
RELATÓRIO DE GESTÃO

2019

APAV[®]



Apoio à Vítima

Considerações Gerais	1
Protocolo com o Governo de Portugal	4
Apoio a Vítimas, seus Familiares e Amigos/as	9
• Redes APAV: Gabinetes de Apoio à Vítima Apoio à Vítima Migrante Apoio a Familiares e Amigos/as de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual Casas de Abrigo.....	9
• Estatísticas da prestação gratuita e confidencial de serviços de apoio a vítima de crime, seus familiares e amigos/as	10
• SIAD I Sistema integrado de apoio à distância a vítima de crime, seus familiares e amigos/as	13
• Rede de Apoio a Familiares e Amigos/as de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo I RAFAVHT	18
• Rede de Apoio a Crianças Jovens Vítimas de Violência Sexual Projetos CARE Norte, Centro e Alentejo e CARE Plus	21
• Apoio em itinerância às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as	24
• Respostas sociais de atendimento e acolhimento das vítimas de violência doméstica.....	31
• Apoio às Vítimas Migrantes, Vítimas Refugiadas e apoio a outras vítimas específicas	35
• Apoio e acolhimento de Vítimas de Tráfico de Seres Humanos	37
Formação, informação, sensibilização & prevenção	42
• Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade	62
Plano para a Igualdade de Género da APAV 2018-2021	70
Investigação e Desenvolvimento	75
Qualidade no Apoio à Vítima	80
• Avaliação de Impacto Social	81
Ligação à Sociedade: as parcerias	88
Relações Internacionais & Projetos Europeus	106
Vida Associativa	126
Serviços de Sede no Porto	128
APAV Açores	130
Recursos Humanos	133
Infraestruturas: melhoria das condições materiais	137
Recursos Financeiros	139

Considerações Gerais

2019: marco na expansão dos serviços de proximidade

Dois mil e dezanove foi um marco no esforço de **expansão dos serviços** da APAV, através da sua rede de **Gabinetes de Apoio à Vítima** e **pólos de atendimento**. Partindo com 32 serviços de proximidade em 2018, **terminámos o ano de 2019 com 64 serviços**. Por conseguinte, a APAV conseguiu, fruto da confiança e da cooperação com parceiros estratégicos e relevantes, diversificar a forma de chegar às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as, passando a estar representada em **276 concelhos**, de 306 existentes em Portugal, através da sua rede nacional de **20 Gabinetes de Apoio à Vítima®** e 24 pólos de atendimento em itinerância; das três sub-redes de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (**CARE**), familiares e amigos de vítimas de homicídio e de terrorismo (**RAFAVHT**) e vítimas migrantes e de discriminação (**UAVMD**); da rede de **Casas de Abrigo** e do **Sistema Integrado de Apoio à Distância**, o qual integra também, a **Linha de Apoio à Vítima** - 116 006 - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime e a **Linha Internet Segura**.

Esta expansão esteve também integrada na **estratégia de territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica** e plasmada na Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação (ENIND) Portugal + Igual, na qual, foram formalizados com a APAV dois protocolos que envolvem um conjunto alargado de parcerias de âmbito nacional, regional e local garantindo a **continuidade** da missão da APAV no **Alto Alentejo Oeste**, bem como **expansão territorial** no **Algarve**.

Abertura dos GAV nos DIAP de Braga e Faro

No ano em apreço, foi ainda estabelecido um **novo Protocolo de colaboração** entre a **APAV**, o **Ministério da Justiça** e a **Procuradoria-Geral da República**. Este Protocolo veio permitir a criação de dois novos **Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV)** nos **Departamentos de Investigação e Ação Penal (DIAP)** de Braga e Faro.

Linha Internet Segura (LIS)

Em Janeiro de 2019, alargámos os serviços da APAV, através da integração no Consórcio Internet Segura (CIS), e consequente coordenação dos serviços da **Linha Internet Segura e da Linha Alerta**. O consórcio é coordenado pela FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, que também envolve a DGE – Direção Geral de Educação do Ministério da Educação, IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude, a Fundação Altice e a Microsoft Portugal. Desde janeiro de 2019 até dezembro de 2019 a APAV contabilizou **827 processos de atendimento e apoio** na Linha Internet Segura, nas suas vertentes atendimento e denúncia.

Ainda no que diz respeito às parcerias, importa destacar 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 e de Terrorismo (RAFAVHT), da Subrede Especializada da APAV para o Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual (Rede CARE) e da Linha Internet Segura (LIS), 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.

Mais de 54.700 atendimentos a 11.423 vítimas

Em 2019, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, assinalou **54.703 atendimentos** a cidadãos vítimas ou não de crimes, para esclarecimento de informações e outros assuntos. Na sua totalidade, o número de **vítimas de crime** apoiadas pela APAV ascendeu as 11 mil, mais concretamente com **11.423 vítimas**, sendo estas alvo de mais de **20.000 crimes** e outras formas de violência.

Mais de 47.100 participantes em eventos formativos

No ano em análise foram dinamizados 1.911 eventos formativos com um total de **47.171 participantes** (44.374 em outras atividades/eventos e 2.797 em atividades formativas dinamizadas) que fez um total 6.740 horas e 80 minutos de formação (média aritmética por atividade mais de 3 horas – 3,52h). Destes, **mais de 86,8% (40.935)** foram participantes relacionados com as entidades signatárias do **Protocolo com o Governo de Portugal**.

Alargamento do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade

Este foi também um ano significativo para a APAV, no que diz respeito ao **Sistema de Gestão da Qualidade**, uma vez que o mesmo foi alvo de um **alargamento do seu âmbito** a um Gabinete de Apoio à Vítima. A auditoria de recertificação e alargamento do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, teve lugar nos dias 17 e 18 de Setembro, ocorreu dentro dos parâmetros habituais, com uma deslocação extra ao GAV do Alto Alentejo Oeste, de forma a dar resposta ao alargamento do âmbito do sistema.

A **avaliação de impacto** continuou a ter destaque na vida da Associação, sobretudo no âmbito dos novos Projetos em curso, bem como na capacitação da mesma no que diz respeito à Teoria da Mudança.

Reposicionamento da APAV

Ao longo de 2019 foram desenvolvidas diversas **campanhas com o objetivo de reposicionar a APAV enquanto organização que apoia vítimas de todos os tipos de crime**: sensibilização sobre violência contra pessoas idosas (“Calar é ser cúmplice”), violência doméstica (#NãoFiqueÀEspera e #DitadosImpopulares), violência sobre crianças e

jovens (“As marcas de violência na infância nunca passam”) e cibercrime (“Não é preciso ver para crer”).

Novos projetos europeus

O reforço da participação da APAV a **nível europeu e internacional** concretizou-se na presença da APAV em diversos eventos e efemérides celebradas ao longo do ano, bem como no estabelecimento de parcerias e partilha de boas práticas com *stakeholders* europeus e internacionais, que se materializou quer em parcerias formais para o desenvolvimento de projetos conjuntos quer num programa de intercâmbio com outra organização de apoio à vítima Europeia. Realce para os projetos **COUNTER@CT: prevenção e combate à radicalização online**, **ROAR: empoderamento das vítimas de cibercrime**, **PROVICTIMS: o Papel do Ministério Público na Promoção dos Direitos das Vítimas** e **WITH YOU: acompanhamento a vítimas e testemunhas no sistema de justiça**.

Mais de 460 voluntários/as

Durante o ano de 2019 a APAV contou com um total de **466 Voluntários/as**. As cerca de 52 mil horas de trabalho prestadas por todos os/as Voluntários/as e Estagiários/as no decorrer do ano em análise, traduzem o papel imprescindível do Voluntariado Social no apoio às vítimas de crime e o sucesso da rede mantida pela associação. O número total de horas de trabalho voluntário realizado por todos/as os/as Voluntários/as e Estagiários/as da APAV desde o início da sua colaboração com a nossa Associação, à data de 19 de Dezembro de 2019, eram de **52 208 horas**, traduzindo-se numa valorização desse trabalho no valor aproximado de **887.536,00 €**, se face ao trabalho técnico qualificado desenvolvido atribuímos, meramente para efeitos estatísticos, o valor horário de dezassete euros.

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 nos 64 serviços de Proximidade, 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 2019 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. De uma forma geral podemos dizer que as **atividades e metas traçadas foram alcançadas, respondendo** assim **positivamente aos objetivos propostos para 2019**.

Continua política de parceria e cooperação com todas as entidades relevantes no que diz respeito ao apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos

Protocolo com o Governo de Portugal

A APAV, na sua missão social e de relevante interesse público e de parceria com o Estado central, procurou contribuir proactivamente para a operacionalização dos compromissos do programa do Governo Constitucional. O Protocolo de Cooperação entre o Governo da República (Presidência do Conselho de Ministros, o Ministério da Administração Interna, o Ministério da Justiça, o Ministério da Saúde e o Ministério do Trabalho, da Solidariedade e Segurança Social) e a APAV, renovado a 28 de Dezembro de 2018, permitiu a manutenção da colaboração previamente estipulada e existente, essencial para o cumprimento da missão da APAV e de compromissos legais, nacionais e europeus, do Estado Português, sendo que o valor da contribuição direta foi objeto de redução.

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 dos Serviços de Proximidade da APAV: de cada Gabinete de Apoio à Vítima e seus pólos de atendimento, das Casas de Abrigo, da APAV Açores, das (Sub)Redes especializadas de apoio (UAVMD – Unidade de Apoio a vítimas Migrantes e de Discriminação; CARE – apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual e RAFAVHT – Rede de Apoio a Vítima de Familiares e Amigos de Homicídio e de Terrorismo), mas também dos Serviços de Sede e dos projetos. A colaboração com 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, foram uma constante.

Esta política de colaboração da APAV 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; Direcção-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; Instituto Nacional de Emergência Médica; Instituto da Droga e da Toxicodependência; Administrações Regionais de Saúde.
- no âmbito de outros Ministérios, importa destacar a cooperação com a Fundação de Ciência e Tecnologia (FCT), Direcção Geral de Educação (DGE) do Ministério da Educação e Instituto Português do Desporto e Juventude.

