatores de risco mais prevalentes foram, para a vítima, a presença de doença mental, particularmente, um quadro demencial, problemas e limitações físicas e historial de vitimação no passado; para o agressor, os problemas de abuso de substância, os comportamentos agressivos contra a vítima, os problemas financeiros e ter sido perpetrador/a de violência doméstica no passado; na dinâmica relacional identificou-se a dependência do agressor, a exposição à violência intergeracional, o historial de conflitos familiares ou conjugais e a coabitação.

Os resultados desta análise exploratória permitiram repensar a manutenção e a organização de alguns dos itens que integraram as versões iniciais desta *checklist*. Atualmente, e com base na análise e discussão do grupo de trabalho, estamos na versão 3 desta ferramenta. Este grupo de trabalho é composto por Iris Almeida (Egas Moniz, CRL), Ricardo Baúto (Egas Moniz, CRL), Rosa Saavedra (APAV/ EC-FDUP); Jorge Quintas (EC-FDUP) e Maria Fernanda Alves (DIAP Lisboa).

Paralelamente, durante o segundo semestre foi desenvolvido um Manual e Protocolo e Aplicação do AGED e a ser finalizado um Guião de entrevista que conduzirá a recolha de informação por parte dos TAV.



Durante 2017 foram realizadas três formações: no primeiro semestre realizado um workshop-piloto no Pólo de Formação do Porto sobre avaliação de risco junto de pessoas idosas, no qual estiveram presentes 12 Técnicos/as de Apoio à Vítima; durante o mês de dezembro realizaram-se duas Ações de Formação acerca do Protocolo de aplicação do AGED (*Assessment Guidelines for Elder Domestic Violence*), nos Polos de formação de Lisboa e Porto, dirigidas a aproximadamente 40 colaboradores internos da APAV.

A próxima fase, que terá início em 2018, será a implementação-piloto em alguns Gabinetes de Apoio à Vítima da rede da APAV desta ferramenta de avaliação de risco junto de pessoas idosas vítimas de violência doméstica.

Alargamento dos procedimentos de avaliação do risco de violência para as crianças

Atualmente, a avaliação do risco junto de crianças e jovens está, sobretudo, direcionada para a problemática da violência sexual, coadjuvando esta tarefa com o trabalho que está em desenvolvimento pela *Rede CARE: apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual*.

Assim, a determinação de fatores de risco para a ocorrência de violência sexual junto de crianças e jovens foi o ponto de partida para o trabalho que começou a ser desenvolvido neste domínio. A consulta de literatura científica e técnica nesta área e a experiência prática das/os técnicas/os da Rede CARE tem sido a base de sustentação para esta sistematização e reflexão. Percebida a maior vulnerabilidade destas crianças e jovens para o envolvimento em novas situações de violência sexual ou outras formas de vitimação, o objetivo é identificar os principais fatores de risco que poderão contribuir para a ocorrência de episódios de revitimação futura e estruturar a intervenção realizada com as crianças, jovens e suas famílias, de modo a minimizar este risco a curto, médio e longo prazo.

A uniformização da intervenção realizada pela equipa da Rede CARE, assente em objetivos e etapas bem definidos, é também o propósito do trabalho que está a ser desenvolvido e terá continuidade em 2018.

Observatório de Decisões Judiciais

Ao longo de 27 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

A 9ª auditoria externa de certificação da APAV, decorreu no dia 30 de Maio de 2017 e permitiu a **manutenção da certificação da APAV**.

Apesar de ainda não se ter procedido à transição para a nova versão da norma ISO 9001: 2015, todo o sistema de gestão da qualidade encontra-se em revisão. Nesta medida, durante o ano de 2018, a auditoria de recertificação ocorrerá tendo como base a versão da ISO 9001:2015, já com todo o sistema atualizado. Para que isto seja possível, durante o ano de 2017 foi feito um

trabalho junto dos/as colaboradores/as, no sentido de os sensibilizar e de os envolver mais em todo o sistema de gestão da qualidade, designadamente em todo o processo de transição.

No que diz respeito ao programa interno de monitorização, até ao final do 1º semestre de 2017 já se tinha procedido à distribuição dos inquéritos de satisfação aos/às utentes; ao acompanhamento continuado das redes CARE (Rede de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual) e RAFAVH (Rede de apoio a familiares e amigos/as de vítimas de homicídio) e dos crimes sexuais; ao envio de e-mails fantasmas aos vários Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) e ao acompanhamento mais próximo de um gabinete selecionado entre a rede de Gabinetes. Durante o 2º semestre, para além do acompanhamento continuado das redes CARE e RAFAVH, dos crimes sexuais e da aplicação dos questionários aos/às utentes de GAV, procedeu-se à análise de casos que chegam à APAV via redes sociais; ao acompanhamento de outro tipo de crimes específicos e ao envio de e-mails com clientes mistério.

Avaliação de Impacto Social

Uma organização, um projeto ou mesmo uma pequena iniciativa imprime invariavelmente mudanças nas vidas das pessoas e das comunidades para as quais se destinam. Qualquer que seja o objetivo que lhe subjaz, vertido em atividades e ações concretas com e/ou em prol do público-alvo, um projeto produzirá impacto, isto é, alterações (positivas ou negativas) e criação (ou não) de valor para a sociedade.

Nesta medida, avaliar o impacto constitui-se como essencial para que consigamos validar e atestar estas mudanças e o valor que criamos. Mais ainda, medir o impacto revela-se uma ferramenta extremamente eficaz no apoio aos processos de gestão interna, de prestação de contas e de posicionamento estratégico.

A avaliação e a análise do impacto social tem sido uma constante preocupação e prioridade na APAV. Desde cedo na sua história a APAV tem vindo a desenvolver mecanismos de avaliação interna da sua ação, procedendo a diagnósticos e avaliações organizacionais, de que é exemplo o modelo de avaliação desenvolvido através do projeto IMPACT - Impacto Social no Apoio à Vítima (desenvolvido com o apoio financeiro dos EEA Grants). De igual modo, também o Sistema de Gestão da Qualidade, implementado desde 2009, detém mecanismos de apoio à monitorização, controlo e gestão, visando e tendo como efeitos tangíveis o aumento de competência das pessoas, uma maior organização interna, mais sistematização na realização das atividades, mais e melhor relação com partes interessadas (stakeholders), mais capacidade de resposta a solicitações, maior eficiência, maior produtividade, mais satisfação no trabalho por parte dos/as Colaboradores/as, entre outros.

Mas como se operacionaliza a mediação do impacto social? Como é que tem vindo a APAV a aferir as mudanças e os impactos que a sua ação e os projetos a que se tem candidatado têm nas vidas das vítimas de crime, seus familiares e amigos e, num sentido mais lato, nas comunidades e sociedade em geral?

Reportando ao primeiro semestre de 2017 e mais especificamente à **inclusão de indicadores de avaliação de impacto nas candidaturas a projetos**, importa referir a candidatura ao Aviso N.º POISE-39-2017-03, 3.32-Programa de Capacitação para o Investimento Social, do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, no âmbito do Portugal 2020, com o Projeto “Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste: Qualidade, Valor e Impacto”. O objetivo primeiro deste Programa de Capacitação para o Investimento Social é o de “*capacitar as organizações envolvidas em iniciativas de inovação e empreendedorismo social (IIES), melhorando as suas capacidades organizativas e competências de gestão, com vista à preparação para gerar impacto social e mobilizar e aplicar investimento social no âmbito da IIES em curso*”. Com efeito, a candidatura com que a APAV se propôs consiste num plano de capacitação do Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste em 3 áreas distintas e complementares: a criação de um Sistema de Gestão de Qualidade e de avaliação organizacional, criação e aplicação de um Sistema de Avaliação de Impacto e criação de um Modelo de Criação de Valor. Nestes dois últimos domínios de capacitação (Sistema de Avaliação de Impacto e Modelo de Criação de Valor) será delineado um plano de avaliação de impacto e de criação de valor dos quais constarão princípios, questões de avaliação e uma bateria de indicadores de impacto e métricas a utilizar, a par de um conjunto de instrumentos e de procedimentos de ressolha de informação e gestão do sistema de avaliação de impacto e do modelo de criação de valor traçados.

Face ao exposto e na eventualidade de aprovação da candidatura, quer uma primeira leitura do impacto quer da narrativa e do mapeamento de resultados e impactos do modelo de criação de valor, permitirá a obtenção de validação e confirmação da mais-valia que o Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste e a sua intervenção constitui para as comunidades onde intervém. Em última instância, o projeto poder-nos-á permitir clarificar e sistematizar a inovação social subjacente a este GAV, através do qual se conseguirá criar impacto e valor na sociedade de forma sustentada.

A análise do impacto social do apoio à vítima permanece uma preocupação e uma tónica transversal a todos os projetos em curso. Importa referir que está em marcha a avaliação do impacto social da Rede CARE - Rede de Apoio Especializado a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual, comum aos três projetos na zona Norte, Centro e Alentejo, desenvolvidos com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, POISE-03-4639-FSE-



000013, POISE-03-4639-FSE-000014 e POISE-03-4639-FSE-000046, Programa Parcerias para o Impacto, e que conta com a Fundação Calouste Gulbenkian enquanto Investidora Social nas iniciativas. Também nos projetos EMAM | Equipa Multidisciplinar de Apoio à Vítima de Violência Doméstica e de Género, POISE-03-4436-FSE-000122 e SER | Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos, POISE-03-4436-FSE-000087, foram incluídas atividades de avaliação de impacto das ações e mudanças que se pretendem atingir nas comunidades sobre as quais os projetos se encontram a ser desenvolvidos. De referir ainda a avaliação da intervenção no âmbito do projeto Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, desenvolvido com o apoio financeiro da Câmara Municipal de Lisboa.

Ligação à Sociedade: As Parcerias

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**.

A reflexão e análise em torno das parcerias vem ao encontro dos objetivos delineados no Plano Estratégico 2013-2017 da APAV, nomeadamente no que diz respeito ao reconhecimento do

papel da APAV na sociedade. Por isso foi definida uma política, desenvolvida uma análise e traçados objetivos relativamente às parcerias, permitindo-nos focar no presente, pensando sobre as dimensões interna e externa da APAV e a sua relação com o meio, tanto a nível nacional como internacional - “**Parcerias: Política, Análise e Objetivos**”. O seu cariz estratégico possibilitou também o enfoque no futuro e que passos seguintes conseguimos dar. Em última análise, tal reflexão e ação permitiu reforçar o apoio às vítimas de crime, suas famílias e amigos, na medida em que todos os parceiros, quer sejam entidades governamentais, não-governamentais, privadas, ou outras, são fulcrais para criar e manter as condições necessárias para a mudança centrada na pessoa e no desenvolvimento sustentável (tal como fomos acompanhando nos objetivos estratégicos abordados anteriormente).

Da análise efetuada e objetivos traçados no documento “Parcerias: Política, Análise e Objetivos”, importa realçar alguns aspetos já desenvolvidos nos anos em análise: estabilização de modelos de colaboração, por escrito e de forma consensual; reforço de algumas parcerias ou desenvolvimento de novas, em sectores que ainda carecem de particular atenção, como municípios, freguesias, sector privado, proteção civil; aplicação de modelos e guiões para a criação, acompanhamento e promoção de parcerias, que facilitem o trabalho e a gestão das mesmas; envolvimento e participação ativa das várias partes interessadas da APAV.

Sendo o **sector privado** um dos enfoques de atuação para o desenvolvimento e reforço das parcerias com a APAV, importa realçar o trabalho desenvolvido e já anteriormente abordado com o LIDL e a CEPESA (que permitiram as obras profundas e mobiliário e equipamento nas Casas de Abrigo SOPHIA e ALCIPE), bem como a parceria e apoio renovado da Philip Morris International; da Fundação Montepio e da Jean Louis David.

No que diz respeito a uma maior proximidade com os **Municípios**, a abertura do Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste, bem como do Gabinete de Apoio à Vítima de Paços de Ferreira e do Gabinete de Apoio à Vítima de Oeiras, são exemplos concretos do sucesso desta aposta. Destaque ainda para a cooperação com a Câmara Municipal de Lisboa, no que diz respeito ao apoio concedido para a Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação, acima descrita e para a Junta de Freguesia de São Victor, em Braga, e a Junta de Freguesia de Campo de Ourique, em Lisboa.



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 14 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.

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 alguns dos protocolos de colaboração celebrados, nomeadamente com a Faculdade de Motricidade Humana da Universidade de Lisboa, com a Universidade de Évora, com a Sociedade de Estudos Superiores e Culturais e com o Instituto Politécnico de Santarém.

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

Em 2017 a APAV apresentou os números 3/4 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 um fotógrafo.