*APAV, MJ e PGR
juntos na criação
de GAV nos
DIAP de Braga e
Faro*

No ano em apreço, foi ainda estabelecido um **novo Protocolo de colaboração** entre a **APAV**, o **Ministério da Justiça** e a **Procuradoria-Geral da República**, celebrado no dia 7 de março, primeiro Dia de Luto Nacional pelas Vítimas de Violência Doméstica. Este Protocolo veio permitir a criação de dois novos **Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV)** nos **Departamentos de Investigação e Ação Penal (DIAP)** de Braga e Faro. Após o tempo necessário para a preparação, instalação destes serviços e formação das profissionais, no dia 28 de maio do ano em apreço, foram inaugurados estas duas novas respostas.

Acresce ainda a contínua 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

Dificuldade de concretizar a promoção de diretrizes/orientações de atuação internas das polícias no atendimento a vítimas de crime

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 algumas 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.

Boas práticas na cooperação com a Polícia Judiciária

No que respeita às **forças policiais** e 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 originados 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.

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 e de Terrorismo (RAFAVHT), da Subrede Especializada da APAV para o Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual (Rede CARE) e da Linha Internet Segura (LIS), 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 referência; 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)**. Este Grupo foi constituído 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. A APAV foi ainda 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.

*APAV presente
em grupo de
trabalho da DGE*

Em 2019 a APAV integrou um grupo de trabalho coordenado pela **Direção-Geral da Educação**, para a **construção de um referencial para educação para os direitos humanos**. O referido grupo é composto por técnicos daquela instituição bem como por representantes da Provedoria de Justiça, da Procuradoria-Geral da República e da Amnistia Internacional.



Apoio a Vítimas, seus Familiares e Amigos/as

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

64 serviços de proximidade

Em dois mil e dezanove foi ainda mais reforçado o esforço de **expansão dos serviços** da APAV, através da sua rede de **Gabinetes de Apoio à Vítima** e **pólos de atendimento**. Partindo com 32 serviços de proximidade em 2018, **terminámos o ano de 2019 com 64 serviços**.

276 concelhos

Por conseguinte, a APAV conseguiu, fruto da confiança e da cooperação com parceiros estratégicos e relevantes, diversificar a forma de chegar às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as, passando a estar representada em **276 concelhos**, de 306 existentes em Portugal, através:

- da sua rede nacional de **20 Gabinetes de Apoio à Vítima®** e pólos de atendimento em itinerância: Lisboa, Porto, Braga, Coimbra, Cascais, Vila Real, Santarém, Setúbal, Faro, Tavira, Portimão, Albufeira, Loulé, Ponta Delgada, Odivelas, Paços de Ferreira, Oeiras, Alto Alentejo Oeste – Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel –, Lezíria do Tejo – Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Golegã Rio Maior e Salvaterra de Magos –, Algarve – Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Lagoa, Olhão, São Brás de Alportel, Silves e Vila Real de Santo António.
- das três sub-redes de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (**CARE**), familiares e amigos de vítimas de homicídio e de terrorismo (**RAFAVHT**) e vítimas migrantes e de discriminação (**UAVMD**);
- da rede de **Casas de Abrigo** e
- do **Sistema Integrado de Apoio à Distância**, o qual integra também, a **Linha de Apoio à Vítima** - 116 006 - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime e a **Linha Internet Segura**.

Esta expansão esteve também integrada na estratégia de territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica e plasmada na Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação (ENIND) Portugal + Igual, na qual, foram formalizados com a APAV dois protocolos que envolvem um conjunto alargado de parcerias de âmbito nacional,

regional e local garantindo a **continuidade** da missão da APAV no **Alto Alentejo Oeste**, bem como **expansão territorial** no **Algarve**:

Expansão territorial no Algarve

- Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às vítimas de Violência Doméstica nos Municípios do Alto Alentejo Oeste: Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel;
- Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às vítimas de Violência Doméstica nos Municípios de Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Faro, Lagoa, Loulé, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira e Vila Real de Santo António.

APAV presente nos DIAP de Braga e Faro

No ano em apreço, foi ainda estabelecido um **novo Protocolo de colaboração** entre a **APAV**, o **Ministério da Justiça** e a **Procuradoria-Geral da República**, celebrado no dia 7 de março, primeiro Dia de Luto Nacional pelas Vítimas de Violência Doméstica. Este Protocolo veio permitir a criação de dois novos **Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV)** nos **Departamentos de Investigação e Ação Penal (DIAP)** de Braga e Faro. Após o tempo necessário para a preparação, instalação destes serviços e formação das profissionais, no dia 28 de maio do ano em apreço, foram inaugurados estas duas novas respostas. Durante o ano em análise foram abertos no GAV DIAP de Braga **117 novos processos** e no GAV DIAP de Faro **53**, perfazendo um total de **170 processos** nestas novas respostas.

Linha Internet Segura (LIS)

Em Janeiro de 2019, alargámos os serviços da APAV, através da integração no Consórcio Internet Segura (CIS), e consequente coordenação dos serviços da **Linha Internet Segura e da Linha Alerta**. O consórcio é coordenado pela FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia, que também envolve a DGE – Direção Geral de Educação do Ministério da Educação, IPDJ – Instituto Português do Desporto e Juventude, a Fundação Altice e a Microsoft Portugal.

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

Em 2019, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, assinalou **54.703 atendimentos** a cidadãos vítimas ou não de crimes, para esclarecimento de informações e outros assuntos. Na sua totalidade, o número de **vítimas de crime** apoiadas pela APAV ascendeu as 11 mil,

Mais de 11.000 vítimas apoiadas

mais concretamente com **11.423 vítimas**, sendo estas alvo de mais de **20.000 crimes** e outras formas de violência.

No que diz respeito aos relatórios temáticos, em 2019 foram produzidos 10 documentos, designadamente:

- . Crianças e jovens vítimas de crime e de violência (2013-2018);
- . Crimes de Violência Doméstica – filhos contra pais (2013-2018);
- . Stalking/assédio persistente (2013-2018);
- . Crimes sexuais (2013-2108);
- . Crimes de Violência Doméstica – Homens vítimas de crime (2013-2018);
- . Pessoas Idosas Vítimas de crime e de violência (2013-2018);
- . Crimes Patrimoniais (2013-2018);
- . Crimes de violência doméstica (2013-2018);
- . Relatório da Rede CARE;
- . Crimes de Homicídio;

Foram ainda produzidos os relatórios das redes de proximidade (GAV e LAV), em simultâneo com o relatório anual de 2019.

PLAGA: plataforma de registo e gestão de informação de atendimentos e utentes

Continua inovação no registo e gestão de informação

A inovação no apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as tem passado, não só, por uma diversificação dos serviços de proximidade, mas também pelo enfoque no desenvolvimento de soluções tecnológicas, nomeadamente a 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**.

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*, conheceu em 2019 melhorias e correções substanciais, decorrentes de sucessivos testes e validações.

A PLAGA é assim 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.

Com a chegada da **PLAGA**, foram formados nos primeiros três meses de 2019, todos os Gabinetes de Apoio à Vítima, Sub-Redes Especializadas, Serviços de Sede e Casas Abrigo.

SIAD | Sistema integrado de apoio à distância a vítima de crime, seus familiares e amigos/as

Apoio a vítimas de cibercrime

O Sistema Integrado de Apoio Distância (SIAD) integra:

- Linha de Apoio à Vítima (LAV) | 116 006 (dias úteis das 9h às 21h);
- do Apoio Online | *Messenger®* do *Facebook®*;
- videochamadas pelo *Skype®*;
- Serviin - Serviço de Vídeo Intérprete de Língua Gestual Portuguesa;
- e, desde Janeiro de 2019 a Linha Internet Segura que assegura duas vertentes de apoio: uma plataforma de denúncia de conteúdos Online de: Pornografia Infantil, Apologia ao Racismo, Apologia à Violência e uma Linha de Apoio a vítimas de Cibercrime (dias úteis das 9h às 21h).

No decorrer de 2019 foi finalizado o **Manual de Procedimentos do SIAD**, que engloba todas as ferramentas utilizadas à distância no apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos.

Atendimento ininterrupto no período de almoço

O SIAD continua a assegurar os atendimentos no **período de almoço** de diversos Gabinetes de Apoio à Vítima e Sub-Redes Especializadas (CARE norte, centro, Lisboa e RAFAVH-VT; UAVMD Lisboa e Porto; GAV Braga, Cascais, Coimbra, Faro, Porto, Tavira, Vila Real e Lisboa), ao serviços de proximidade que não têm o período de almoço assegurado deve-se ao facto de o horário de funcionamento não abranger o período de almoço, os telefones serem das Câmaras Municipais onde estão inseridos, não encerrarem no período de almoço (GAV Setúbal e Oeiras) ou ainda, o número não contar na Plataforma Global Connect.

Serviço disponível nos feriados municipais e épocas festivas

Foi também assegurado o atendimento no período das 9h às 21h tanto no Carnaval (5 de março), como nos feriados municipais (ex.: 13 junho) e épocas festivas (24, 26 e 31 de dezembro).

No primeiro semestre de 2019 o SIAD passou a realizar os **atendimentos após fecho de horário de atendimento** do GAV do Porto e do GAV de Lisboa, ou seja as chamadas passaram a ser reencaminhadas para a Linha de Apoio à Vítima até às 21h, esta extensão de atendimento está prevista ser alargada a mais serviços de proximidade.

Enquanto contínuo investimento no capital humano da APAV, sua qualificação e capacitação, durante o ano de 2019 foram formados **30 novos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima**. A formação para Técnicos/as para a Linha de Apoio à Vítima tem a carga horária total 90 horas,

60 horas de formação e 30 horas de observação (prática assistida). Destes novos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima **5** foram recrutados/as para a período de atendimento das 18h às 21h (TAV HOME).