Ao ser um repositório organizado de textos científicos ou reflexivos desta área, procura reforçar a *presença da APAV na área das publicações técnico/científicas*. Nesta edição encontraram-se artigos científicos de Ana M. R. Santos, Cláudia Rodrigues, Isabel Ventura, João Gabriel Rucha-Pereira e Jorge Gracia. Os artigos foram intercalados por uma selecção de fotografias originais da autoria de Paulo Teixeira.

Esta publicação surgiu do interesse da APAV em articular o conhecimento científico com os seus procedimentos no âmbito do apoio às vítimas de crime e suas famílias e/ou amigos, constante ao longo da sua história.

No dia 14 de Dezembro a APAV promoveu a cerimónia de atribuição da **3ª edição do Prémio APAV para a Investigação**, nos Serviços de Sede em Lisboa.

O Prémio APAV para a Investigação, instituído pela APAV com o apoio da Fundação Montepio, destina-se a premiar trabalhos de investigação científica sobre temas ou problemas relacionados com a missão da Associação. De acordo com o Regulamento, o júri do Prémio APAV para a Investigação 2017 deliberou que nenhum dos trabalhos justificou a atribuição do Prémio. O júri decidiu ainda a atribuição de uma Menção Honrosa, pelo trabalho “Ciberstalking: Prevalência e estratégias de *coping* em estudantes do ensino secundário”.

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 **383 profissionais das forças de segurança.**

Assinale-se a realização da **14ª Corrida de Solidariedade ISCPSI/APAV e Marcha das Famílias** que reflete, de forma 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 ISCPSI/APAV contou com um percurso de 10 quilómetros, enquanto a Marcha das Famílias decorreu ao longo de 3,5 quilómetros, sem cariz competitivo. No dia 26 de Março de 2016 a 14ª edição da Corrida de Solidariedade ISCPSI/APAV e Marcha das Famílias, que decorreu entre Alcântara e Belém, contou com a participação de cerca de 1.000 pessoas.

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 participação da Polícia Judiciária na candidatura ao Prémio CEPESA com o **projeto Cuidar - Proteger e Construir.**

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

No âmbito do Protocolo de Colaboração com a Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) estabelecido no ano de 2011, a APAV continua a proporcionar condições 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.

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.

No ano de 2017, a APAV acolheu, acompanhou, avaliou e valorizou a prestação de **14 novos Psicólogos/as Estagiários/as**.

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 2017, 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 2017, 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 trabalho⁵ 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 2017 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.

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

⁵Despacho 16/GVHR/2012 (21 de Novembro de 2012).

Municipal de Lisboa promoveu, no dia 24 de novembro de 2017, no **Seminário A Convenção de Istambul**, com a parceria das organizações envolvidas no Plano, entre elas a APAV.

Este ano realizaram-se ainda um conjunto de formações e de ações de sensibilização financiadas pelo Plano dirigidas a profissionais envolvidos no apoio a vítimas de violência doméstica.

O ano de 2017 foi também o ano do término deste Plano, estando, por motivos de alterações do executivo camarário, suspensa a avaliação do mesmo e a construção do II Plano.

Dia Municipal para a Igualdade

Pelo 8º ano consecutivo, por proposta da comissão organizadora da Agenda Nacional do Dia Municipal para a Igualdade e sob o lema "Igualdade é Desenvolvimento", organizações da sociedade civil e entidades públicas de diferentes pontos do território, entre elas a APAV, realizaram cerca de 170 iniciativas em 77 concelhos, no território continental e ilhas, com vista a reforçar a temática da igualdade junto das comunidades locais.

Ao longo dos últimos 8 anos, a comemoração deste dia envolveu cerca de um milhão de pessoas, três centenas e meia de organizações e cerca de cento e cinquenta municípios.

No ano de 2017, envolveu-se de forma muito particular nestas comemorações, o GAV do Alto Alentejo Oeste, pois esta área do país, especificamente o distrito de Portalegre, não tinha nunca participado de forma expressa, através dos vários municípios.

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.

No seguimento de convite endereçado pela Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, com vista à emissão de contributo escrito referente a duas iniciativas legislativas - Projeto de Lei do CDS-PP n.º 470/XIII/2ª com vista ao reforço do regime sancionatório aplicável à discriminação em razão da deficiência, alterando o artigo 40º do Código Penal (CP), e Projeto de Lei do Bloco de Esquerda n.º 471/XIII/2ª que

propõe **nova alteração ao CP que visa o reforço do combate à discriminação racial** -, a APAV aproveitou o ensejo para não só se pronunciar sobre estas como também para proceder ao envio do seu contributo para a alteração ao Código Penal, através do qual se pretende reforçar o combate à discriminação, através de uma urgente e cuidada análise do atual enquadramento legal deste crime, previsto e punido pelo artigo 240º do CP, e aos **comportamentos motivados pelo ódio**, procurando introduzir um debate com vista à criminalização destas condutas, enquanto circunstância agravante de diversos crimes.

Por solicitação da Exma. Senhora Ministra da Justiça, a APAV apresentou também o seu contributo escrito relativamente ao **Anteprojeto de Proposta de Lei que define a missão e atribuições da Comissão Nacional de Apoio às Vítimas de Crimes** e estabelece os regimes da compensação financeira e do apoio financeiro a atribuir pelo Estado às vítimas de crime e às entidades privadas que promovam os direitos e a proteção das vítimas de crime.

A APAV apresentou ainda Parecer relativo à Proposta de Lei n.º 345/XIII que visa 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 2017 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 do ano, foram reforçadas as parcerias com as seguintes agências: **FCB Lisboa** (Catálogo “Home”), **CARMEN** (Campanha Violência no Namoro / “Faz Stop”), **McCann** (campanha IRS), **Partners** (13ª Corrida de Solidariedade ISCP/ APAV) e **McCann** (campanha). Foram estabelecidas novas parcerias com as agências **Torque CC** (campanha “Livre-se do Medo”) e **Lima Limão** (campanha “Mulher Maravilha” e UAVM). A APAV continuou a parceria com a **Intercampus**, promovendo novas edições do Barómetro APAV/Intercampus. Também a parceria com a **Jean Louis David** foi mantida, através da promoção das Hair Fashion Weeks. Foram continuadas as parcerias com o **Lidl** (“Promoção do Bem”) e a **Escola Superior de Comunicação Social de Lisboa** (campanhas de alunos). Foi ainda assinado um protocolo de colaboração com a **Fundação PT** e a **Zonadvanced S.A** para disponibilizar o Serviço de Vídeo Intérprete de Língua Gestual Portuguesa - Serviin - às vítimas de crime.



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 26 de setembro a APAV recebeu a visita da **Comissão Parlamentar Conjunta Australiana** para o Cumprimento da Lei (Parliamentary Joint Committee on Law Enforcement), na sede da Associação em Lisboa. A delegação era composta por cinco membros da referida Comissão Parlamentar, acompanhados por dois elementos da Embaixada. A visita à APAV decorreu no âmbito da visita oficial da Delegação a Portugal, que teve lugar em Lisboa e no Porto.

O mês de Novembro foi profícuo em eventos do domínio das Relações Internacionais da APAV. Logo no dia 9 a APAV recebe, na sua sede, a visita de dois representantes da Secretaria da Igualdade de Timor-Leste no âmbito do **Protocolo de Cooperação Técnica** celebrado entre as tutelas da Igualdade de Portugal e de Timor-Leste. Organizada pela Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG), esta visita permitiu à delegação timorense conhecer o trabalho da APAV no domínio da Violência Doméstica.

Entre 20 e 25 de Novembro a APAV esteve presente, nas pessoas do seu Presidente, João Lázaro e Frederico Marques, Secretário-geral em substituição, em Brasília para uma série de reuniões e audiências com diversas autoridades brasileira, desde logo o Presidente da República do Brasil, Michel Temer e a Procuradora Geral da República, Raquel Doge. Por ocasião desta visita ao Brasil, João e Frederico participaram ainda como oradores no **Seminário Internacional Brasil-União Europeia no Enfrentamento da Violência Doméstica**, bem como tiveram a

oportunidade de visitar algumas instituições como a Casa da Mulher Brasileira ou uma Delegacia da Mulher. A visita decorreu no âmbito da parceria da APAV num projeto promovido pela União Europeia e o Conselho Nacional do Ministério Público do Brasil, a ONU-Mulheres e a Secretaria brasileira de Políticas para as Mulheres. O projeto visa identificar as possibilidades de atuação do Ministério Público do Brasil no combate à violência doméstica considerando as boas práticas e experiências de alguns países Europeus, entre eles Lituânia, Itália e Portugal.

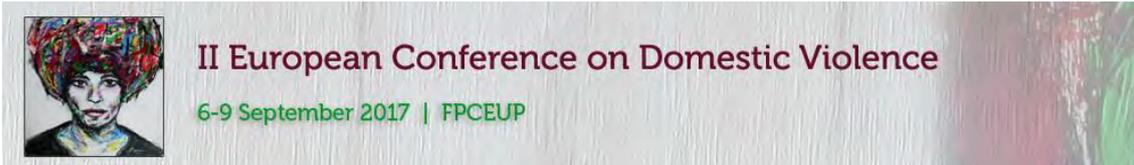
Ainda em Novembro, entre os dias 20 e 22, a APAV esteve presente na **Escola de Inverno do Victim Support Europe: Apoio a Vítimas de Terrorismo**, onde se fez representar por Bruno Brito, Gestor da RAFAVH - Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio. O evento contou com diversas congéneres membros do VSE, nomeadamente a France Victimes, V-Europe, Slachtofferhulp Nederland, Offerrådgivningen i Danmark, Steunpunt Algemeen Welzijnswerk, Weisser Ring, Victim Support Russia e NATAL.

Já em Dezembro do ano em apreço, decorreu a **8º 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.

Ainda em Dezembro, entre os dias 11 e 15, Ana Castro Sousa, gestora do Gabinete de Apoio à Vítima do Porto foi convidada para participar de um grupo de trabalho que visa estabelecer uma comparação entre a legislação Europeia na área da proteção e apoio às vítimas de crime, a par de outros instrumentos legislativos internacionais relacionados, e a legislação turca. Este grupo de trabalho constitui uma das atividades do **Projeto Twinning “Strengthening the Victims’ Rights in Criminal Justice System”**, promovido pelo Ministério da Justiça da Turquia e financiado pela Comissão Europeia. Em resultado, os especialistas que participaram deste grupo de trabalho irão elaborar um relatório comparativo entre boas práticas Europeias e o quadro legal da Turquia, em particular a Proposta de Lei sobre os Direitos das Vítimas. A 11 de Julho já havia a APAV recebido a visita de uma delegação turca no âmbito deste mesmo projeto, que vieram conhecer as instalações de Sede da APAV em Lisboa, o modo de funcionamento e os serviços de apoio prestados pela Associação.

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?”.



A segunda Edição da Conferência Europeia de Violência Doméstica resultou de uma colaboração entre a Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, a Queen’s University, a APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima e a UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta.

A *II European Conference on Domestic Violence* teve lugar na Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, entre 6 e 9 de setembro de 2017, contou com a presença de cerca de cinco centenas de investigadores/as, académicos/as, estudantes de doutoramento e profissionais, tendo-se pautado pelos seguintes objetivos.

1. Articular investigação e intervenção na área da violência doméstica;
2. Permitir a troca de conhecimentos, boas práticas e metodologias que melhor contribuam para a proteção das vítimas e a erradicação da violência doméstica e de género;
3. Partilhar trabalhos e resultados científicos que ajudem à construção de políticas sociais e legais sobre a violência doméstica e de género;
4. Promover o *networking* entre profissionais e especialistas nesta área;
5. Desenvolver redes de investigação e de boas práticas, métodos e ferramentas para a prevenção e o combate da violência doméstica.

A APAV marcou a sua presença na sessão de abertura, com a participação de Rosa Saavedra, que assumiu a representação da APAV na coorganização deste evento, bem como na dinamização de um Simpósio intitulado “*Risk assessment and management of domestic violence in elderly - the intersection of vulnerability factors*”, que procurou dar visibilidade ao trabalho que tem vindo a ser desenvolvido pela APAV, a Cooperativa de Ensino Superior Egas Moniz e a Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto no domínio da Avaliação e gestão de risco junto de pessoas idosas.

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 2017 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 2017, foi possível desenvolver **dezassete candidaturas** a variadas fontes e programas de financiamento, do plano nacional e a nível Europeu, das quais 7 foram alvo de aprovação e 2 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, como é o caso do *Concurso Integra*, financiado pela Agência Nacional para a Cultura Científica e Tecnológica, do *Concurso Juntos pela Juventude*, da Fundação Jumbo para a Juventude, do Programa de Ajuda Direta (PAD) da Embaixada da Austrália em Lisboa e do Prémio ao Valor Social da Fundação CEPISA. Trataram-se, na verdade, de apostas bem-sucedidas, na medida em que os projetos submetidos foram alvo de aprovação e foram entretanto iniciados. Referimo-nos,

respetivamente, aos projetos **Ciência d’Afetos, Junt@s na Prevenção da Violência contra as Crianças, Capacitar e Sensibilizar para a Violência Baseada no Género (Cabo Verde), Sensibilizar para a Violência Doméstica (São Tomé e Príncipe) e Ser de Novo.**

Destaque também para o projeto **T@LK: apoio *online* para as vítimas de crime** e início do projeto **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. Durante o ano de 2017 estiveram ainda em curso os projetos **Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação**, financiado pela Câmara Municipal de Lisboa, **Unidade de Apoio à Vítima Migrante de Vila Franca de Xira**, co-financiado pelo FAMI | Fundo para o Asilo, a Migração e a Integração.

Importa também realçar que 2017 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, VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, VICToRIIA: Best Practices in Victims’ Support: Referrals, Information, Individual Assessment** (cuja descrição se apresenta mais à frente).

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

O Projeto T@LK - apoio *online* para as vítimas de crime, iniciado a 4 de janeiro de 2016 e concluído a 3 de janeiro de 2018, foi promovido pela APAV e cofinanciado pelo Programa Justiça da União Europeia. Contou 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 implementação do projeto foi dedicado à **pesquisa e recolha de práticas, ferramentas e metodologias de apoio online para vítimas de crime**. Foram identificadas algumas práticas e serviços de apoio através da Internet em países da União Europeia, nos

Estados Unidos da América e no Canadá. Esta pesquisa foi complementada com a recolha e análise de literatura e de estudos no âmbito do apoio *online*, tendo evidenciado a falta de investigação e de estudos sobre apoio através da Internet para vítimas de crime. Os resultados desta pesquisa foram vertidos no manual sobre apoio *online* a vítimas de crime, descrito em seguida.

Ainda no primeiro ano de projeto foi realizado um **inquérito sobre apoio à distância e apoio online a vítimas de crime** junto de organizações e serviços de apoio à vítima dos Estados-Membros da União Europeia. Este inquérito contou com a participação de 60 entidades, 70% das quais organizações de apoio à vítima da Europa. Cerca de 65% das entidades participantes referem que as respetivas organizações/serviços de apoio dispõem de serviços de apoio *online* para vítimas de crime. As entidades participantes apontaram diversas vantagens na prestação de apoio *online* a vítimas de crime, de entre as quais podemos salientar a maior acessibilidade aos serviços de apoio existentes. Foi desenvolvido um **relatório com os resultados deste inquérito**. O relatório, apenas disponível em Inglês, poderá ser acedido no micro site da APAV das Publicações & Projetos.

No seguimento dos resultados obtidos nos primeiros 12 meses de implementação do Projeto T@LK, em 2017, a APAV promoveu e coordenou o desenvolvimento/implementação das atividades previstas, que destacamos seguidamente.

Em abril de 2017, foi realizada a segunda reunião de parceria do projeto e uma visita de estudo a uma organização/serviço de apoio a vítimas de crime com uma prática identificada como

relevante ao nível do apoio *online*. Os dois eventos tiveram lugar na *Slachtofferhulp Nederland* (organização de apoio à vítima da Holanda) e contaram com a participação da APAV e de representantes de todos os parceiros envolvidos no Projeto T@LK.

A **reunião de parceria** foi dedicada à apresentação das principais atividades e resultados do projeto até à data, nomeadamente os conteúdos do manual sobre apoio *online* a vítimas de crime e os procedimentos específicos para a prestação de apoio *online* a vítimas de crime. Por sua vez, na **visita de estudo**, *Slachtofferhulp Nederland*, na qualidade de anfitriã, apresentou e efetuou uma visita guiada ao seu Projeto *Slachtofferhulp Nederland 2.0*. Neste projeto, a organização de apoio a vítimas de crime da Holanda encontra-se a desenvolver um conjunto de experiências-piloto focadas na integração (a chamada *blended approach*) entre as ferramentas e serviços de apoio *online* a vítimas de crime (por exemplo: o piloto de um serviço de *chat*; a criação de uma plataforma personalizável para cada utente com informação sobre o seu processo e respostas de apoio) e as formas convencionais de apoio (como o apoio presencial).

Em 2017, foi também finalizado o conteúdo e o *design* do **manual** sobre apoio *online* a vítimas de crime - **T@LK Handbook - Online Support for Victims of Crime**. Este manual foi desenvolvido com o objetivo de constituir uma ferramenta de trabalho para as organizações e serviços que ambicionem desenvolver e/ou implementar ferramentas e serviços de apoio *online* para as vítimas de crime. O manual encontra-se dividido em três partes centrais:

- A parte **Understanding** (Compreender, em Português), na qual são apresentadas e explicitadas diferentes formas de apoio através da Internet, elucidando as entidades sobre a multiplicidade de formas de apoio através da Internet que podem constituir uma mais-valia para a sua ação/intervenção. Nesta parte do manual, são ainda destacadas algumas práticas de apoio *online* para as vítimas de crime que foram identificadas ao longo do projeto, seja através da pesquisa realizada, do inquérito e da visita de estudo efetuada. Sempre que adequado, foram ainda sumariados alguns dos resultados do inquérito sobre apoio à distância e apoio *online* a vítimas de crime, desenvolvido no âmbito deste projeto. Esta primeira parte do manual aborda ainda a complementaridade entre o apoio através da Internet e as outras formas (convencionais) de apoio/intervenção, as vantagens e desvantagens do apoio *online* e a adequabilidade do apoio *online*.



- A segunda parte do manual - **Supporting** (Apoiar, em Português) - inclui uma breve resenha acerca das competências pessoais e técnicas do/a profissional na prestação de apoio *online* a vítimas de crime e apresenta uma proposta de estrutura para uma sessão ou atendimento *online* a vítimas de crime, com instruções e recomendações práticas para o/a profissional e/ou para as entidades. Esta parte do manual contém ainda um capítulo dedicado às especificidades da comunicação *online* entre a vítima de crime e/o profissional, apresentando regras básicas de comunicação *online* e abordando competências importantes neste domínio. Nesse capítulo são ainda trabalhadas estratégias específicas para uma comunicação eficaz no âmbito do apoio *online* a vítimas de crime, procurando compensar a ausência de pistas comunicacionais no processo de interação e de apoio através da Internet.
- A última parte do manual - **Preparing** (Preparar, em Português) - procura auxiliar as entidades na preparação para o desenvolvimento e implementação de apoio *online*, apresentando as etapas centrais de preparação, bem como antecipando, desde logo, alguns dos desafios éticos que as entidades poderão ter que enfrentar. De entre estes últimos, podemos destacar a identidade da vítima que procura apoio/informação através de ferramentas de comunicação *online*, o consentimento para a prestação de apoio através da Internet e a confidencialidade e privacidade. Nesta parte do manual são ainda disponibilizadas orientações gerais para a avaliação das ferramentas ou serviços de apoio *online* a vítimas de crime. No último capítulo, são apresentadas medidas que podem ser utilizadas pelas entidades para aumentar a segurança, privacidade e confidencialidade na prestação de apoio através da Internet.

Em linha com os objetivos e metas do projeto, o ano de 2017 foi ainda dedicado ao desenvolvimento das **ferramentas de apoio *online***, em Portugal, através da APAV, na Finlândia, através do *Victim Support Finland*, e em Malta, por intermédio do *Victim Support Malta*. O Projeto T@LK permitiu o desenvolvimento/melhoramento e implementação de três ferramentas distintas para apoio *online* a vítimas de crime, que visam satisfazer as necessidades particulares de cada uma das entidades/organizações de apoio à vítima envolvidas no Projeto T@LK.

No caso da APAV, foi adquirido o licenciamento da **plataforma informática *Clientscape***. Trata-se de uma ferramenta de gestão e de *social customer care* que permite gerir a comunicação e as interações tidas entre a APAV e os/as cidadãos/as que utilizam as redes sociais da APAV, nomeadamente o *Facebook*®, o *Twitter*® e o *Instagram*®. Esta plataforma permite 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 de mensagem privada, no *Messenger* da APAV. A plataforma começou a ser implementada, inclusivamente para a gestão e resposta a pedidos de apoio/informação recebidos através de mensagem privada no

Messenger da APAV, em setembro de 2017. A resposta a pedidos de apoio e informação recebidos através de mensagem privada no *Messenger* da APAV havia, até à data, contado com a cooperação entre a Linha de Apoio à Vítima (LAV) e a Unidade de Comunicação e *Marketing*. Com o início da implementação e operacionalização da plataforma informática, pretende-se que a resposta aos pedidos de apoio e informação recebidos no *Messenger* da APAV, sejam, em linha com o sistema integrado de apoio a vítimas de crime, assegurado exclusivamente pela LAV.

Este novo serviço de apoio da APAV tem objetivos concretos: trata-se de um primeiro contacto, de natureza breve, com o/a utente, no qual este/a poderá ver esclarecidas as suas questões sobre os serviços de apoio disponíveis e sobre os seus direitos. Neste contacto, a APAV procura ainda sensibilizar o/a utente para o encaminhamento para a LAV. Nos últimos três meses de 2017, e com recurso à referida plataforma, foram recebidos mensalmente, em média, **35 pedidos de apoio/informação através do *Messenger* da APAV**. Em linha com o que se pretende com esta plataforma, mais de 90% das respostas aos pedidos rececionados através deste novo serviço de apoio da APAV foram asseguradas pela LAV.

Para além da implementação do serviço de **apoio *online* através do *Messenger* da APAV**, foi ainda lançado o **apoio *online* através de videochamada com a LAV pelo *Skype***. Trata-se de um serviço assegurado pela LAV, cujo acesso pode ser efetuado através da *homepage* da APAV ou diretamente na aplicação do *Skype* (pesquisando por APAV LAV). O apoio *online* através de videochamada com a LAV pelo *Skype* rege-se pelos procedimentos da LAV e destina-se exclusivamente à realização de videochamada (ou de chamada *online*), não sendo proporcionada a possibilidade de o/a utente encetar conversação com a LAV pelo *Skype*, através da troca de mensagens escritas.

Estes novos serviços de apoio à distância para as vítimas de crime foram divulgados através de uma **campanha de informação e sensibilização**, em linha com os objetivos do projeto. Lançada a 24 de outubro de 2017, a campanha “Há uma nova forma de comunicar”, desenvolvida criativamente pela agência HAVAS Worldwide, pretendeu divulgar o *Messenger* e a videochamada com a LAV pelo *Skype*, como novos canais de comunicação e apoio. A disseminação desta campanha ocorreu sobretudo nos meios digitais, incluindo através das redes sociais, *websites* e *newsletters* da APAV, mas também em outras plataformas e *media* nacionais e regionais.

Complementarmente, também as organizações de apoio à vítima parceiras do Projeto T@LK finalizaram os desenvolvimentos previstos relativamente aos seus serviços e ferramentas de apoio *online* a vítimas de crime. Sucintamente, a organização de apoio à vítima da Finlândia desenvolveu uma ferramenta de *feedback* automático para complementar o seu sistema de apoio *online* a vítimas de crime através de *chat*. Por sua vez, a organização de apoio à vítima

de Malta desenvolveu e adicionou à sua iniciativa de apoio *online* para vítimas de crime a possibilidade de realização de sessões de apoio *online* através de videochamada.

A APAV desenvolveu **procedimentos específicos para a prestação de apoio *online* a vítimas de crime**. A definição e desenvolvimento de procedimentos foi efetuada de forma abrangente, contemplando a prestação de apoio através da Internet no âmbito do sistema integrado de apoio a vítimas de crime. Deste modo, os serviços de apoio *online* acima sumariados, desenvolvidos no âmbito do projeto, estão integrados e articulados com as demais respostas e serviços de apoio já proporcionados pela APAV (por exemplo, a LAV). Os procedimentos para a prestação de apoio através da Internet incluem a utilização das ferramentas *online* de autoajuda já existentes e disponibilizadas pela APAV, bem como outras ferramentas de comunicação *online*. Neste último caso, os procedimentos dizem respeito ao apoio *online* através de diferentes ferramentas de comunicação suportadas pela Internet, nomeadamente o *e-mail*, a videochamada através do *Skype*® e o *Messenger*® do *Facebook*®. Cada uma destas ferramentas apresenta uma utilização particular, em função do *timing* e do propósito da sua aplicação no contacto com a vítima de crime, seu familiar e/ou amigo/a.

Para além destes procedimentos desenvolvidos pela APAV especificamente para a prestação de apoio através da Internet na APAV, no âmbito do projeto foram também desenvolvidas ***Guidelines for online support of victims of crime***. Este documento, desenvolvido para as entidades parceiras do projeto, reúne orientações e procedimentos básicos para a realização de atendimentos/sessões de apoio *online* com vítimas de crime, salientando regras básicas na comunicação com vítimas de crime através da Internet, bem como a estruturação lógica de uma sessão/atendimento *online*.