Recrutamento diverso de voluntariado

Em relação ao **voluntariado**, o SIAD procurou durante todo o ano de 2019 recrutar voluntários/as de diversas áreas de formação, para além das áreas clássicas de intervenção, serviço social ou direito e de diversas faixas etárias, nomeadamente voluntariado sénior e teve participação para a divulgação de voluntariado numa banca no Museu do Oriente. No SIAD durante 2019 decorrem **2 estágios para a Ordem dos Psicólogos Portugueses** e **6 estágios curriculares**.

O SIAD efetuou, também, em formato piloto uma **ação de sensibilização sobre Violência Online** junto da população mais jovem, sendo um objetivo a formação chegar junto das utentes admitidas em Casa Abrigo. Foram também desenvolvidas diversas ações de sensibilização em escolas e hospitais.

Sensibilização junto de pessoas surdas

Foi também efetuada uma **ação de sensibilização sobre a prevenção da violência doméstica com Pessoas Surdas**, onde foi possível concluir que o Serviin - Serviço de Vídeo Intérprete de Língua Gestual Portuguesa – é ainda desconhecido junto da população surda. Neste sentido está planeada uma campanha, com o objetivo de uma maior divulgação dos serviços juntos das novas tecnologias, nomeadamente *Facebook*®.

Introdução do WhatsApp® como recurso

No decorrer de 2019 a utilização do recurso ao **WhatsApp**®, como ferramenta de *follow-up*, no apoio a vítimas de crime, começou a ser utilizado no SIAD. A ferramenta foi instalada nos telemóveis de serviço do SIAD a 19 de julho de 2019.

No que concerne ao volume de atendimentos através do **Apoio Online**, foram iniciados **321 novos processos de atendimento e apoio**.

Mais de 9.400 chamadas atendidas em 2019

No que diz respeito às chamadas atendidas no SIAD em 2019 foram atendidas **6.766** no período das 10h00 às 18h00 e **2.705** nos períodos das 9h00 às 10h00 e das 18h00 às 21h00, perfazendo um total de **9.471** de chamadas (muitas destas chamadas são reencaminhadas de outros serviços de proximidade da APAV – períodos almoço e período após encerramento de Gabinetes), numa **média estimada de 36 chamadas por dia**.

**AO PIRATEAREM
AS REDES SOCIAIS
DA MÁRCIA COM ESTE
TEXTO RACISTA, ELA
MUDOU DE CIDADE
COM MEDO.** 

**SE NÃO ESTÁS A VER
ESTA IMAGEM, É PORQUE
ALGUÉM A VIU E DENUNCIOU.**

**NÃO É PRECISO VER PARA CRER.
O CIBERCRIME EXISTE.
DENUNCIA. 800 219 090**



**Linha
Internet
Segura**
800 219 090

APAV[®]

Associação para a Prevenção da
Apoio à Vítima



**Centro
Internet
Segura**

Co-financiado pela União Europeia
O Mecanismo Interligar a Europa

Consórcio

FCT
Fundação
para a Ciência
e a Tecnologia



Apoios



**CARPINTARIAS
DE SÃO LÁZARO**

Linha Internet Segura

Com a contínua preocupação de chegar às vítimas de todos os crimes de diversas formas e meios, a 2 de janeiro de 2019 a **APAV integrou o Centro Internet Segura**, ficando a seu cargo a Gestão Operacional da **Linha Internet Segura (LIS)** nas vertentes:

- **Helpline:** prestação de apoio a vítimas de cibercrime, bem como aconselhamento a utentes na adoção de comportamentos seguros na utilização da Internet;
- **Hotline:** disponibilização de uma plataforma de denúncia de conteúdos ilegais disponíveis na Internet, nomeadamente pornografia infantil, apologia à violência e ao racismo.

Certificação da APAV enquanto membro da INHOPE

Neste sentido e, de forma a certificar a sua intervenção, a APAV foi aceite como **membro associado da INHOPE** no dia 30 de janeiro de 2019. Este processo foi antecedido por duas fases: uma primeira visita técnica às instalações da APAV por parte do Diretor Executivo da INHOPE Denton Howard e um segundo momento de capacitação do Gestor Operacional da LIS e Gestora do SIAD, mediante a sua participação numa **formação** nas instalações da **INTERPOL** em Lyon dedicada à **categorização de conteúdo de abuso sexual de menores** | Workshop sobre **Avaliação e Conteúdos Ilegais**. A 13 de fevereiro de 2019 o SIAD participou ainda no Webinar **INHOPE | Sistema Periscope**.

Capacitação das equipas

A LIS esteve também presente em duas **reuniões de formação da INHOPE** no presente ano, sendo que o primeiro que decorreu em Berlim na semana de 27 de janeiro a 1 de fevereiro. A segunda reunião - **Evento Anual da INHOPE**- de formação decorreu em Dublin entre os dias 24 e 28 de junho e foi efetuada uma apresentação intitulada - *“Prevention and Awareness: Synergies between Helplines and Hotlines: APAV integrated approach”*. No âmbito da *Helpline*, a LIS esteve presente nas reuniões de formação da **INSAFE Training Meeting** que decorreram ao longo do ano em junho e outubro.

Reestruturação dos conteúdos formativos internos e externos

No início de 2019 foi efetuada imediatamente a **reestruturação da formação**, tendo sido adicionados ao **Curso de Atendimento e Apoio a Vítimas de Crime**, conteúdos relativos à Linha Internet Segura. Foram ainda dinamizadas atividades formativas quer para colaboradores Internos/voluntários/as da APAV, quer para entidades externas, bem como reformulados conteúdos utilizados em **ações de sensibilização** sobre violência *online* e perigos nas redes sociais e plataformas de comunicação.

*Cooperação
crucial com
Polícia Judiciária,
DIAP Lisboa e
Fornecedores de
Serviços de
Internet*

A *Hotline* começou a funcionar desde o dia 2 de janeiro de 2019 em estreita colaboração com a **Unidade Nacional de Combate ao Cibercrime e a Criminalidade Tecnológica (UNC3T) da Polícia Judiciária** remetendo para esta unidade todos os conteúdos de abuso sexual de menores que recebe. No âmbito desta cooperação, no dia 17 de junho de 2019, foi realizada uma reunião onde esteve presente o Coordenador da Investigação Criminal da UNC3T, Procurador da República da 2ª secção do DIAP de Lisboa e representantes dos Fornecedores de Serviços da Internet – Vodafone, Altice, e NOS. Nesta ocasião, foi feita uma apresentação, pelo Gestor da LIS, relativa ao **funcionamento da plataforma de análise e reporte de conteúdos de abuso sexual de menores** - de nome ICCAM - com o objetivo de expor o trabalho feito pela Hotline Portuguesa e de envolver estes intervenientes na articulação com a LIS, para a rápida remoção destes conteúdos quando os mesmos se encontrem em Portugal.

*Nova imagem
para uma melhor
divulgação e
acesso*

A APAV trabalhou com a **agência criativa CARMEN** no sentido de proceder ao **Rebranding da LIS**. Este trabalho incidiu sobretudo no *site* do Centro Internet Segura, cuja gestão e manutenção é da responsabilidade da FCT, estando a APAV a colaborar com esta entidade no sentido de fazer uma atualização dos conteúdos respeitantes às temáticas da Linha Internet Segura bem como a adequar os mecanismos de reporte da população para a LIS. A APAV também fez um esforço na disseminação e divulgação da Linha Internet Segura promovendo várias atividades de divulgação da LIS, nomeadamente: Open Day APAV Porto; Duas sessões de apresentação da LIS em webinar para colaboradores/as Internos da APAV e apresentação da LIS para professores/as Direção Geral da Educação. Também em julho de 2019 a LIS participou no **Cybersecurity Summer Bootcamp** em Léon. No final do ano marcámos ainda presença no **Lisboa Games Week**, na Feira Internacional de Lisboa.

*Campanha de
prevenção:
Armas do século
XXI*

A 23 de setembro de 2019 foi lançada a **Exposição de armas do séc. XXI** marcando assim o arranque da campanha da LIS, com o objetivo de promover a sensibilização e prevenção do cibercrime, bem como a divulgação dos serviços da LIS no âmbito do Centro Internet Segura.

*Parcerias
estratégicas:
Facebook®,
Youtube® e TIK
TOK®*

No âmbito da sua atividade operacional, a APAV, através da LIS, estreitou **colaboração com o Facebook®** fazendo parte do *trusted partner channel* desta entidade. A LIS, ao fazer parte do *trusted partner channel*, consegue fazer chegar de uma forma mais célere aos analistas do Facebook®, as denúncias recebidas relativas a conteúdos que coloquem em perigo crianças e jovens, bem como conteúdos relacionados com discurso de ódio que estejam disponíveis no Facebook®, Facebook Messenger®, e Instagram® levando a uma rápida

827 processos de atendimento

remoção desses conteúdos das respetivas plataformas. Em 2019 foi ainda concretizada a parceria com o Youtube® e com a Rede Social TIK TOK®.

Desde janeiro de 2019 até dezembro de 2019 a APAV contabilizou **827 processos de atendimento e apoio** na Linha Internet Segura, nas suas vertentes atendimento e denúncia.

Rede de Apoio a Familiares e Amigos/as de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo I RAFAVHT

7 anos de atividade

A Rede de Apoio a Familiares e Amigos/as de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo | RAFAVHVT cumpriu, em 2019, o seu **7º ano de atividade**. Para além da manutenção do apoio a familiares e amigos de vítimas de homicídio, a RAFAVHVT alterou a sua designação para a Rede e Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio e Terrorismo, tendo primado por investir nesta área em particular.

Maior envolvimento na temática do terrorismo

Por conseguinte, a RAFAVHT procedeu à concetualização e desenvolvimento dos seguintes planos:

- **Plano de emergência** do Edifício Sede em Lisboa da APAV: este plano encontra-se concluído, passando por uma revisão anual;
- **Plano Salvaguarda**: trata-se de uma resposta operacional da APAV a uma situação de multivítimas em Portugal, sendo o mais provável um atentado terrorista. Neste momento, este plano encontra-se em fase de implementação, encontrando-se igualmente em conclusão o seu respetivo *website*;
- **Plano de Contingência da APAV**: este plano começou a ser concetualizado em 2019, prevendo-se ficar concluído em 2020.

Presença no grupo internacional de peritos

A RAFAVHVT integra o **grupo internacional de peritos em apoio a vítimas de terrorismo** - *Meeting the needs of terrorism victims* (INVICTIM), 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*, *Families of Air India* (Canadá), *Victims Rights Alliance* (Irlanda), *LAPD*

and Leadership in Counter Terrorism Alumni Association (EUA), Stafmedewerker (Bélgica), Federal Bureau of Investigation (EUA). Este ano, a RAFAVHT marcou presença na reunião INVICTIM em Estrasburgo, onde apresentou várias comunicações alusivas às vítimas de terrorismo e apoio psicológico a vítimas.

689
atendimentos a
99 vítimas

No ano de apreço, a RAFAVHT apoiou um total de **99** vítimas de homicídio tentado e/ou familiares e amigos/as de vítimas de homicídio consumado.

Relativamente aos homicídios na forma tentada, foram apoiadas 28 pessoas, sendo 18 as vítimas diretas do crime. Quanto aos homicídios na forma consumada, foram apoiados/as 71 pessoas.

No total, e relativamente aos processos iniciados no ano de 2019, foram realizados **689 atendimentos** junto dos/as 99 novos/as vítimas da RAFAVHT.

Não obstante, e sabendo que muitos destes processos de apoio, pela natureza e implicações dos crimes, afiguram-se como morosos e de especial complexidade, há a assinalar que foram ainda realizados **588 atendimentos** relativos a **processos de apoio iniciados desde o ano de 2013**.

Em 50% dos
casos existia
uma relação
conjugal

Importa salientar ainda que dos/as autores/as em **contexto de homicídio na forma tentada**, cerca de **50%** dos/as autores/as tinham ou tiveram uma **relação conjugal**, análoga à dos cônjuges, de namoro ou parental com as vítimas. No caso dos homicídios consumados, essa percentagem foi de 37,7%.

ELA FEZ-ME JURAR
QUE NÃO CONTAVA
A NINGUÉM



O abuso sexual de crianças e jovens
não tem de ser um segredo.

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-19H

APAV
Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
Apoio à Vítima



Avaliação do risco de violência sexual contra crianças e jovens

Cada vez mais vítimas apoiadas

25% dos casos encaminhados por Tribunais ou Serviços do Ministério Público

Rede de Apoio a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual | Projetos CARE Norte, Centro e Alentejo e CARE Plus

No ano de 2018, o Projeto CARE atingiu uma expansão territorial inédita, apresentando-se como uma resposta única com localização fixa em 10 locais – Porto, Braga, Coimbra, Santarém, Ponte de Sor, Lisboa, Setúbal, Faro, Ponta Delgada e Funchal – sem prejuízo de uma regular itinerância que lhe permite chegar a mais vítimas em diferentes concelhos e distritos de Portugal Continental e Regiões Autónomas.

Dando continuidade ao trabalho iniciado nos anos anteriores, e numa ótica de consolidação de procedimentos, em 2019 foi **implementada e incorporada a ferramenta de avaliação e mitigação do risco de violência sexual contra crianças e jovens** no trabalho diário dos/as técnicos/as do Projeto CARE e da rede da APAV.

Em 2019, este Projeto/Rede continuou empenhado na sua missão primeira de apoiar crianças e jovens vítimas de violência sexual, um pouco por todo o país.

Neste ano foram iniciados **416 novos processos de apoio** junto de crianças e jovens vítimas de violência sexual. Efetivamente, a tendência dos processos de apoio iniciados no âmbito da Rede CARE tem sido de permanente crescendo:

- em **2016**, iniciou 195 novos processos de apoio;
- em **2017**, foram 251 as novas situações (mais 56 que em 2016) que chegaram ao conhecimento da Rede;
- em **2018** foram 304 os novos casos registados (mais 53 que em 2017);
- e, em **2019**, o número de 417 novos processos de apoio junto de crianças e jovens (**mais 113 que em 2018**).

No total, desde o início do funcionamento desta rede, foram já apoiadas 1.167 crianças e jovens, bem como 154 familiares e amigos/as, o que perfaz um total de **1.321 pessoas apoiadas**.

Importa salientar que, no ano de 2019, das 417 crianças e jovens apoiadas pela primeira vez, **25,1%** chegou ao apoio da Rede CARE por intermédio ou pedido dos **Tribunais e dos Serviços do Ministério Público**, o que, no nosso entender, demonstra uma abertura crescente desta entidade/estrutura para a importância de as vítimas beneficiarem de serviços de apoio especializados, inclusive em momentos relacionados com diligências processuais. Acresce ainda que **9,8%** dos processos iniciados este ano surgiram por encaminhamento da

Polícia Judiciária, no âmbito do protocolo de referenciação, bem como **4,8%** partiram das **Comissões de Proteção de Crianças e Jovens**.

Em 2019, no que diz respeito ao **apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual**, esta Rede realizou **2.940 atendimentos para os 417 novos processos de apoio**, a que se somam 188 atendimentos para processos em apoio iniciados em 2016, 231 atendimentos para processos iniciados em 2017 e 1.043 atendimentos para processos iniciados em 2018.

Adicionalmente, no que respeita a **familiares e amigos/as em apoio**, em 2019 foram ainda realizados **297 atendimentos para os processos de apoio iniciados nesse ano**; 52 atendimentos para processos iniciados em 2016, 21 atendimentos para processos iniciados em 2017 e 33 atendimentos para processos em 2018.

*Mais de 4.800
atendimentos*

Assim, é seguro afirmar que a Rede CARE, **em 2019 realizou um total de 4.805 atendimentos**, na sua maioria a crianças e jovens vítimas de violência sexual, mas também junto daqueles/as que careceram de apoio por causa do/a seu/sua familiar ou amigo/a que foi diretamente alvo de um crime.

*Aposta contínua
na formação*

Ainda no ano de 2019, a Rede CARE manteve o seu trabalho de formação especializada, tendo realizado um total de **32 cursos de formação** para técnicos/as de apoio à vítima da rede CARE, voluntários/as e profissionais, incluindo de entidades parceiras da rede. Destes 32 cursos, sete já foram realizados no formato b-learning, permitindo:

- que o curso se adapte com mais facilidade à disponibilidade horária dos/as formandos, reduzindo a carga horária presencial e aumentando a carga horária on-line;
- que se chegue a um maior número de formandos.

*561 formandos
em 2019*

Destas 32 edições, resultou um total de **561 formandos**, sendo que as mesmas ocorreram com a seguinte distribuição:

- Projeto CARE Norte (2): Castelo de Paiva e Vila Real
- Projeto CARE Centro (10): Oliveira do Hospital, Alcobaça, Leiria, Figueira de Castelo Rodrigo, Montemor-o-Velho, Ovar, Mortágua, Mira, Aveiro, Porto de Mós e Seia
- Projeto CARE Alentejo (4): Vidigueira (2), Estremoz e Ponte de Sôr
- Projeto CARE Plus: Lisboa/Setúbal (3)
- Projeto CARE Plus: Algarve (2)

- Projeto CARE Plus: Açores (8) – Ilha de São Miguel, Ilha Terceira (2), Ilha do Faial, Ilha do Pico, Ilha de São Jorge, Ilha de Santa Maria, Ilha da Graciosa
- Projeto CARE Plus: Madeira (3) - Funchal

10 novas parcerias

Neste ano de 2019, continuaram a ser realizadas várias reuniões, quer com os parceiros do Projeto até então, quer com potenciais novos parceiros formais. Com efeito, e fruto deste trabalho, foram estabelecidas **dez novas parcerias** em 2019, em concreto com: a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Fundão, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Gavião, a Câmara Municipal de Arganil, a Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Estremoz, a Comissão Nacional para a Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Fronteira, a Fundação Infantário D. Anita, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Porto Santo, a Escola Básica Integrada de Ginetes e o Centro Social Paroquial de Ribeira Brava.

Mais de 10.500 pessoas abrangidas pelas ações de informação e sensibilização

Outro dos resultados visíveis das reuniões com vista à captação de novas parcerias materializou-se na realização de **ações de informação e sensibilização**. Assim, no ano 2019 foram realizados **709** eventos de informação e sensibilização, abrangendo um total de **10.595 pessoas**, maioritariamente crianças e jovens em contexto escolar, mas também profissionais de educação, profissionais de Instituições Particulares de Solidariedade Social/Organizações Não-Governamentais, profissionais de saúde, profissionais de CPCJ, forças de segurança, encarregados/as de educação e população em geral.

Adicionalmente, foram realizados dez eventos formativos de curta duração (6h cada), que abrangeram 166 formandos.

Nova campanha de sensibilização

Neste ano realizou-se ainda, no dia 28 de maio, a apresentação de uma **nova campanha de sensibilização pública** que pretende alertar para a realidade da violência sobre crianças e jovens. A campanha foi desenvolvida criativamente, de forma mecenática, pela agência Fullsix e parte do mote: “As marcas de violência na infância nunca passam”.

Microsite CARE 2.ª edição do Manual

Em paralelo com o lançamento da campanha foram também apresentados os novos recursos de conhecimento da Rede CARE: o **novo microsite CARE** e a **segunda edição do Manual CARE**. O novo microsite CARE já está acessível no endereço apav.pt/care. A nova campanha e os novos materiais foram desenvolvidos com o **apoio da Fundação Calouste Gulbenkian**.