Ainda no âmbito do projeto, foi organizado e dinamizado um **grupo de discussão com vítimas de crime**. Em colaboração com o Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Braga, o grupo de discussão foi realizado a 28 novembro de 2017, tendo contado com a participação de utentes apoiadas pelo referido GAV. Com o objetivo de apreender as experiências pessoais na utilização da Internet e na utilização de serviços de apoio *online*/apoio através da Internet, com este grupo de discussão procurou-se especificamente recolher as opiniões dos/as utentes relativamente aos serviços de apoio à distância desenvolvidos pela APAV, nomeadamente o apoio *online* através do *Messenger* e o apoio *online* através de videochamada com a LAV pelo *Skype*®. Sumariamente, através desta discussão de grupo, foi possível depreender que os/as utentes entendem o apoio *online* através do *Messenger* como particularmente vantajoso para a colocação de questões concretas e para um primeiro contacto, mais anónimo, com a APAV, sem que substitua o apoio presencial. De igual forma, o apoio *online* através de videochamada com a LAV foi avaliado positivamente, especialmente para a obtenção de um apoio mais personalizado e individualizado, ainda que à distância. A auscultação das vítimas teve também lugar nas organizações de apoio à vítima parceiras do projeto, tendo sido realizado um grupo

de discussão com vítimas de crime em Malta e cinco entrevistas individuais com vítimas de crime na Finlândia.

Um dos resultados esperados com o Projeto T@LK dizia respeito à preparação dos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) para a prestação de apoio *online* a vítimas de crime, informando-os/as acerca das diferentes formas de apoio através da Internet da APAV e preparando-os/as para a utilização da Internet e das tecnologias de informação e comunicação na prestação de apoio a vítimas de crime. Com efeito, foram realizados **dois cursos de formação**, com a duração de 7 horas, tendo abrangido um total de 34 participantes, incluindo Gestores/as, Assessores/as Técnicos/as e TAV da rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima da APAV e da LAV. Realizados a 21 de novembro, em Lisboa, e a 20 de dezembro, no Porto, os cursos de formação abordaram as diferentes formas de apoio através da Internet da APAV e os novos serviços de apoio *online* desenvolvidos no âmbito do projeto, as questões éticas, de confidencialidade e de privacidade no apoio *online* a vítimas de crime, bem como as competências e estratégias de comunicação *online* com vítimas de crime.

Estas oportunidades presenciais de formação e capacitação no âmbito do apoio *online* foram antecedidas pela realização de um **webinar sobre Apoio *online* a vítimas de crime**, realizado a 12 de setembro de 2017, para os/as TAV e staff da APAV. Este *webinar*, com a duração aproximada de 90 minutos, contou com a presença de 13 participantes, tendo sido dedicado à apresentação sumária de conceitos centrais no âmbito do apoio *online*, à sistematização do apoio através da Internet da APAV, aos resultados do inquérito sobre apoio à distância e apoio *online* a vítimas de crime e a aspetos centrais na comunicação através da Internet com vítimas de crime.

Ainda no âmbito do projeto e com o apoio da APAV, a organização parceira *Human Rights Monitoring Institute* (da Lituânia) realizou, em Vilnius, a 20 de dezembro, **uma reunião nacional** que contou com a presença de uma dezena de participantes. Neste evento, foram apresentados os principais resultados do projeto, com especial destaque para o manual sobre apoio *online* a vítimas de crime, para as *guidelines* de apoio *online* a vítimas de crime e para os recursos técnico-pedagógicos (pacote de formação) com vista à preparação de técnicos/as para a prestação de apoio através da Internet.

Por último, muito embora não previsto em sede de candidatura, no final da implementação do projeto, a APAV esteve presente no **Seminário *El apoyo online a las víctimas de delitos***, organizado pela *Universitat Oberta de Catalunya*, em Barcelona, a 19 de dezembro. A participação da APAV neste seminário, através de videoconferência, constituiu uma oportunidade para divulgar os principais resultados e conclusões do projeto, nomeadamente o relatório com os resultados do inquérito sobre apoio à distância e apoio *online* a vítimas de crime, o manual sobre apoio *online* a vítimas de crime e os serviços de apoio à distância

desenvolvidos pela APAV. Este seminário contou com a participação de diferentes entidades, incluindo serviços de apoio a vítimas da Catalunha, serviços de saúde, universidades e departamentos/centros de investigação.

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

O Projeto Ódio Nunca Mais, co-financiado pela Comissão Europeia no âmbito do Programa Justiça da União Europeia, tem como **objetivos**: 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 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. Ao longo de 24 meses, a persecução de cada um dos objetivos do projeto será alcançada pelo meio do desenvolvimento das seguintes atividades: **análise do estado da arte** sobre 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; **criação de um manual de procedimentos** que vise uma melhor identificação, comunicação e interação de vítimas de crimes e discurso de ódio, respeitando as suas necessidades específicas e o potencial impacto deste tipo de crime naquelas; **produção de um manual de formação** dirigido a profissionais que intervenham diretamente com vítimas de crimes e discurso de ódio; desenvolvimento e realização de **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); **reuniões de sensibilização** com profissionais dos setores de risco e **desenvolvimento de uma campanha de sensibilização** para grupos vulneráveis e público em geral.

Nos primeiros seis meses de Projeto, procedeu-se à realização de **pesquisa e recolha de 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. Esta pesquisa foi complementada com a revisão de literatura recorrendo a estudos e estatísticas oficiais nesta área, permitindo uma consistente e melhor compreensão do fenómeno em análise, nomeadamente ao nível da sua conceptualização; impacto nas vítimas; e práticas de intervenção mais adequadas às reais necessidades das vítimas, tendo em consideração as suas características identitárias e que, potencialmente, poderão alimentar a motivação para o comportamento criminoso.

Como previsto, foi realizado, em janeiro de 2016, a **primeira reunião de Projeto**. Esta reunião, que decorreu em Lisboa, contou com a presença de representantes de todas as entidades parceiras (*Victim Support Malta, Faith Matters* - Reino Unido, *Solidarcy* - Itália, *Swedish Crime Victim Support* - Suécia, *Victim Support Austria*, do *Victim Support Finland* - Finlândia, Polícia Judiciária, Procuradoria-Geral da República, 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*), tendo servido como momento de apresentação formal das entidades envolvidas e do papel a desempenhar no projeto, assim como dos objetivos, resultados esperados e atividades planeadas para o projeto. Constituiu também uma oportunidade para a reflexão coletiva acerca de conceitos estruturais ao projeto, planos para a elaboração dos manuais de procedimentos e de formação, assim como para a partilha de experiências e conhecimentos entre os parceiros neste domínio.

No segundo semestre do ano procedeu-se à produção dos conteúdos do Manual de Formação e Manual de Procedimentos. Paralelamente à construção dos primeiros conteúdos do manual de formação, e com a aprovação de todos os parceiros envolvidos no projeto, testaram-se os conteúdos e o modelo pedagógico desenhados para a formação de Técnicos de Apoio à Vítima numa sessão de formação de 6h nos Serviços Sede da APAV. Esta sessão-teste contou com a presença e participação/contributos de Voluntários/as APAV, colaboradores/as internos e foi ministrado por Voluntárias alocadas especificamente ao projeto e diretamente envolvidos na recolha de informação e construção dos materiais, e pelo técnico alocado ao projeto.

Capacitar e Sensibilizar para a Violência Baseada no Género | Cabo Verde

Dados do relatório “Cabo Verde - Justiça e Segurança em Números” (INE), divulgam que o crime de Violência Baseada no Género representa 42% do total de crimes ocorridos na cidade da Praia em 2016 e 20,5% do total de ocorrências em São Vicente. Pese embora se tenha constatado uma maior consciência social das mulheres cabo-verdianas sobre os seus direitos, o índice de denúncias dos crimes de VBG é ainda muito baixo. Neste sentido, revelou-se urgente o desenvolvimento e implementação de estratégias de prevenção da violência baseada no género, bem como de promoção de uma cultura de não-tolerância e de estímulo à denúncia deste fenómeno que permanece, ainda, refém do silêncio.

A **prevenção primária da violência doméstica e a promoção da igualdade de género** têm na sensibilização pública uma aliada estratégica fundamental. As campanhas de sensibilização

pública, veículos comunicacionais por excelência, permitem promover mudanças de atitude, comportamentos e crenças associadas à tolerância de fenómenos como o da violência baseada no género, não sem igualmente possibilitarem a transmissão de informação ao público em geral, mas especialmente às vítimas e potenciais vítimas, sobre os recursos de apoio disponíveis nas comunidades e sobre os direitos que os Estados lhes garantem.

O **projeto Capacitar e Sensibilizar para a Violência Baseada no Género**, através do desenvolvimento de uma campanha de sensibilização, da capacitação de profissionais que diretamente contactam com vítimas de violência baseada no género em Cabo Verde e sensibilização de crianças em idade escolar, pretendeu constituir um valioso contributo para a promoção da igualdade de género, para a prevenção de fenómenos associados a desigualdades e para uma intervenção qualificada junto das vítimas de VGB.

Com o financiamento do Programa de Ajuda Direta (PAD) da Embaixada da Austrália em Portugal e da Direção-Geral de Saúde, o projeto Capacitar e Sensibilizar para a Violência Baseada no Género permitiu à APAV estabelecer novas parcerias e estender a sua ação de prevenção, capacitação e sensibilização a Cabo Verde. O desenvolvimento da campanha teve o apoio e conceção criativa da agência Lima Limão, agência de publicidade cabo-verdiana. Já a dinamização dos cursos de formação e ações de sensibilização foram organizados com o apoio da Associação Cabo-Verdiana de Luta contra a Violência Baseada no Género, na pessoa da sua Presidente, Vicenta-Fernandes.

Sensibilizar para a Violência Doméstica | São Tomé e Príncipe

A promoção da igualdade de género aparece como objetivo transversal comum às áreas de intervenção prioritárias do Programa Estratégico de Cooperação entre Portugal e São Tomé e Príncipe 2016-2020, bem como um dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável traçados pelas Nações Unidas. Dados do inquérito demográfico (2009) revelam que 34% das mulheres foi alvo de violência emocional, física ou sexual por parte do marido e que, cerca de 1 em cada 10 mulheres (28%) foi vítima de violência física ou sexual. No Inquérito aos Indicadores Múltiplos de São Tomé e Príncipe (MICS 2014), contactou-se que 19,1% das mulheres e 13,8% dos homens inquiridos consideraram justificável que o marido batesse na mulher em determinadas circunstâncias (i.e. recusar ter relações sexuais).

Com o objetivo de dar um passo em frente na **promoção e no reconhecimento das necessidades individuais das vítimas de violência doméstica em São Tomé e Príncipe**,

nomeadamente ao nível da informação, apoio e proteção, a APAV candidatou o **Projeto Sensibilizar para a Violência Doméstica ao Programa de Ajuda Direta (PAD)** da Embaixada da Austrália em Portugal.

Pretende-se sensibilizar o público são-tomense para a violência baseada no género, as suas características e o impacto que tem nas vítimas, mas também para os custos sociais que lhes estão associados, promovendo simultaneamente uma cultura de não-tolerância à violência e de promoção da igualdade de género. Com o apoio da Direção-Geral de Saúde foi possível alargar o escopo do projeto e organizar um curso de formação para profissionais que contactam com vítimas e potenciais vítimas de violência em São Tomé, ações de sensibilização, para além da já prevista campanha de sensibilização. A campanha tem por objetivo informar vítimas e potenciais vítimas de violência doméstica em São Tomé sobre a importância da denúncia, sobre os seus direitos enquanto vítimas ou potenciais vítimas de crime, a par dos recursos de apoio disponíveis na comunidade.

Projetos em Parceria

Projeto WAKE | Working Along with Key Experts

Promovido pela *Association for the Prevention and Handling of Violence in the Family (SPAVO)*, 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, teve 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 visou 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 contactem 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 contribuiu 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. 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.

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 previu 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 aludam 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 Lisboaes 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 empreendeu esforços na disseminação das atividades do projeto a nível nacional e Europeu; tem também participado ativamente nas reuniões de projeto e participou 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 moderou o *Workshop “Engaging with different kinds of discriminatory violence”*.

Projeto Developing an EU Training Module for the Victims’ Directive

O Projecto “*Developing an EU Training Module for the Victims’ Directive*”, co-financiado pela Comissão Europeia, promovido pelo *The Irish Council for Civil Liberties* e no qual a APAV é parceira (juntamente com o *Victim Support Service* da Hungria, o *Human Rights Monitoring Institute* da Lituânia, o *Council of the Bar* da Irlanda, a *Law Society* da Irlanda, o *The Peace Institute* da Eslovénia, a *Platform for International Cooperation on Undocumented Migrants* e o *Victim Support Europe*) tem como finalidades:

- identificação das necessidades formativas de magistrados judiciais, magistrados do ministério público, advogados e oficiais de justiça relativamente à Directiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção as vítimas da criminalidade;
- o desenvolvimento e execução de um módulo de formação sobre esta temática com enfoque nas necessidades e direitos das vítimas de crime (no caso português, à luz da Lei 130/2015, de 4 de Setembro, que transpõe a referida Diretiva para o ordenamento jurídico português) e na sensibilização para a adoção de procedimentos e práticas que garantam um tratamento adequado às vítimas de crime, contribuindo para o encaminhamento de uma percentagem mais elevada de vítimas para serviços de apoio e para a diminuição dos elevados índices de vitimação secundária experienciados pelas vítimas no contacto com o sistema de justiça;

- e a monitorização do impacto desta formação.