Apoio em itinerância às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as

Alto Alentejo
Oeste e

Algarve

Os últimos anos têm sido caracterizados pela qualificação e expansão dos serviços de proximidade da associação. Entre a panóplia de objetivos fundamentais que marcam a atuação da APAV, torna-se importante destacar o alargamento da rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima, bem como a implementação de equipas móveis de apoio. Foram três as regiões nas quais esta ação se focou: **Algarve, Alto Alentejo Oeste e Lezíria do Tejo**. Não obstante a abrangência nacional do trabalho que realizamos diariamente, estamos conscientes das particularidades dos territórios e da importância de robustecer o trabalho realizado, de forma a responder às necessidades que emergem nos contextos nos quais intervimos. Daí a preocupação em estarmos presentes, através do apoio direto e especializado às vítimas, da prevenção primária e da promoção do reconhecimento social do fenómeno.

Integrada na estratégia de territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica e plasmada na Estratégia Nacional para a Igualdade e Não Discriminação (ENIND) Portugal + Igual, foram formalizados com a APAV dois protocolos que envolvem um conjunto alargado de parcerias de âmbito nacional, regional e local garantindo a continuidade da missão da APAV no **Alto Alentejo Oeste** e no **Algarve**:

- Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às vítimas de Violência Doméstica nos Municípios do **Alto Alentejo Oeste**: Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel;
- Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às vítimas de Violência Doméstica nos Municípios de Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Faro, Lagoa, Loulé, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira e Vila Real de Santo António.

Os referidos Protocolos têm como objeto a **implementação** nos concelhos a descoberto e a **manutenção e melhoria da resposta de proteção e combate à violência contra as mulheres e violência doméstica (VMVD)**, na área geográfica dos municípios signatários.

Algarve

*Apoio em 12 dos
16 concelhos da
região algarvia*

Em cumprimento dos objetivos definidos no Protocolo, nomeadamente, promover as condições e a articulação necessárias ao atendimento, encaminhamento, apoio e proteção das vítimas de VMVD, foram realizadas **reuniões com todos os municípios abrangidos**, tendo em vista a criação nos respetivos territórios de uma estrutura de atendimento a vítimas de VMVD, através da disponibilização espaços físicos adequados e recursos necessários ao seu funcionamento.

As referidas estruturas de atendimento criadas nos concelhos nos quais a APAV não se encontrava ainda presente, iniciaram o seu funcionamento de forma gradual, durante o segundo semestre de 2019, passando a **APAV Algarve** a assegurar a prestação de o apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos, em **12** dos 16 **concelhos da região**.

*Mais de 900
vítimas apoiadas*

Ao longo do ano de **2019**, no que se refere ao crime de **violência doméstica**, foram atendidas **947 vítimas**, sendo que, do total de vítimas atendidas, **613** correspondem a **novos processos** de apoio iniciados em 2019 e 334 a processos de apoio que transitaram do ano anterior e mantém a necessidade de apoio. Face a 2018, no que diz respeito ao tipo de crime em causa, verificou-se um aumento de 162 processos, valor que evidencia o aumento da capacidade de prestação de apoio às vítimas de crime na região.

Paralelamente ao trabalho desenvolvido no âmbito do apoio e proteção às vítimas de VMVD, em cumprimento das obrigações previstas no Protocolo, foi realizada a **1ª Reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento**, no dia 25 de setembro de 2019, na AMAL, em Faro, na qual participaram os representantes das entidades signatárias.

Com o objetivo de a promoção do **trabalho em rede e cooperação institucional** foram realizadas **reuniões com várias entidades parceiras formais e informais**, nomeadamente, com as **Autarquias, Comunidade Intermunicipal do Algarve (AMAL), algumas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens, Guarda Nacional Republicana, Proteção Civil, Bombeiros, Equipa de Prevenção da Violência em Adultos (EPVA) do Agrupamento de Centros de Saúde do Algarve (ACES) Sotavento, Equipa do Centro de Saúde de São Brás de Alportel e Segurança Social - Serviço Local de São Brás de Alportel**. Em cumprimento do referido objetivo, foi ainda assegurada a participação em várias **reuniões plenárias das Redes Sociais** dos diversos concelhos, para apresentação, junto

Da implementação à divulgação

das entidades que as integram, do apoio móvel de itinerância e divulgação dos apoios prestados pela APAV através dos serviços de proximidade existentes na região.

Tendo em vista a **divulgação** dos Polos de Atendimento nos municípios que se encontravam a descoberto e a manutenção e melhoria da resposta de proteção e combate à VMVD, foram produzidos materiais informativos, nomeadamente, **cartazes** e **monofolhas**, para distribuição junto das várias **entidades** que trabalham direta ou indiretamente com esta problemática, bem como junto da **comunidade**. Em cooperação com alguns municípios, foram elaborados **textos informativos**, para publicação nas **redes sociais** e **boletins** de algumas autarquias. Foi também remetida **informação sobre os locais e horários de atendimento** ao Centro Distrital de Faro do Instituto de Segurança Social, I.P., para divulgação junto de todos os Serviços Locais de Atendimento e para a AMAL para publicação no respetivo website.

Na área da **prevenção e sensibilização**, dando também relevância à divulgação do apoio e serviços prestados, durante o ano de 2019 foram dinamizadas **ações de sensibilização**, em diversas **escolas** dos vários concelhos, as quais tiveram como destinatários **alunos do 1.º, 2.º e 3.º ciclos e ensino secundário**, sobre diversas temáticas, das quais destacamos “**Violência no Namoro**”, “**Violência Doméstica**” e “**Bullying**”, por terem sido as mais solicitadas.

Para além das ações de sensibilização dirigidas aos alunos, foram ainda dinamizadas ações destinadas a diversos públicos alvo, designadamente, **técnicos e utentes de lares de idosos, técnicos dos municípios e comunidade em geral**, em colaboração com o **Centro Comunitário António Aleixo de Quarteira, Lar de Idosos de Alcoutim** e as **Câmaras Municipais de Vila Real de Santo António e de Alcoutim**, nas quais foram abordadas temáticas relacionadas com a prevenção da vitimação e os direitos das vítimas de crime.

Alto Alentejo Oeste

Tendo em vista o cumprimento dos objetivos definidos no Protocolo acima mencionado, nomeadamente, promover as condições e a articulação necessárias ao atendimento, encaminhamento, apoio e proteção das vítimas de VMVD, **manteve-se o funcionamento dos polos de atendimento a vítimas de VMVD nos respetivos territórios**, continuando a ser disponibilizados pelos Municípios signatários espaços físicos adequados e recursos necessários ao seu funcionamento.

Presente em 8 concelhos do Alto Alentejo Oeste

*Apoio a mais de
100 vítimas*

Através das referidas estruturas de atendimento criadas nos concelhos aquando da celebração do Protocolo em 2017, o Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste continuou a assegurar a prestação de o apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos, nos oito **concelhos da região do Alto Alentejo Oeste**.

Durante o ano de **2019**, relativamente aos casos em que se verificou a existência de um crime de **violência doméstica**, foram atendidas cerca de **105 vítimas**, sendo que, do total de vítimas atendidas, **77** corresponderam a **novos processos** de apoio iniciados em 2019, e **28** a processos de apoio que transitaram do ano anterior e que mantiveram a necessidade de apoio. No que toca a 2018, verificou-se que foram atendidas cerca de **100 vítimas** do tipo de crime em causa, registando-se um aumento de 5 processos.

Além do trabalho realizado no apoio e proteção às vítimas de VMVD, em cumprimentos das obrigações previstas no Protocolo, foram realizadas a **1.ª, a 2.ª, a 3.ª e a 4.ª Reuniões da Comissão Técnica de Acompanhamento**, no dia 4 de julho de 2019 (1.ª e 2.ª Reuniões, sendo a primeira exclusivamente dedicada à APAV, aos Municípios signatários e à Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo), no Pólo da Universidade de Évora de Alter do Chão, em Alter do Chão, e no dia 11 de dezembro de 2019 (3.ª e 4.ª Reuniões, a primeira das quais reuniu apenas a APAV, os Municípios signatários e a Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo), no Centro Cultural de Fronteira, em Fronteira, na qual participaram os representantes das entidades signatárias.

Visando a promoção do **trabalho em rede e cooperação institucional** foram realizadas **reuniões com várias entidades parceiras formais e informais**, nomeadamente, com as **Autarquias, com os Agrupamentos de Escolas dos Municípios signatários, com a Associação Caminhar, com a Procuradora Coordenadora da Comarca de Portalegre, com o Tribunal de Fronteira e com os Centros de Saúde de Avis, Crato, Fronteira e Ponte de Sor**. Em cumprimento do referido objetivo, foi ainda assegurada a participação em várias **reuniões de Conselhos Municipais de Segurança (integrando a APAV os Conselhos Municipais de Segurança de Alter do Chão, Avis e Ponte de Sor) e do Conselho Local de Ação Social de Ponte de Sor**. O Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste procedeu à apresentação do trabalho desenvolvido na região, junto dos **Centros de Saúde de Avis, do Crato, de Fronteira e de Ponte de Sor, assim como junto da Assembleia Municipal de Ponte de Sor**, participando na reunião ordinária convocada para dia 28 de novembro de 2019, divulgando o apoio móvel de itinerância e os apoios

prestados pela APAV, através dos serviços de proximidade existentes na região, realçando o trabalho desenvolvido neste Município.

Reforçando a **divulgação** dos Polos de Atendimento nos municípios signatários e a manutenção e melhoria da resposta de proteção e combate à VMVD, realizou-se uma atividade em Ponte de Sor, em parceria com a Associação Caminhar, tendo em vista a distribuição de cartazes da APAV pelo Município, em abril de 2019.

68 ações de sensibilização

Na área da **prevenção e sensibilização**, dando também relevância à divulgação do apoio e serviços prestados, durante o ano de 2019 foram dinamizadas cerca de **68 ações de sensibilização**, das quais **61** decorrerão em diversas **escolas** dos vários Municípios signatários, e não só, as quais tiveram como destinatários **alunos do ensino pré-escolar, 1.º, 2.º e 3.º ciclos, ensino secundário e ensino superior**, sobre vários temas, destacando-se as temáticas da “**Igualdade de Género**”, da “**Violência no Namoro**”, da “**Violência Doméstica**” e do “**Cyberbullying**”. Para além das ações de sensibilização dirigidas aos alunos, foram ainda dinamizadas ações destinadas a diversos públicos alvo, designadamente, **deputados Municipais e profissionais de saúde**, nas quais foram abordadas temáticas relacionadas com o apoio e os direitos das vítimas de crime.

As ações de sensibilização realizadas pelo Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste durante o ano de 2019 alcançaram um total de **1.858** pessoas.

Mais de 1.800 pessoas abrangidas

O Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste participou ainda no Evento intitulado “**O Poder da Colaboração**”, que teve lugar no dia 13 de dezembro de 2019, no Museu das Tapeçarias em Portalegre e que foi organizado pelo Fórum GovInt, em parceria com a CIG, a Cruz Vermelha Portuguesa e a APAV, com o objetivo de juntar entidades com competência na área da Violência Doméstica no Distrito de Portalegre, para apresentarem o seu trabalho e explicarem a importância que a colaboração assume no mesmo.

Lezíria do Tejo

No que diz respeito à resposta de itinerância a atuar na **Lezíria do Tejo**, todo o trabalho previamente desenvolvido e que culminou na estruturação desta resposta de itinerância, foi alicerçado nas ações realizadas através do Projeto EMAV.

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, a APAV promoveu, entre dezembro de 2016 e junho de 2019, o **Projeto EMAV – Equipa multidisciplinar de apoio a vítimas de violência doméstica e de género**.

Com o objetivo de otimizar as respostas da APAV na região da Lezíria do Tejo, fortalecendo a sua intervenção no apoio a vítimas de violência doméstica e de género e ao nível da prevenção e sensibilização, o Projeto EMAV concluiu 2019 com a finalização de atividades-chave, a saber:

1. **Desenvolvimento de sistemas informatizados de apoio à gestão.** Em 2019, foi finalizado o desenvolvimento de uma plataforma eletrónica de apoio ao atendimento a vítimas de violência doméstica e de género, após o desenvolvimento da solução tecnológica e a realização de testes-pilotos decorridos nos dois anos anteriores. Igualmente, 2019 foi marcado pelo início da utilização e implementação da referida plataforma, auxiliando o/a Técnico/a de Apoio à Vítima na recolha de informação, no processo de atendimento a vítimas de violência doméstica e de género e na gestão e acompanhamento de cada processo.
2. **Elaboração de um Manual de Atendimento/Encaminhamento.** O *Manual EMAV - Atendimento e Encaminhamento de Vítimas de Violência Doméstica e de Género. Procedimentos & Roteiro de Recursos*, disponível em suporte físico e também digital, constitui um dos principais produtos do Projeto EMAV. Trata-se de uma ferramenta de trabalho que pretende apoiar os/as profissionais da região que, no exercício das suas funções, possam contactar, direta e/ou indiretamente, com vítimas de violência doméstica e de género. Está dividido em duas partes: a primeira parte – *Compreender*, aborda, de forma simples, diferentes formas de violência doméstica e de género, assim como as diferentes vítimas; na segunda parte – *Proceder*, é possível encontrar informação jurídica essencial para auxiliar o/a profissional na adequada intervenção junto desta tipologia de vítimas, assim como orientações e boas práticas a adotar no atendimento e no encaminhamento das vítimas de violência doméstica e de género. Este Manual conta também com vários anexos que poderão ser utilizados para o contacto com vítimas de violência doméstica e de género. De entre as ferramentas disponibilizadas, poderemos destacar o *Roteiro de Recursos*, o *Esquema explicativo do processo penal do crime de violência doméstica* e a *grelha de Avaliação das necessidades de apoio e encaminhamento*. Com uma tiragem de 100 exemplares, o Manual EMAV foi disseminado junto das entidades parceiras e outros *stakeholders* do Projeto e do GAV® de Santarém.



- 3. Avaliação do impacto social da intervenção realizada.** Realizada ao longo de todo o Projeto, a avaliação externa do impacto da intervenção incidiu particularmente sobre os grupos-alvo das atividades realizadas, nomeadamente: crianças/jovens (alunos/as) e professores/as abrangidos/as pelas ações de sensibilização e profissionais presentes nos *workshops* informativos sobre violência doméstica e violência de género. A avaliação incluiu ainda beneficiários/as (indiretos) das atividades do Projeto: as vítimas de violência doméstica e de género e os/as técnicos/as do GAV® de Santarém. A análise crítica dos dados recolhidos através da avaliação externa, inclusivamente no que diz respeito ao indicador contratualizado, foi vertida num relatório final de avaliação do impacto. Nesse relatório, é possível identificar o cumprimento dos resultados contratualizados em sede de candidatura, uma vez que 99.8% dos/as participantes inquiridos/as no âmbito da avaliação indicaram considerar importante a intervenção da APAV.

*10 protocolos
com entidades
parceiras*

Para além destas atividades, o Projeto EMAS foi ainda marcado, nomeadamente em 2017 e 2018, pela execução de outras ações de relevo, tais como: a formalização de **10 protocolos com entidades parceiras** do GAV® de Santarém e da APAV, visando a regulamentação da colaboração direta e recíproca, com o propósito de promover o acesso a direitos, a apoio e a proteção por parte das vítimas de violência doméstica e de género; a dinamização de 5 *workshops* informativos sobre violência doméstica e violência de género, que contaram com a participação de 53 profissionais da região; a realização de 54 ações de sensibilização em contexto escolar, tendo envolvido mais de **2.500 participantes**, nomeadamente alunos/as e profissionais de educação.

*Preparar para
melhor apoiar*

O ano em apreço foi assim marcado pela assinatura de sucessivos protocolos com a quase totalidade dos municípios que integram a Lezíria do Tejo - **Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Golegã, Rio Maior Santarém e Salvaterra de Magos** -, bem como pela preparação dos espaços de atendimento, capacitação dos pontos focais de cada um dos municípios e divulgação do serviço.

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.

Acolhimento de 168 mulheres e crianças

Entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019, a APAV **acolheu e apoiou um total de 168 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, **35** vítimas (13 mulheres e 22 crianças). Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência **37** utentes (32 mulheres e 5 crianças). Foram ainda acolhidas nas vagas de emergência na Casa de Abrigo ALCIPE, **52** vítimas entre mulheres e crianças. Na Casa de Abrigo SOPHIA foram acolhidas nesta valência **48** utentes, mulheres e crianças. A capacidade de emergência da Casa de Abrigo SOPHIA foi aumentada a partir do mês de março de 2018, através de um projeto POISE para vagas de emergência.

Promover a autonomização

Autonomizaram-se, durante o ano de 2019, na Casa de Abrigo ALCIPE, **6** 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 2019, na Casa de Abrigo SOPHIA, **19** 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.

Projeto Acolhimento de Emergência de Vítimas de Violência Doméstica

Reforço da intervenção no acolhimento de emergência

O Projeto “**Acolhimento de Emergência de Vítimas de Violência Doméstica**”, iniciado a 1 março de 2018 e concluído a 31 de agosto de 2019, foi implementado pela APAV, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Ação 3.17.2 - *Acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica*, inserida na Tipologia 3.17.

O seu objetivo central assentou no **reforço da intervenção da APAV ao nível do acolhimento de emergência** de mulheres e crianças vítimas de violência doméstica. Nesse sentido, foi possível a criação e a manutenção do funcionamento de uma resposta de acolhimento de emergência para mulheres e crianças vítimas de violência doméstica em estrutura autónoma e independente das respostas e serviços de acolhimento prolongado.

Atendendo à necessidade de manutenção desta resposta de acolhimento urgente, tendo em vista a proteção e o apoio a mulheres vítimas de violência doméstica e suas crianças, a APAV submeteu, no 1º semestre de 2019, **nova candidatura a financiamento**, com o propósito de consolidar a sua intervenção ao nível do acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica em estrutura autónoma de casa de abrigo. Da análise técnica e financeira realizada à candidatura proposta pela APAV, resultou a aprovação da operação “**Acolhimento de Emergência de Vítimas de Violência Doméstica II**”. Com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), ao abrigo da já referida Tipologia de Operação 3.17, a segunda edição do Projeto está em funcionamento desde setembro de 2019 e até ao final de dezembro de 2021.

Apoio especializado a vítimas de violência doméstica | Projeto GAV do Porto

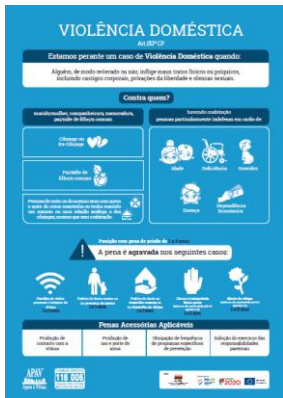
O Projeto “**GAV do Porto: apoio especializado a vítimas de violência doméstica**”, iniciado a 1 março de 2018 e concluído a 31 de agosto de 2019, foi implementado pelo Gabinete de Apoio à Vítima (GAV®) do Porto, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Ação 3.17.1 - *Estruturas de atendimento, acompanhamento e apoio especializado a vítimas de violência doméstica e violência de género e sensibilização e produção de materiais nestas áreas*.