Durante o ano de 2017, foi elaborado um questionário, destinado a magistrados judiciais e do Ministério Público e a advogados, através do qual se pretendeu obter uma perspetiva acerca das necessidades formativas destes profissionais em matérias relacionadas com vítimas de crimes. Para a disseminação deste questionário, a APAV contou com a colaboração da Procuradoria-Geral da República e da Ordem dos Advogados. Com base nos resultados obtidos, foi elaborado e enviado para a entidade promotora do projeto um relatório.

Realizaram-se ainda reuniões com a Procuradoria-Geral da República, com a Ordem dos Advogados e com o Centro de Estudos Judiciários, nas quais se apresentou o projeto e os resultados do diagnóstico das necessidades formativas e se solicitou colaboração na organização e execução do evento formativo a realizar posteriormente.

Projeto PROTASIS | Police Training Skills

A APAV integra um consórcio de seis instituições parceiras de quatro países responsáveis pela implementação do projeto ‘*Protasis: Police training skills*’, um projeto de dois anos co-financiado pela EU, coordenado pelo *European Public Law Organization* (EPLO), da Grécia, em cooperação com o *IARS International Institute* (UK), o *EuroCrime* (Italy), a *Inter-area Local Police School Foundation* (Italy), o Centro de Investigação de Direito Penal e Ciências Criminais (CIDPCC) da Faculdade de Direito de Lisboa (FDL) e a APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Porque um dos objetivos do projeto é construir um modelo complementar de apoio à vítima assente na colaboração entre as instituições governamentais e o terceiro setor, o projeto conta também com parceiros associados, concretamente, com o Ministério do Interior (Grécia), a *Hellenic Police Headquarters* (Grécia), o Ministério da Administração Interna (Portugal), e o *Police and Crime Commissioner for Hertfordshire, Barpenden Police Station* (UK).

O projeto visa, principalmente, contribuir para a construção de um ambiente “*victim-friendly*” de atendimento e apoio para as vítimas de crimes em todos os contactos com a polícia. Pretende garantir-se que as vítimas são tratadas com respeito e sensibilidade, melhorando e reforçando as competências de comunicação da polícia e o conhecimento específico das melhores abordagens a vítima de crimes. Por outro lado, o projeto visa ainda a produção de um modelo de conhecimento prático-científico que sirva de guia à implementação da Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho. Complementarmente, o acervo prático-científico deverá ainda contribuir para a boa implementação do Regulamento (UE) N.º 606/2013 do

Parlamento Europeu e do Conselho de 12 de junho de 2013 relativo ao reconhecimento mútuo de medidas de proteção em matéria civil, aprovado ao abrigo da Diretiva 2011/99/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de Dezembro de 2011 relativa à decisão europeia de proteção.

Descritivamente, os objetivos do projeto são os seguintes:

- Partilha de boas práticas e construção de um ambiente positivo e acolhedor para a vítima, que tome em consideração as necessidades especiais das vítimas em função do género ou da idade, que se mantenha durante todo o contacto com a polícia, assim garantindo a proteção dos direitos da vítima e o cabal acesso da vítima ao direito, prevenindo-se os riscos da vitimização secundária e, de um modo geral, aumentando os índices de satisfação da vítima;
- Criação de um pacote de programas e material de formação para polícias nos países incluídos no projeto (Grécia, Itália e Portugal), destinado a melhorar as competências de comunicação dos polícias, e fornecendo os conhecimentos necessários para uma boa interação com as vítimas de crimes, especialmente as que apresentem necessidades especiais em função do género ou da idade;
- Construção de um modelo de troca de informações e complementaridade no apoio à vítima, através de um sistema de referências e encaminhamento assente na partilha de tarefas, assim se reforçando a cooperação entre as diversas agências e instituições para uma maior efetividade no apoio à vítima.

De um modo geral, o projeto PROTASIS pretende contribuir para uma efetiva, suficiente e sustentável implementação da Diretiva de Apoio à Vítima; a criação de módulos de formação especialmente desenhados em função destes objetivos e a promoção de um modelo de referências e encaminhamento das vítimas para as associações de apoio existentes. As atividades científicas e práticas do PROTASIS assentam o acervo já existente de investigação e conhecimento decorrente de outros projetos financiados pela UE, e ainda na identificação e partilha de boas práticas para que se possa fazer uma transferência sinérgica do conhecimento e dos melhores métodos de trabalho entre as polícias dos países incluídos no projeto.

Durante o ano de 2017, foram desenvolvidos contactos entre a APAV e o Centro de Investigação de Direito Penal e Ciências Criminais da Faculdade de Direito de Lisboa e diversas entidades públicas e privadas nacionais com intervenção nesta área, de forma a dar a conhecer o projeto e respetivos objetivos e a solicitar colaboração, designadamente pedindo informação sobre serviços prestados e contactos para atendimento. Com estes elementos, foi construído um guia de recursos que foi posteriormente partilhado com as forças de segurança, com o intuito de melhorar as práticas de encaminhamento para instituições de apoio a vítimas. Para além disso,

no questionário remetido a estas instituições foram ainda colocadas perguntas sobre a perceção acerca da atividade policial e sobre necessidades formativas das forças de segurança.

Foi também efetuada a validação, tradução e adaptação dos conteúdos e materiais formativos produzidos pela entidade promotora do projeto, conteúdos e materiais esses que foram depois utilizados no evento formativo que se realizou em Dezembro em Portugal, nas Escolas da PSP e da GNR e destinado a um grupo de 70 elementos destas forças de segurança. Esta formação, ministrada conjuntamente por docentes da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa e da APAV, teve a duração de 3 dias e versou sobre temáticas como o Estatuto da Vítima de Crime, impacto e consequências da vitimação, atendimento e comunicação com vítimas de crimes, avaliação individual de necessidades especiais de proteção e sistemas de reencaminhamento e referenciação. As metodologias utilizadas foram essencialmente práticas, com recurso frequente a simulações, estudos de caso e debates.

Foram ainda produzidos conteúdos destinados às *newsletters* e ao website do projeto (<https://protasis-project.eu/>).

Projeto VOCIARE | Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe

A Diretiva 2012/29/EU, a chamada Diretiva das Vítimas, deveria ter sido implementada por todos os Estados-Membros da UE até 16 de Novembro de 2015. Contudo, existe ainda uma grande carência de investigação, de uma análise compreensiva da sua implementação prática e um entendimento insuficiente de alguns artigos, nomeadamente o que significa uma implementação suficiente.

Neste sentido, tornou-se necessário **compreender de que forma os Estados-Membros implementaram a Diretiva e se o fizeram em conformidade com os requisitos disposto neste instrumento jurídico Europeu**. Para o efeito, o *Victim Support Europe* candidatou ao Programa Justiça da União Europeia o projeto VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, que permitirá analisar a implementação da Diretiva a dois níveis: por um lado, identificar se as legislações nacionais, primárias e secundárias, estão em conformidade com as disposições da mesma ou se existem falhas ou contradições na sua implementação; por outro lado, pese embora seja importante a implementação legal, não é garante de que os direitos e obrigações estabelecidos na Diretiva das Vítimas são efetivamente exercidos e funcionam na prática, revelando-se assim essencial compreender de que forma as vítimas de crime usufruem efetivamente destes direitos. Deste modo, e contando com a cogestão da APAV, o projeto

VOCIARE pretende traçar um retrato claro e real sobre a forma como os direitos das vítimas estão a funcionar na prática em 26 dos Estados-Membros da União Europeia, através do desenvolvimento dos chamados Relatórios Sombra (*Shadow Reports*).

Findo o primeiro ano do Projeto VOCIARE, que teve início a 1 de Janeiro de 2017, foi já possível desenvolver um exaustivo trabalho de revisão bibliográfica sobre a implementação da Diretiva, sendo verdade que a grande maioria das investigações e relatórios produzidos até à data versam sobretudo sobre a conformidade legal da sua implementação. Num segundo momento, foi possível desenvolver uma extensa e complexa matriz de análise sobre a implementação prática de todos os artigos da Diretiva, dividida em diferentes dimensões de indicadores que permitirão recolher e aferir, aquando da investigação que será conduzida nos 26 Estados-Membros: dados factuais sobre a implementação; problemas ou desafios enfrentados; progressos feitos desde o prazo legal de implementação; dados concretos sobre a implementação. Esta matriz de análise prevê ainda três ferramentas de investigação - pesquisa bibliográfica, questionário e entrevista - desenvolvidos tendo em consideração qual a melhor forma de recolher informação para os indicadores traçados. O desenvolvimento desta matriz revelou-se um processo moroso, pois requereu um longo debate e uma complexa revisão gradual dos diferentes indicadores, sobretudo porque, como já referido, existe mais literatura e estudos sobre transposição legal, incluindo estudos comparados entre diferentes Estados-Membros, tornando-se por isso mais difícil analisar a implementação prática e organizacional. Foi, assim, essencial o processo de desenvolvimento de indicadores de qualidade e que efetivamente permitissem uma análise da realidade e não somente da lei.

Projeto VICToRIIA | Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information, Individual Assessment

Como é claramente reconhecido na Diretiva das Vítimas, as vítimas de crime têm um conjunto de necessidades centrais - **reconhecimento e tratamento digno, proteção, apoio, acesso à justiça, indemnização e recuperação** - todas estas baseadas no acesso à informação, a direitos e serviços. A Diretiva foi concebida para responder a estas necessidades, necessidades estas que sentidas por aproximadamente 15% da população Europeia (75 milhões de pessoas) vítima de crime (Avaliação de Impacto da Comissão Europeia).

No entanto e apesar dos progressos legislativos trazidos pela Diretiva, persistem ainda problemas na garantia de que as vítimas de crime têm efetivamente acesso a esses direitos e ao apoio apropriado de que necessitam. Com efeito, as necessidades das vítimas nos sistemas

de justiça penal não foram ainda devidamente acautelados na prática e o nível de acesso a direitos é ainda significativamente diferentes entre os Estados-Membros.

Recente investigação nesta matéria identificou necessidades concretas na garantia de alguns dos direitos e serviços de apoio às vítimas de crime em diferentes áreas abrangidas pela Diretiva, nomeadamente:

- estão ainda por criar serviços genéricos de apoio à vítima em 8 dos Estados-Membros da EU, entre os quais Itália, Lituânia e Roménia;
- a regulamentação legal da referenciação das vítimas de crime das autoridades policiais para as organizações de apoio à vítima é ainda insuficiente em 13 dos Estados-Membros, incluindo Itália, Lituânia e Portugal;
- as autoridades policiais não estão ainda legalmente obrigada a disponibilizar informação às vítimas de crime sobre o tipo de apoio a que podem aceder em 13 dos Estados-Membros, enquanto que muitos outros Estados, incluindo Itália, Lituânia e Portugal, já vêm esta obrigação estabelecida para vítimas de certos tipos de crime;
- existe ainda falta de uma regulamentação apropriada para a avaliação individual das necessidades das vítimas num largo número de Estados-Membros.

Considerando estas necessidades e falhas nos Estados, o *Centre for Crime Prevention* na Lituânia, em parceria com o *Victim Support Europe*, a APAV (Portugal), a Associação *LIBRA Onlus* (Itália), o *Equality and Human Rights Action Centre* (ACTEDO, Roménia), o *Vilnius Institute for Advanced Studies* (Lituânia), o Departamento de Polícia Criminal (Lituânia), o Departamento de Polícia do Ministério do Interior (Lituânia) e a Câmara Municipal de Vilnius), candidataram ao financiamento da Comissão Europeia o Projeto *VICToRIIA: Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information, Individual Assessment*.

Iniciado em Setembro de 2017, o Projeto *VICToRIIA* visa assegurar que as vítimas de crime na Lituânia, Roménia, Itália e Portugal têm acesso a serviços de apoio adaptados às suas necessidades e que os resultados conseguidos possam estar disponíveis e ser transferidos a outros Estados Membros. Para o efeito, a parceria: desenvolverá um processo de avaliação das necessidades individuais das vítimas de crime no que respeita ao apoio; promoverá o fortalecimento de parcerias entre os serviços de apoio à vítima e a polícia; desenvolverá um pacote informativo para as vítimas no que concerne os seus direitos no sistema de justiça penal, o impacto da vitimação e os serviços de apoio à vítima existentes na Lituânia, Portugal, Itália e Roménia.