Este Projeto propôs-se à implementação de estratégias especializadas ao nível da intervenção e da prevenção da violência doméstica, procurando melhorar o apoio e a proteção das vítimas de violência doméstica e contribuir para a prevenção deste fenómeno. Com efeito, destacam-se as ações realizadas ao abrigo das suas principais atividades, nomeadamente:

1. O **atendimento e apoio individual a vítimas de violência doméstica** que, em linha com os critérios estabelecidos pela Tipologia de Operação/Ação, foi refletido num total de 1.625 atendimentos presenciais a vítimas de violência doméstica com respostas ao nível da promoção da segurança, capacitação e autonomia das respetivas vítimas apoiadas. De entre as respostas em questão, encontram-se contempladas, por exemplo, a avaliação do grau do risco e sua monitorização, a elaboração de plano de segurança pessoal e a articulação com estruturas da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica.
2. A dinamização de **11 ações de informação e sensibilização sobre violência doméstica para 254 crianças do 1º ciclo** do ensino básico de escolas do distrito do Porto e 13 professores/as titulares. Para o efeito, foram utilizadas ferramentas inovadoras de prevenção e sensibilização desenvolvidas pela APAV ao abrigo de outros mecanismos de financiamento – o conto “A Estrela de Klahan” e o jogo lúdico “Junt@s no Quiz”. A igualdade de género, os direitos das vítimas, a empatia relativamente à vítima e a pessoa adulta de confiança foram algumas das temáticas trabalhadas ao longo das ações dinamizadas. Dos resultados da apreciação das ações, poderemos destacar o facto de 96.6% das crianças ter considerado o evento como “muito importante” e de 94.4% ter entendido que, com a participação na ação, aprendeu muito mais sobre os temas abordados.

1.625
atendimentos a
vítimas de
violência
doméstica

3. O desenvolvimento de **materiais informativos** sobre os serviços de apoio do GAV® do Porto. Para o efeito, foi criado um **folheto informativo sobre violência doméstica**, com informação dirigida à população em geral, a vítimas de violência doméstica e pessoas que possam conhecer situações de violência doméstica. O folheto aborda, em formato pergunta-resposta, o crime de violência doméstica, a denúncia e o processo-crime, bem como estratégias de atuação e os apoios disponíveis.



Foi igualmente desenvolvido um **cartaz explicativo do crime de violência doméstica** (veja-se imagem), que procura explicar, de forma infográfica e simples, o crime de violência doméstica, à luz do correspondente artigo do código penal português. Com uma tiragem de 15000 exemplares, estes materiais foram distribuídos nas campanhas locais realizadas ao abrigo do Projeto, e que explicaremos em seguida, bem como junto de entidades da rede local e pontos estratégicos, incluindo entidades parceiras do GAV® do Porto ao nível da articulação interinstitucional em situações de violência doméstica.

4. A **realização de iniciativas de informação e sensibilização** para a população em geral. Nesta matéria, foi realizado um **Open Day no GAV® do Porto**, com o objetivo de promover a aproximação interinstitucional e um maior reconhecimento em relação aos serviços de apoio disponíveis. Realizado a 20 de março, este evento contou com a presença de 98 participantes de 16 entidades diferentes, destacando-se a presença de representantes da PSP, das autarquias locais, dos serviços de saúde e de universidades. O *Open Day* incluiu visitas guiadas às instalações do GAV® do Porto, assim como um programa de apresentações breves realizadas ao longo de todo o dia, tendo em vista a partilha de práticas de intervenção com vítimas de violência doméstica e a divulgação dos serviços de apoio disponíveis no GAV® do Porto.



Para além do *Open Day*, foram ainda realizadas campanhas locais, tendo em vista a divulgação dos serviços do GAV® do Porto. Em estreita ligação com os produtos descritos no ponto 3, a APAV, através do GAV® do Porto, associou-se às atividades da **AGROSEMANA** –Feira Agrícola do Norte de 2019, realizada entre 29 de agosto e 01 de setembro de 2019 na Póvoa do Varzim, tendo, nesses mesmos dias, distribuído junto da população visitante os folhetos produzidos ao abrigo do Projeto.

Apoio às Vítimas Migrantes, Vítimas Refugiadas e apoio a outras vítimas específicas



O ano de 2019 foi o ano de consolidação da Rede de Apoio a Migrantes e Vítimas de Discriminação (UAVMD). Continuando o

Projecto financiado pelo **Fundo de Asilo, Migração e Integração** e com parceria da Câmara Municipal de Lisboa e da Junta de Freguesia de Arroios mantiveram-se os **três serviços de proximidade UAVMD do Porto, UAVMD de Lisboa e UAVMD de Portimão** que iniciaram funcionamento em 2018 e a anterior **UAVMD de Ponta Delgada**, garantindo a prossecução do objetivo da APAV de prestar serviços qualificados e especializados de apoio, acompanhamento e proteção dos cidadãos refugiados e imigrantes vítimas de crime e de discriminação, bem como consolidando as respostas especializadas a determinadas formas de crime e violência que pela sua natureza exigem um apoio específico.

Mais de 2.800 atendimentos a 451 pessoas migrantes

Durante o ano de 2019, a Rede UAVMD apoiou **451 pessoas migrantes**, refugiadas ou estrangeiras com outro estatuto em Portugal, vítimas de crime ou de violência e pessoas vítimas dos crimes de tráfico de seres humanos, mutilação genital feminina e violência discriminatória. Mais ainda, e enquanto retrato da complexidade do apoio e acompanhamento realizado, os serviços prestados pela UAVMD traduziram-se num total de **2.863 atendimentos**.

Formação mutilação genital feminina

No que diz respeito à formação, no ano de 2019 a Rede UAVMD dinamizou **formações internas sobre mutilação genital feminina e apoio a vítimas migrantes e de discriminação**. Estes cursos permitiram a **especialização da equipa de voluntários e estagiários** no apoio à vítima migrante ou estrangeira e o desenvolvimento de conhecimentos mais aprofundados sobre a intervenção e apoio a vítimas de discriminação, bem como de outros crimes que mais frequentemente afetam a população migrante, nomeadamente tráfico de seres humanos; mutilação genital feminina e crimes de ódio.

Sensibilização em crimes de ódio

Manteve-se a aposta na **prevenção e sensibilização**, dando ainda relevância à divulgação do apoio e serviços prestados. Ao longo do ano foram dinamizadas várias ações de sensibilização, junto de diversos públicos, focando os principais temas de intervenção da Rede UAVMD. Destacamos: ações de sensibilização sobre **discriminação e crimes de ódio junto de estudantes** de diferentes graus de ensino; **ações de sensibilização com**

*Informação
disponível em
mandarim, russo,
árabe e romeno*

profissionais sobre o apoio a pessoas migrantes vítimas de crime e **ações informativas** sobre direitos de vítimas de crime e apresentação dos serviços da UAVMD **junto de pessoas de comunidades migrantes**.

Foram ainda feitas **comunicações em vários eventos interinstitucionais**, designadamente jornadas científicas, seminários e conferências, abordando as temáticas dos direitos de imigrantes vítimas de crime, discriminação e crimes de ódio e divulgando o apoio prestado pela Rede UAVMD.

Os **materiais informativos**, nomeadamente folhetos, da Rede UAVMD desenvolvidos em 2018 foram **traduzidos para mais línguas**, estando atualmente disponíveis em português, inglês, mandarim, russo, árabe e romeno. Foi desenvolvido um **novo vídeo** de divulgação do apoio prestado a migrantes vítimas de crime e informação sobre os seus direitos, que foi também divulgado através das redes sociais. No ano de 2019 decorreu ainda uma **ação de rua**, em Lisboa e Portimão, simultaneamente, na qual foram distribuídos os folhetos informativos.

A Rede UAVMD manteve a **colaboração com várias outras entidades no sentido do desenvolvimento de materiais** informativos e de prevenção, valendo a pena referir a inclusão de informação sobre os serviços de apoio à vítima da Rede UAVMD nos folhetos da Organização Internacional para as Migrações distribuídos a refugiados no âmbito dos programas de recolocação e reinstalação e a colaboração com a Casa do Brasil na elaboração de folhetos no âmbito do Projeto Migrante Participa Fora de Portas - Caminhos para a Igualdade.

Algumas atividades focaram temáticas específicas do âmbito da intervenção da Rede UAVMD, de entre as quais destacamos a realização do **Barómetro APAV/Intercampus** que teve por objetivo aferir a perceção da população sobre Discriminação e Crimes de Ódio/Violência Discriminatória. No dia 22 de Fevereiro, Dia Europeu da Vítima de Crime foi promovido um **Seminário/Debate sobre Crimes de Ódio**, nos Serviços de Sede da APAV em Lisboa onde foram apresentados os resultados do Barómetro APAV/Intercampus.

Ao longo do ano a Rede UAVMD **esteve presente na Assembleia da República, em representação da APAV, em três Audições Públicas**: à Comunidade de Afrodescendentes e à Comunidade Brasileira; à Comunidade Cigana e sobre Pacto Global para as Migrações Ordenadas, Seguras e Regulares.

Cooperação internacional

Foi assegurada pela Rede UAVMD a representação da APAV em algumas reuniões de peritos, de âmbito internacional, das quais destacamos: as reuniões sobre racismo e discriminação em Portugal, promovidas pela European Network Against Racism (ENAR); a Expert Roundtable on Gender-Based Hate Crime, promovida pela OSCE/ODIHR, nas instalações da Sede da APAV em Lisboa e a reunião de peritos na ENAR em Bruxelas - Police violence and community resistance Advisory Expert Group Meeting.

Internamente, foi promovida a articulação e colaboração da Rede UAVMD com as restantes redes e sub-redes especializadas da APAV, num esforço de criar e evidenciar procedimentos e estratégias que melhorem cada vez mais o apoio prestado a vítimas específicas, não perdendo a oportunidade de criar um momento de partilha com as restantes entidades com quem a APAV frequentemente trabalha, culminando no **Seminário: O Apoio Especializado da APAV a Vítimas Vulneráveis**, com o painel "Apoio a vítimas migrantes e de discriminação", dinamizado pela Rede UAVMD.

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), com financiamento assegurado pela Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, equipamento que também passou a fazer parte da estratégia de intervenção da APAV junto a vítimas deste crime.

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 2019, foram sinalizadas 6 situações.

Cooperação com o Observatório de Tráfico de Seres Humanos

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-

Trabalho em rede a nível nacional e europeu

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 de Apoio à Entidade Coordenadora dos Planos Nacionais de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos (PNPCTSH)**, nomeadamente nas reuniões de discussão da proposta do **IV Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos (IV PNPCTSH)**, para o qual a APAV deu os seus contributos. A APAV esteve ainda presente na **Reunião da Comissão Técnica de Acompanhamento do IV PNPCTSH**, que decorreu no final do ano.