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

A APAV, na prossecução da sua missão tem uma postura não apenas reativa mas também proactiva no que toca à ação para adoção de medidas legislativas e políticas.

Nesse sentido, devem destacar-se as iniciativas desenvolvidas junto da **Procuradoria-Geral da República, da Ordem dos Advogados e do Centro de Estudos Judiciários.**

Relativamente à **Procuradoria-Geral da República**, e na sequência do Protocolo estabelecido em 2016 entre a APAV e a PGR, teve início a atividade do Grupo de Trabalho, constituído por representantes das duas entidades e destinado analisar a possibilidade de introduzir alterações na atuação do Ministério Público tendentes a melhorar o tratamento conferido às vítimas de crime e a melhor garantir o exercício por estas dos seus direitos. Este Grupo de Trabalho realizou duas reuniões e centrou-se na construção de um documento com base no qual se pedirá às estruturas locais do Ministério Público um ponto de situação relativamente aos procedimentos em vigor no terreno e relativos a alguns daqueles direitos.

Quanto à **Ordem dos Advogados**, realizou-se uma reunião entre o Senhor Bastonário da Ordem dos Advogados e representantes da APAV, na qual se abordaram algumas possibilidades de cooperação, designadamente no domínio da formação em matéria de direitos das vítimas de crimes.

No que concerne ao **Centro de Estudos Judiciários**, foi celebrado um protocolo de cooperação, nos termos do qual será possível estreitar a colaboração entre as duas entidades, designadamente, mas não só, no domínio da formação.

Em Janeiro de 2017, a APAV apresentou um **Relatório relativo à transposição, para o ordenamento jurídico português**, da Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, que estabelece **normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade** e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI, do Conselho. Este relatório foi enviado à Exma. Senhora Comissária da Justiça, Consumidores e Igualdade de Género, Věra Jourová, da Comissão Europeia, bem como à Exma. Senhora Ministra da Justiça, Francisca Van Dunem.

Neste relatório verteu-se aquelas que são, no entendimento da APAV, as principais falhas do diploma legal através do qual o Estado Português procurou proceder à transposição daquela Diretiva, a Lei 130/2015, de 4 de Setembro: uma sistemática confusa e, em alguns aspetos,

incoerente; um grau de concretização de normas legais muito aquém do que era expectável e desejável; a omissão de direitos e medidas previstas na Diretiva; e a necessidade de aperfeiçoamento de alguns aspetos específicos do Estatuto.

Para além disso, A APAV participou recentemente no Projeto “Implementação da Diretiva - Práticas compatíveis para a identificação, avaliação e encaminhamento de vítimas”, com a referência JUST/2014/JACC/AG/VICT/7406 e cofinanciado pelo Programa de Justiça da União Europeia. Desse Projeto resultou o relatório divulgado em Março de 2017 e que serviu para uma análise das práticas de diversas entidades nacionais relativamente à identificação, avaliação e encaminhamento das vítimas de crime. O Relatório ora mencionado teve ainda por objetivo uma análise do processo de transposição para o ordenamento jurídico português da Diretiva 2012/29/UE, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas de criminalidade. Trata-se aqui de direitos mínimos que devem ser assegurados a todas as vítimas independentemente do tipo de crime praticado, garantindo-se dessa forma uma clara atenção por parte de todos intervenientes face às especificidades e necessidades de cada vítima e de cada crime.

Ainda que tenham sido transpostas normas que não encontravam previsão legal à luz da lei anteriormente em vigor, da análise do relatório é possível apurar uma **inserção sistemática e algumas lacunas e insuficiências que não se coadunam com o espírito da Diretiva**, fator por si só suscetível de constituir um claro obstáculo ao nível de proteção pretendido e que se refletem em disposições legais vagas.



Organizações internacionais

Victim Support Europe | VSE

Tendo por visão ser a “Voz das Vítimas na Europa”, o *Victim Support Europe* representa 46 organizações de apoio à vítima que apoiam, anualmente, mais de 2 milhões de vítimas de crime em 27 países. O cerne do seu trabalho e a sua missão é o reforço dos direitos e serviços para todas as vítimas na Europa, visando assegurar que toda e qualquer vítima aceda a informação e serviços de apoio, independentemente de onde reside ou do local onde o crime ocorreu. O VSE trabalha também para assegurar que as vítimas de crime são respeitadas, que o exercício dos seus direitos está garantido e que a sua voz é ouvida ao longo de todo o processo penal.

A APAV tem presença enquanto membro desde a sua fundação, sendo que ocupa também a presidência desde 2015. João Lázaro, enquanto presidente do VSE está presente em inúmeros eventos e reuniões um pouco por toda a Europa. No primeiro semestre de 2017 esteve, desde logo, presente nas reuniões realizadas em Lisboa e Bruxelas. Em Janeiro deste ano João foi até Sevilha para receber, em nome do VSE, o “*Premio contra el terrorismo Alberto Jiménez-Becerril 2017*”, entregue pela presidente da Fundación Alberto Jiménez-Becerril e eurodeputada Teresa Jiménez-Becerril Barrio. Já em Maio, na qualidade de presidente da APAV e do VSE, João Lázaro esteve presente na reunião “*Support Network for Victims: Comparing European Experiences*”, organizada pela Scaligera Society for Support of Crime Victims e realizada na aula magna da Universidade de Verona.

No dia 22 de fevereiro, Dia Europeu da Vítima de Crime, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima promoveu um seminário-debate sobre o impacto e o **apoio a familiares e amigos/as de vítimas de homicídio**. No seminário-debate foi também apresentado um novo micro-site de

apoio específico - apav.pt/vitimasdehomicidio - e foi lançada uma nova campanha de sensibilização, com o mote “Parte de nós morre com quem foi morto”. A campanha foi desenvolvida criativamente por um grupo de alunos da Escola Superior de Comunicação Social: Carolina Higgs, Daniela Torrinha, Guilherme Carvalho, Inês Brandão e Luís Perdigão

Nos dias 17 e 18 de Maio realizou-se a Conferência Anual do *Victim Support Europe* “**Vítimas de Crime: Direitos, Necessidades e Respostas**”. A conferência teve lugar no Royal Hospital, Kilmainham, Dublin, Irlanda.

Esta conferência anual do VSE constituiu uma oportunidade de excelência para organizações de apoio à vítima de toda a Europa, polícias, funcionários e entidades governamentais, responsáveis pela elaboração de políticas públicas, advogados e outros *stakeholders*, refletirem conjuntamente sobre como estamos ou podemos melhorar a forma como as políticas, os direitos, os serviços e os sistemas de justiça penais são desenvolvidos e disponibilizados para melhor responder às necessidades das vítimas. A conferência teve como foco todas as vítimas de crime, pese embora tenha sido colocada ênfase sobre as vítimas de terrorismo, de crimes de ódio, cibercrime e vítimas de abuso prolongado. A APAV marcou presença na dinamização de três dos workshops: Ana Amorim, Técnica de Projeto e Jurista, fez uma comunicação sobre a preocupação demonstrada por diversos sistemas penais na criminalização dos crimes de ódio, levantando questões sobre se a sua criminalização como um crime autónomo ou como circunstância agravante de acordo com cada caso específico; Bruno Brito, Gestor da RAFAVH - Rede de Apoio Especializado a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio, facilitou um workshop sobre a resposta psicológica imediata após um ataque terrorista, afirmando que um apoio psicológico eficaz depende das ações desencadeadas com as vítima, quer imediatamente apa forma como é gerida a informação disponível e o apoio que lhes é disponibilizado nos dias, semanas ou anos após o evento.

O segundo semestre foi igualmente marcado pela presença de João Lázaro em inúmeros eventos um pouco por toda a Europa, desde a Bruxelas, passando por Bolonha, Atenas, Lisboa e Porto. Setembro começou com uma Reunião da Direção Executiva do VSE, que decorreu nos District Offices da cidade do Porto.

Já a 19 e 20 de Outubro, em coorganização com a APAV, foi promovido o **116 006 Workshop: European Victim Support helplines**. Parte integrante dos Centros de Excelência do VSE, este *workshop* que decorreu na Sede da APAV, reuniu diversos congéneres Europeus para debater e partilhar boas práticas sobre diversas



temáticas relacionadas com o funcionamento das Linhas de Apoio à Vítima nos vários países. Foi neste *workshop* que a APAV apresentou o seu Sistema Integrado de Apoio à Distância, a par da promoção de um profícuo debate sobre os requisitos técnicos e organizacionais do 116 006, sobre as linhas de apoio e os sistemas de apoio integrados, passando ainda pela gestão de qualidade e pelas implicações políticas e legislativas do funcionamento de uma linha deste cariz.

A 14 de Novembro, João Lázaro, enquanto presidente do VSE, deslocou-se até à Universidade de Bolonha, em Itália, onde presidiu a **reuniões de Capacitação** com o Presidente da Sociedade Italiana de Vitimologia, Augusto Balloni, e um Membro da Direção desta mesma Sociedade, Elena Bianchini. O objetivo destas reuniões de capacitação funda-se na implementação de 5 abordagens para apoiar o desenvolvimento dos serviços de apoio à vítima de âmbito nacional. Especificamente no caso de Itália, o VSE visa: (1) analisar o estado da arte dos serviços de apoio à vítima naquele país, em estreita cooperação com parceiros nacionais, quer da sociedade civil quer ao nível governamental; (2) trabalhar com as ONG's que prestam serviços de apoio direto às vítimas de crime, adaptando o apoio às necessidades e capacidades específicas dos parceiros identificados; (3) promover o envolvimento do Governo, apresentando-lhe os resultados do exame feito à realidade dos serviços de apoio à vítima no seu país; (4) promover a cooperação entre Governo e ONG's; (5) explorar oportunidades de financiamento e expansão dos serviços de apoio.

Dezembro foi também um mês repleto de atividades, começando, logo no dia 1 desse mês, pela visita do Presidente do VSE a **Atenas**, Grécia, onde foi possível reunir com diversas instituições e seus representantes, nomeadamente, o *National Center for Missing and Exploited Children, International Cooperation and Programs, European Anti-Violence Networks (EAVN)*, Departamento de Saúde Mental e Centro de Serviço Social para o Estudo e Prevenção de Abuso ou Negligência contra Crianças, Instituto de Saúde Infantil. Ainda em Dezembro, houve lugar a uma reunião de Direção e Assembleia Geral do Victim Support Europe, em Bruxelas, seguindo-

se o evento de Outono, a Conferência “Apoio a Vítimas de Cibercrime”, que decorreu no Comité Económico e Social Europeu (CESE).

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 2017, A APAV marcou presença nas **duas Reuniões da Plataforma da Sociedade Civil contra o Tráfico de Seres Humanos**, a 9ª reunião realizou-se nos dias 30 e 31 maio em Bruxelas, a APAV participou ativamente no Workshop “Access to assistance, support and protection” . Nos dias 5 e 6 dezembro marcou presença na 10ª Reunião da Plataforma e participou no Workshop “Victims of trafficking as rights holders: Ensuring Better Access to and Realisation of their rights “ que promoveu 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.

Plataform for International Cooperation on Undocumented Migrants | PICUM

Em 2011 a APAV tornou-se membro da organização internacional *Plataform 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 2017 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.

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.

Vida Associativa

No que concerne a atual composição dos órgãos sociais, 2017 traduziu o consolidar do 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 duas sessões da **Assembleia Geral**: a 22 de março, para a discussão e votação do relatório e conta de gerência de 2016 e a 10 de outubro, para apreciação e votação das alterações aos Estatutos para adaptação à nova lei do Estatuto das IPSS de acordo com as recomendações da Direção-Geral da Segurança Social, do Plano Estratégico APAV 2018-2021 e do orçamento e plano de atividades para o ano de 2018.

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 **37.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **25 e 26 de Maio**, na Sede da APAV; e o **37.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **26 e 27 de Outubro** realizou-se, em Montargil.

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 2017, dar seguimento ao trabalho que tem vindo a desenvolver com os seus Associados, Apoiantes e Doadores.

Com o objetivo de aumentar o número de associados da APAV manteve-se em 2017 a **campanha de angariação de associados**, criada em parceria com a Escola de Tecnologias Inovação e Criação - ETIC. Esta campanha, ainda em vigor, continua a ser fortemente divulgada nas redes sociais da APAV, bem como no Site da Associação.

Simultaneamente, e ainda com o objetivo de conquistar mais associados, elementos essenciais da vida associativa da APAV, continuam a ser inseridas fichas de propostas de Associado e envelopes RSF nas pastas distribuídas nos seminários/eventos desenvolvidos pela APAV.

O ano de 2017 foi marcado, também, pela elaboração de um **documento elucidativo sobre os Apoiantes da APAV**. Neste documento pode ter-se acesso à definição desta categoria que importava diferenciar das demais categorias de apoio à APAV (Voluntariado, Doadores e Associados), dando destaque à mesma e ao seu importante papel para a vida da Associação.

Serviços de Sede no Porto

O trabalho desenvolvido pelos Serviços de Sede no Porto durante o ano de 2017 foi um trabalho de continuidade face aos anos transatos, e pode ser operacionalizado em 10 áreas de atuação centrais:

1. Consolidação, operacionalização e monitorização de procedimentos de avaliação do risco, este ano também dedicado às pessoas idosas vítimas de violência doméstica e às crianças e jovens vítimas de violência sexual, sem descurar a consolidação do trabalho já desenvolvido no domínio da violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais;
2. Supervisão técnica e financeira dos projetos realizados ao abrigo do Portugal 2020;
3. 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 (alunas/os, famílias e professoras/as);

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

4. Uma aposta ao nível da implementação-piloto de programas de prevenção da violência. Este ano a atenção foi direcionada para crianças com idades entre os 6 e os 10, com a gestão e implementação do *Projeto SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos*;
5. Apoio no desenvolvimento de recursos didáticos para crianças entre os 6 e os 10 anos, através do apoio e consultadoria ao Projeto Junt@s na Prevenção da Violência contra Crianças, desenvolvido pelo GAV de Vila Real;
6. Gestão e supervisão de voluntariado;
7. Orientação de estágios académicos no domínio da Criminologia e Psicologia, direcionado-os para uma intervenção de cariz mais comunitário e procurando aliar competências de investigação a ações mais sustentadas e concertadas de intervenção;
8. 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;
9. 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.
10. Representação da APAV nos órgãos de comunicação social, em seminários, congressos, formações, sessões de esclarecimento e outros eventos dirigidos a diferentes públicos estratégicos.



APAV Açores

No momento em que a APAV Açores nasceu, Julho de 2007, estava dado o primeiro passo para se consolidar como voz ativa na sociedade açoriana, quebrando o silêncio e possibilitando que cada vítima pudesse ver a sua voz ouvida. A APAV Açores surgiu da necessidade de prestar atenção e apoio especializado a quem é vítima de crime, contribuindo para uma sociedade mais justa e equilibrada, promovendo, em simultâneo, uma comunidade mais formada, informada e sensibilizada. O **trabalho de 10 anos**, assinalado por diversos eventos no ano em apreço, recorda um trajeto seguramente difícil, que apenas pôde ser trilhado graças ao esforço, dedicação e empenho de todos/as os que nele participaram - Voluntários/as e Colaboradores/as - e que hoje se assinala na forma de um projeto qualificado e inovador na Região Autónoma dos Açores.

Cientes do incontornável reconhecimento público conquistado, mas despertados para a necessidade de continuar a dar resposta às necessidades e desafios de uma sociedade em constante transformação e mudança, detivemo-nos neste 10.º aniversário sobre a análise do percurso que para trás deixamos, preparando um futuro que se espera promissor.

Assim, no ano de 2017, 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 Polícia de Segurança Pública de Ponta Delgada e de Lagoa, ambas localizadas na Ilha de São Miguel. No decorrer de 2017 foram apoiadas cerca de 67 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).

Por sua vez, com a **Polícia Judiciária (PJ)**, encontra-se em funcionamento, pelo quinto ano consecutivo, o **Sistema de Referenciação de Familiares e Amigos das Vítimas de Homicídio**, bem como de **Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual**. No ano em análise a PJ referenciou à APAV Açores 2 vítimas de crime de Abuso Sexual, não havendo registo de familiares e amigos de vítimas de homicídio. Os processos em questão foram acompanhados pelo Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada que disponibilizou, os serviços especializados de acompanhamento psicológico, jurídico e social.

No ano de transacto e, 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, no dia 8 de Março foi assinado o **Protocolo entre o Instituto da Segurança Social dos Açores (ISSA) e a APAV Açores**, cujo ISSA procedeu à cedência de um imóvel à APAV Açores. Tendo em conta que, o imóvel carece de obras que assegurem a alteração e adaptação do mesmo, não foi possível a mudança dos serviços da APAV Açores em 2017. A aprovação por parte da Direção Regional da Solidariedade Social do orçamento apresentado pela APAV Açores, Setembro de 2016, permitirá dar início ao processo de remodelação do imóvel no decorrer do ano de 2018.

Pelo 5.º ano consecutivo o **Colégio do Castanheiro** desenvolveu o projeto "Castanheiro Solidário", que visou promover os valores de cidadania e solidariedade, tendo como objetivos incentivar a prática do **voluntariado**, dar visibilidade às atividades de voluntariado, proporcionar oportunidades de reconhecimento das capacidades e competências dos sujeitos participantes e promover a articulação entre a escola e a comunidade. A APAV Açores sendo uma das entidades parceira promoveu um conjunto de atividades com os jovens, cuja finalidade consistiu em demonstrar o trabalho desenvolvido pela instituição, bem como o percurso de uma vítima de crime, a partir do momento que solicita o apoio da APAV e/ou inicia um processo-crime sendo para o efeito realizadas visitas ao DIAP, Gabinete Médico Legal e Forense dos Açores Oriental, Departamento de Investigação Criminal de Ponta Delgada da Polícia Judiciária.

A par da celebração dos 10 Anos da APAV Açores foi possível assinalar a data através de uma **panóplia de iniciativas** que destacamos seguidamente e que visaram, através da cultura, arte, conhecimento e desporto levar a missão e os serviços da APAV a um número cada vez maior de pessoas residentes no território açoriano.

Nesse sentido, a APAV Açores promoveu o seminário “**APAV Açores: 10 Anos a Dar Voz ao Silêncio**” que contou com as intervenções do presidente da Câmara Municipal de Ponta Delgada, José Manuel Bolieiro, do Diretor Regional da Habitação do Governo Regional dos Açores, Orlando Goulart, da gestora da APAV Açores, Sílvia Branco e da gestora do Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada da APAV, Raquel Rebelo. O seminário promoveu um momento de reflexão sobre o caminho e o trabalho desenvolvido pela APAV nos Açores desde a sua implementação em 2007, lembrando os marcos, protocolos e parcerias que permitiram o seu crescimento e lembrando os desafios do apoio à vítima face às características geográficas do território. A sessão de encerramento contou com a visualização de um vídeo que compilou testemunhos de entidades parceiras da APAV Açores, bem como dos colaboradores acerca do trabalho desenvolvido pela Associação ao longo de uma década.

Promoveu em **7 ilhas da Região Autónoma dos Açores** (Terceira, Santa Maria, Pico, Faial, São Jorge, Graciosa e Flores), a **exposição itinerante “Dar Voz ao Silêncio”** que reuniu dez campanhas de sensibilização da APAV. Por sua vez, na ilha de São Miguel foi inaugurada a exposição de fotografia *O Virar da Página*, de José Sarmento Matos.

A APAV Açores e a **Câmara Municipal de Lagoa** promoveram o **Concerto Solidário “APAV Açores, 10 Anos a Dar Voz ao Silêncio”** que, contou com a actuação do Grupo de Cantares Tradicionais de Santa Cruz Lagoa e com a participação de elementos da APAV Açores, nomeadamente da gestora, que declamou o poema da música “Cansada”.

A Associação **Yoga Azores** promoveu uma **Caminhada Solidária com Yoga** a favor da APAV Açores. A caminhada, que contou com 35 pessoas, teve lugar num trilho junto ao mar, na vila das Capelas, em São Miguel, tendo sido intercalada por diversos momentos de yoga.

Em parceria com a **Fundação Pauleta**, a APAV Açores promoveu um **Jogo Solidário de Futebol**, cujas equipas foram constituídas por Pauleta e Amig@s vs Amig@s da APAV, tendo a equipa da APAV Açores sido representada por elementos da PSP, que colaborou com a nossa instituição nesta iniciativa, bem como por colaborador da APAV.

Para assinalar o fim do verão em Ponta Delgada a APAV Açores promoveu **Sunset Cocktail Party by APAV Açores** que contou com a presenças de entidades parceiras, sendo possível fazer um balanço do trabalho da APAV Açores ao longo de um década, a par de cocktails e música que asseguraram um momento de descontração e lazer.

Por fim, e atendendo à importância dos Órgãos de Comunicação Social, a APAV Açores manteve a colaboração regular com os mesmos, tanto nos jornais diários, semanais e digitais, como nas rádios regionais e serviço de televisão pública dos Açores (RTP Açores).

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 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 oitenta e oito (88) - um número superior ao ano anterior. Muitos dos colaboradores remunerados - a grande maioria dos Gestores de Gabinetes de Apoio à Víctima - têm um regime de tempo parcial. Destes recursos humanos sessenta e um são trabalhadores por conta de outrem da Associação.

A caracterização dos recursos humanos remunerados da APAV em 2017 é a seguinte: 86,36 % são mulheres e 13,64 % homens; 90,91 % tem licenciatura, a idade média é de cerca de 35 anos e o número de colaboradores com filhos em idade escolar corresponde a uma percentagem de 19,32 %.

Voluntariado APAV: qualificar para melhor apoiar

A APAV, com uma atividade nacional (e internacional) de mais de 27 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 Víctima, pela Rede de Casas de Abrigo, pelo Centro de Acolhimento e Proteção para Víctimas 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.

Sendo o Voluntariado a principal força motriz da APAV, a Associação centrou o seu esforço numa reestruturação profunda e sustentada dos procedimentos e imagem desta sua Unidade. Durante o ano de 2017 procedeu-se com o esforço de persecução dos objetivos proximais e distais propostos no **Plano de Voluntariado 2013-2017** e operacionalizados no **Plano de Ação para o Voluntariado APAV 2017**. Reforcem-se os principais objetivos propostos com a atual reformulação da Unidade de Voluntariado e espelhados nos objetivos propostos para 2017: a captação mais eficiente e diversificada de Voluntários/as; a fidelização dos mesmos por períodos mais longos de tempo; uma gestão mais eficiente desta importante fonte de recursos humanos por parte dos Serviços Centrais de Sede; um aumento da satisfação e qualidade na prestação da tarefa Voluntária; um envolvimento crescente em projetos de investigação ou que promovam o Voluntariado nacional.

Concluiu-se e divulgou-se em Abril de 2017, junto da rede de colaboradores/as APAV, o resultado da reestruturação (iniciada em Outubro de 2016) do **novo Procedimento de Realização: Gestão de Voluntários/as**. Esta reestruturação capitalizou todas as necessidades e dificuldades identificadas pelas gestoras de GAV e Voluntários/as de Coimbra, Faro, Lisboa, Porto e LAV aquando do levantamento de necessidades efetuado entre os meses de Novembro e Dezembro de 2016, num formato de *focus group*. A nova descrição de políticas, procedimentos e práticas envolvidas no Processo de Gestão de Voluntários/as levou à natural autonomização do atual Procedimento relativamente ao Procedimento de Gestão de Estagiários (agora sob a responsabilidade do Centro de Formação), permitindo desta forma **especificar detalhadamente cada passo envolvido no processo de seleção, integração e acompanhamento dos/as Voluntários/as**. Obteve-se como principal resultado da reestruturação procedimental efetuada pela Unidade de Voluntariado, as **novas modalidades de Voluntariado APAV**: Técnicos/as de Apoio à Vítima (Voluntário/a); Voluntário/a para Suporte Técnico e Operacional (substituindo a anterior modalidade Voluntário para Outros Serviços); a nova modalidade de Voluntário/a para a Prevenção e Sensibilização; e os/as

Amigos/as PRO BONO. A modalidade de Voluntário Sénior foi naturalmente absorvida pelas entretanto estabelecidas: por um lado, e em termos de gestão central e estatística, não informava efetivamente acerca do tipo de colaboração que o/a Voluntário/a Sénior tinha estabelecido com a APAV; por outro lado a estratégia atual da Associação para a angariação de recursos humanos com diferentes *backgrounds* socioculturais quer-se integrativa e transversal a todas as suas unidades de funcionamento.

Esta reestruturação e clarificação de procedimentos, mais adequados às necessidades e prática diária dos colaboradores APAV, fez-se ainda acompanhar de uma **reestruturação dos conteúdos constantes dos separadores destinados ao Voluntariado no portal APAV e Intranet APAV.**

Também no mês de Abril procedeu-se ao **lançamento da nova imagem do Voluntariado APAV**, procurando-se desta forma reafirmar a preocupação, aposta e reconhecimento da APAV na qualificação e satisfação dos seus/suas Voluntários/as. A nova imagem acompanha a informação nos portais APAV e Kit de Boas Vindas. Foram igualmente solicitadas junto de parceiros estratégicos da APAV, duas campanhas para a angariação de novos/as Voluntários/as: uma campanha dirigida ao público em geral (espelhando a preocupação na angariação de recursos humanos com diferentes *backgrounds* socioculturais) e cujo lançamento está previsto para o primeiro trimestre de 2018; e uma segunda campanha dirigida especificamente à comunidade académica. Em outubro de 2017 foi lançada publicamente a campanha de sensibilização para o Voluntariado APAV fundamentalmente desenhada para angariar Voluntários e Voluntárias junto de um público mais jovem e universitário. A campanha, que tinha por mote "Ser Voluntário/a é um cartão de visita", foi desenvolvida no âmbito da parceria entre a APAV e a Escola Superior de Comunicação Social (ESCS), com os alunos do curso de Publicidade e Marketing. Materializada através de um totem instalado na sala de Voluntários/as do GAV Lisboa, *roll-ups*, cartazes e *flyers*, a campanha foi de imediato utilizada em diversos eventos, um pouco por todo o país, dirigidos ao terceiro setor e realizados em contexto universitário.



Com o recurso ao sistema de informação e de gestão da formação e do voluntariado - BdLena, deu-se **continuidade à monitorização bimensal do número de colaboradores não remunerados ativos e para formação por serviço, área de formação e modalidade de voluntariado.** De acordo com a plataforma de gestão, em **novembro de 2016** a APAV contava com um total de **186 colaboradores/as não remunerados/as**, 116 ativos/as e 70 para formação. Em **dezembro de 2017** a APAV contabilizava um total de 145 colaboradores não

remunerados ativos e 160 para formação, perfazendo um total de **305 colaboradores não remunerados** na sua rede (correspondendo a um **aumento percentual de 64 pontos em apenas um ano**). Este aumento poderá refletir: i) o reforço da Associação na aposta em novos protocolos de colaboração com instituições de Ensino Superior (por exemplo, Universidade Católica Portuguesa; Universidade Europeia; entre outros); ii) uma maior eficácia das ações de apresentação da Associação e do tipo de Voluntariado desenvolvido no âmbito da mesma junto de públicos estratégicos (por exemplo, participação em feiras de Voluntariado desenvolvidas no seio académico; divulgação de cartazes em locais estratégicos e que permitissem colmatar as necessidades de recursos humanos da área de Direito de alguns GAV); iii) o esforço da Unidade de Voluntariado para a total adoção dos novos Procedimentos de Realização de Voluntariado junto dos/as Gestores/as de GAV com conseqüente atualização da Bdlena; iv) o alargamento da rede de serviços de proximidade da APAV (com abertura dos GAV Alto Alentejo Oeste; GAV Paços de Ferreira; GAV Oeiras; UAVM+D Vila Franca de Xira); v) ou por uma possível eficácia da estratégia adotada pela Unidade de Comunicação para a unidade de Voluntariado em específico, ou para a Associação no geral.

Seguindo a tradição de valorização e agradecimento da contribuição individual de cada Voluntário/a, e fomentando uma estratégia de aposta na fidelização dos/as Voluntários/as da Associação, o dia 5 de dezembro (dia Internacional do Voluntariado) foi celebrado com o envio de uma nota de agradecimento individual a cada Voluntário/a em nome do Presidente da APAV e com o lançamento de três vídeos com testemunhos de Voluntárias (GAV Paços de Ferreira, LAV e GAV Lisboa), divulgados nas redes sociais da Associação e integradas nas páginas destinadas ao Voluntariado APAV do site oficial. Estes três testemunhos reais permitiram reforçar a ideia de que cada Voluntário/a é reconhecido individualmente no esforço diário que faz por cumprir a missão da APAV; apresenta na primeira voz o processo de integração e acolhimento na rede APAV; esclarece acerca da importância da formação inicial e contínua dos/as Voluntários/as; a diversidade de *backgrounds* socio-educacionais existente na equipa; e valida a premissa que subjaz à estratégia adotada pela Unidade de Voluntariado para 2017: “Voluntariado é dar e receber”. Não menos importante, as iniciativas espontâneas levadas a cabo por cada gabinete para agradecer à sua equipa de Voluntários/as (lanches convívio; campanhas de sensibilização e angariação nas ruas e eventos; etc.) revelaram um compromisso dos/as gestores/as com a estratégia da Unidade.

No que respeita ao reforço da **formação (inicial e contínua)** dos/as nossos/as Voluntários/as, durante o ano de 2017 estiveram presentes **289 voluntários/as/ estagiários/as** (178 voluntários/as e 111 estagiários/as) nas diferentes atividades formativas promovidas interna e externamente pela APAV perfazendo um total de **1.111 horas de formação**.

Ao nível de formação, e embora não constante do Plano de Atividades 2017, realizou-se ainda no segundo semestre (18Julho-3Agosto) a primeira **Academia de Verão de Psicologia** |

Voluntariado APAV em paralelo com a primeira **Academia de Verão de Direito | Voluntariado APAV**, esta última em parceria com a Universidade Católica Portuguesa. O planeamento deste evento formativo objetivou captar profissionais recém-licenciados nas áreas de Psicologia e Direito de todo o país para a realização de voluntariado na APAV; suprir as necessidades de Voluntários/as em períodos de carência como o verão; e finalmente, testar um novo modelo de formação (ainda que não formal nesta primeira fase) que agilize a integração de novos/as Voluntários/as, de forma gradual, numa perspetiva de “*job shadowing*”. Dos 21 inscritos (2 alunos/as da área de Direito e 19 de Psicologia), 9 realizaram as 24 horas totais de formação, 2 participantes 20 horas, 1 participante formalizou 12h de formação, 4 estiveram presentes em menos de 10 horas e 5 dos inscritos acabaram por não comparecer. No final do evento, **8 dos 21 inscritos apresentaram interesse em colaborar com a APAV em regime de Voluntariado.**

Pela primeira vez procedeu-se ao desenho de um procedimento de avaliação dos níveis de satisfação dos/as Voluntários/as APAV. Embora seja reconhecida a importância da avaliação da satisfação laboral dos trabalhadores remunerados, nomeadamente para a implementação de medidas de melhoria das condições no contexto laboral para o aumento da produtividade e redução da abstinência, a auscultação da satisfação laboral no contexto do trabalho não remunerado ainda é remetida para segundo plano. Sendo o Voluntariado a força motriz na APAV, e fazendo parte da ambição da Unidade de Voluntariado um trabalho efetivo na fidelização dos/as Voluntários/as por períodos mais longos de tempo, surgiu a necessidade de criar procedimentos (em estreita colaboração com a Unidade de Qualidade) para a avaliação dos níveis de satisfação dos/as Voluntários/as no exercício das suas funções. Foi desenvolvido um questionário online composto por dois conjuntos de questões: um primeiro conjunto de questões baseados no “The Volunteer Satisfaction Index” (Galindo-Kuhn & Guzley, 2001), um inventário tipo *lickert* que permitem avaliar o nível de satisfação dos respondentes em quatro áreas distintas (por exemplo, Suporte organizacional; Integração no grupo; Possibilidade de aplicar as suas competências); e um segundo conjunto de questões de resposta aberta onde se solicita ao/à Voluntário/a a que exponham as suas propostas de melhorias ao atual modelo de gestão do Voluntariado e Formação. Prevê-se finalizar e publicar a construção dos procedimentos de avaliação dos níveis de satisfação dos/as Voluntários durante o primeiro trimestre de 2018. Uma fase de teste ao inventário online (dezembro de 2017) permitiu validar a exequibilidade do formato e corrigir alguns aspetos nos conteúdos do mesmo.

A participação da APAV na Confederação Portuguesa de Voluntariado (CPV) fez-se através das contribuições do seu gestor num dos grupos de trabalho da mesma plataforma e que permitiu alimentar o programa do “2º Congresso Português do Voluntariado - Voluntariado: Um mundo desafiante” que teve lugar no dia 21 de outubro em Lisboa.



Infraestruturas: melhoria das condições materiais

Durante o ano de 2017, os esforços de melhoria das condições materiais centraram-se nas **Casas de Abrigo da APAV**. Através do apoio generosamente concedido pela CEPSA, ao abrigo dos Prémios ao Valor Social, pelo Lidl, no âmbito de uma Campanha de Responsabilidade Social “Promoção do Bem”, e de várias entidades privadas, através de apoios mecenáticos, foi possível realizar obras mais profundas nas demais divisões das casas de abrigo; obras essas que passaram pela intervenção no piso das instalações, pela substituição do revestimento das paredes e pela pintura.

Os apoios concedidos permitiram, ainda, renovar mobiliário, adquirir eletrodomésticos, criar espaços interiores e exteriores, destinados às crianças e melhorar os espaços de trabalho da equipa de técnicas/os de apoio à vítima e as/os utentes acolhidas/os nas Casas de Abrigo.

No âmbito da política de melhoria contínua das instalações realizaram-se profundas obras no **Gabinete de Apoio à Vítima de Braga** que apresentava condições incompatíveis com os padrões mínimos de qualidade de espaço exigidos pela APAV para serviços locais de apoio à vítima. As obras, com o apoio generoso da Junta de Freguesia de São Victor onde se situa o GAV de Braga, permitiram um aproveitamento máximo do espaço disponível com a criação de sala de espera, sala de atendimento, sala da equipa técnica e sala multiusos - para reuniões, projetos e atendimentos. O mobiliário e o equipamento foram, na sua quase totalidade, renovados.

Recursos Financeiros

Fundraising | Angariação de Fundos

O Plano de Angariação de Fundos, elaborado em 2016, contempla um conjunto variado de atividades que permitem obter receitas a favor da APAV, de modo a dar continuidade à sua missão. Estas atividades foram delineadas com base na definição prévia de alguns objetivos específicos, traçados para cada uma das partes envolvidas na Associação.

Com efeito, durante o ano em apreço, foram aplicados esforços no sentido de obter parcerias mecenáticas que permitissem dar continuidade ao trabalho desenvolvido pela APAV, parcerias estas que resultaram no desenvolvimento de eventos de cariz solidário como foi o caso da **14ª Corrida de Solidariedade ISCP/ISPAV e Marcha das Famílias**, que contou com o apoio do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna; a **35ª Prova De Montanha 12 Kms Manteigas - Penhas Douradas**, desenvolvido em parceria com o Centro Cultural e Desportivo da Câmara Municipal de Manteigas; a **1ª Caminhada Solidária Carregado - Cadafais**, alavancada pela Comissão de festas do Carregado e Cadafais; e o evento **“Cerveja de Corpo e Alma”**, promovido pelos alunos da Escola de Hotelaria e Turismo de Coimbra.

O ano de 2017 foi, ainda, marcado pela continuidade da parceria firmada com a cadeia de Cabeleireiros **Jean Louis David** que promoveu a, já habitual, **Hair Fashion Week** e, também, pelo estabelecimento de novas parcerias, nomeadamente com a **Associação Mutualista Montepio** e com a **Mary Kay**, que desenvolveram campanhas cujas receitas reverteram a favor da APAV.

A par destes eventos foram ainda desenvolvidas outras iniciativas como a **Venda do CD Ary, O Poeta das Canções**; o **Leilão do Mega Pack Agir**; a **Aula Defesa Pessoal**, promovida pela **Associação KM360**; e a **Exposição "Retratos sem Medo"**, que contribuíram para a APAV.

O final do ano foi ainda marcado pelo estabelecimento de algumas parcerias que se estenderão para o ano seguinte, como é o caso da venda da **Agenda/Guia de Beleza** da maquilhadora profissional **Cristiana Lopes** e a venda de joias da **Joalheria Collectiva**, no Porto.

Em 2017 foram, ainda, realizadas várias candidaturas, de modo a possibilitar o desenvolvimento e implementação de projetos sociais, designadamente, na área da sensibilização e prevenção da violência em crianças e jovens, tendo, a APAV, sido uma das instituições vencedoras dos **Prémios ao Valor Social da Fundação CEPSA**.

Ainda no âmbito dos Projetos, decorreu, durante o ano de 2017, a implementação do **Projeto “Ser de Novo”**, cofinanciado pela **Fundação CEPSA**, que visava a renovação e a manutenção das áreas da Casa Abrigo Alcipe da APAV, de modo a proporcionar um ambiente mais acolhedor e ajustado às necessidades das utentes da Casa e, ainda, a renovação da Casa Abrigo Sophia, cofinanciado pelo **LIDL** através da sua iniciativa a **“Promoção do Bem”**.

Iniciado em 2013, o projeto de captação de doadores regulares, através do **método Face-to-Face (F2F)**, que permitiu angariar um número considerável de doadores para a Associação, continua a dar frutos.

No último trimestre de 2017, iniciou-se numa nova fase de captação de doadores, através do método acima mencionado, que permitiu angariar mais 200 doadores para a APAV.

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 2017 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 UAVMD 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 2017 demonstram, tendo a APAV tido um resultado líquido de 5.064,77 €, 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 2017, o nosso mais sincero agradecimento!

Lisboa e Sede, 31 de Janeiro de 2018

A Direção