A APAV continua a integrar as **Redes Regionais de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos – Rede Regional Norte, Rede Regional de Lisboa e Rede Regional do Algarve** - compostas por representantes de diversas entidades governamentais e não-governamentais, que visam promover a assistência e proteção das potenciais vítimas e a prevenção do fenómeno do tráfico de seres humanos.

Presença na Plataforma das OSC da EU no combate ao TSH

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, Marrocos, Turquia e Albânia, dinamizada pela Comissão Europeia que visa a promoção da prevenção, apoio e assistência às vítimas de tráfico de seres humanos. Neste âmbito, no ano de 2019, A APAV marcou presença na **12º Reunião da Plataforma da Sociedade Civil Europeia contra o Tráfico de Seres Humanos**, que decorreu em Bruxelas.

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

Acolhimento de 13 vítimas de TSH

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 2019 e o dia 31 de Dezembro de 2019, o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) apoiou em valência de acolhimento **13 vítimas** (6 novos acolhimentos e 7 vítimas já acolhidas em 2018 que transitaram para 2019) sendo 11 mulheres

adultas e 2 crianças. A média etária das mulheres acolhidas situa-se entre 19-56 anos, sendo o tipo de exploração distribuído da seguinte forma, 3 vítimas de exploração laboral, 2 vítimas de servidão doméstica, 2 vítimas de mendicidade e 4 por exploração sexual. As entidades encaminhadoras são sobretudo externas, designadamente Organizações Não-Governamentais e Órgãos de Polícia Criminal.

Para tal, o acompanhamento das utentes foi efetuado de forma consistente e personalizada obedecendo a um plano de intervenção de grupo, tendo sido ministrados os Cursos de Desenvolvimento Pessoal, Guia na Ótica do Utilizador, Segurança Infantil e Juvenil, Saúde Reprodutiva e Doenças Sexualmente Transmissíveis. Foram também desenvolvidas outras atividades de carácter não formativo, nomeadamente, atividades lúdicas (participação em diversos eventos de carácter cultural), dinâmicas de grupo e atividades do quotidiano, (gestão doméstica, procura ativa de emprego, entre outras).

*Celebração 5
anos de serviço a
vítimas de TSH*

Dado que no ano de 2019, o CAP SUL **celebrou 5 anos**, foram desenvolvidas atividades comemorativas com as utentes, nomeadamente atividades culturais e lúdicas no concelho e outros adjacentes. Foram concretizados os “meses temáticos” cujo objetivo era uma exposição da cultura, curiosidades do país e a confeção de um prato típico e partilhá-lo com as outras utentes e equipa técnica.

Paralelamente o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) dinamizou reuniões de equipa (12) para supervisão e discussão de casos, formações dirigidas à equipa técnica e auxiliar, tendo sido ministrados os cursos de Comunicação e Comportamento Relacional, Ética nos serviços de Apoio à Vítima, *Burnout* e Mutilação Genital Feminina.

*Sempre em
colaboração com
diversas
entidades*

Tendo em vista a promoção do trabalho em rede, foram realizadas reuniões periódicas com Autarquias e outras entidades externas (Instituto de Emprego e Formação Profissional, Segurança Social, Órgãos de Polícia Criminal, várias Instituições Particulares de Solidariedade Social relevantes e Gabinetes de Inserção Profissional).

O Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) participou, (representando localmente a APAV como parceiro) ainda numa **Reunião Plenária da Rede Social** do Concelho, em reuniões do **Concelho Local de Ação Social**, na **Comissão de Proteção de Crianças e Jovens**, em **Reuniões da Rede Regional do Algarve de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos** no Algarve, em reuniões da **Comissão de Acompanhamento do Plano de Ação para a Prevenção e ao Combate do Tráfico de Seres Humanos** (a

Presença em eventos nacionais e europeus

qual a APAV integra) e em reuniões da **Comissão Técnica de Acompanhamento do Protocolo de Territorialização da Rede Nacional de Apoio à Vítima de Violência Doméstica**.

A convite de entidades externas dinamizou ações de sensibilização e workshops sobre o tráfico de seres humanos, dirigidos à comunidade em geral e a técnicos, participou em congressos e seminários de âmbito nacional, designadamente, no Encontro subordinado à **temática “As práticas de acolhimento às vítimas de TSH em Portugal”**, que contou com a presença da Exma. Sra. Ministra da Presidência e da Exma. Sra. Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, da Exma. Sra. Presidente da Câmara Municipal de Matosinhos, que decorreu em Matosinhos, no dia 7 de junho de 2019. No âmbito europeu, marcou ainda presença **nas I Jornadas Hispanico-Lusas sobre Tráfico de Seres Humanos para fins de Exploração Sexual**, organizada pelos Médicos do Mundo, que teve lugar na Embaixada de Portugal, em Sevilha, nos dias 22 e 23 de Março de 2019, na **Reunião da Plataforma da Sociedade Civil Europeia contra o Tráfico de Seres Humanos**, que decorreu nos dias 13 e 14 de junho de 2019, em Bruxelas e na Conferência **“From wrongs to rights - Ending severe labour exploitation”**, organizada pela **European Union Agency for Fundamental Rights (FRA)** que decorreu em Bruxelas, no dia 25 de junho de 2019.

Apoio a Turistas Vítimas de Crime

Durante o ano de 2019, a APAV continuou a desenvolver 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 a concretização destes objetivos, manteve-se durante o ano de 2019 a **colaboração com vários consulados e embaixadas** com representação em Portugal, 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. Neste âmbito, faz sentido destacar a **colaboração próxima com os Serviços Consulares Britânicos e dos Estados Unidos da América**, não só no **acompanhamento de turistas britânicos vítimas de crime e violência em Portugal**, mas, nomeadamente em atividades conjuntas, marcadas sobretudo pela formação e sensibilização.

APAV[®]

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima



Formação, informação, sensibilização & prevenção

Sempre a apostar na prevenção

A aposta na prevenção

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

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

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

Temos uma presença assídua em contextos de aprendizagem como as escolas do ensino básico e secundário, mas também junto do ensino superior, em seminários e congressos e mesmo em publicações de natureza técnica. A formação, a informação e a sensibilização são assim excelentes instrumentos para a prevenção, pelo que a nossa aposta é contínua. Por conseguinte, O ano em análise foi marcado por diversas **novidades ao nível da prevenção**, nomeadamente no que diz respeito ao desenvolvimento de **Projetos**.

SER | Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos

O **Projeto SER – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos**, realizado 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*, teve o seu início a 31 de dezembro de 2016 e terminou a 30 de junho de 2019.



*Inovar na
educação para
os
relacionamentos*

O objetivo central deste projeto foi 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. A concretização deste objetivo foi operacionalizada através do **Programa de Prevenção Hora de SER**, um programa lúdico e pedagógico de prevenção da violência doméstica e de género para crianças entre os 6 aos 10 anos. Este programa pode ser implementado em **contexto de sala de aula** ou em **contexto comunitário**. É composto por 6 módulos, 5 dos quais para crianças e um módulo de ligação com a família em que a criança, no final da sua participação em cada um dos módulos, proporá em casa uma atividade/dinâmica de curta duração a realizar com a sua família, em estreita ligação com os conteúdos trabalhados. Cada módulo possui entre duas a cinco sessões, num total de 18 sessões. O programa foi desenvolvido de modo a permitir que a sua implementação possa ser **completa** (se integrar a totalidade dos módulos) ou **modular** (se integrar apenas alguns dos módulos disponíveis).

Com a coordenação dos Serviços de Sede no Porto, foram várias as atividades desenvolvidas durante o 1º semestre de 2019 e que permitiram a concretização dos objetivos e cronograma proposto. Nos parágrafos seguintes é apresentada uma breve síntese dos principais marcos alcançados neste semestre, bem como, em virtude do seu término, os resultados globais do projeto.

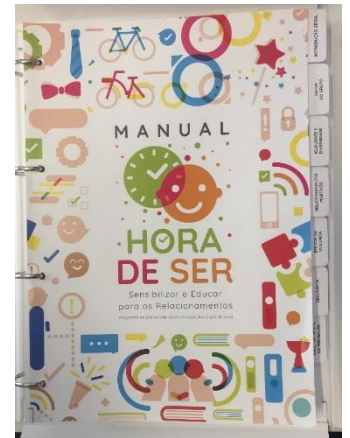


*Mais de 600
crianças
abrangidas, dos
6 aos 10 anos*

Durante o primeiro semestre de 2019 foram realizadas **20 implementações em escolas** do Porto (4), Matosinhos (2), Alfena (6) e Paços de Ferreira (8), tendo abrangido **443 crianças entre os 6 e os 10 anos**. No total, ao longo dos 30 meses de duração do projeto foram realizadas, em contexto escolar, trinta e duas (32) implementações modulares do Programa de Prevenção Hora de SER, abrangendo 625 crianças e três (3) implementações modulares em contexto comunitário, abrangendo 55 crianças. O somatório de implementações realizadas ultrapassa o número previsto (17), duplicando a meta inicialmente definida.

Ainda durante o primeiro semestre 2019, o **Manual de Atividades SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos** foi revisto, finalizado e produzido. O Manual de Atividades Hora de SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos, constitui a ferramenta de base para a implementação do programa de prevenção Hora de SER.

Este Manual está estruturado em 8 partes, a primeira das quais é dedicada a uma breve abordagem teórica dos conceitos-chave e valores de base do programa de prevenção — cooperação, respeito, diversidade, individualidade, tolerância, igualdade, inclusão e empatia —, assim como à apresentação da estrutura do programa e à descrição de instruções centrais para a utilização do Manual. As partes que se seguem são dedicadas a cada um dos módulos do programa (Módulo 0 – Sensibilizar e Educar para o Valor do Grupo; Módulo 1 – Sensibilizar e Educar para a Igualdade e Diversidade; Módulo 2 – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos Positivos; Módulo 3 – Sensibilizar e Educar para os Efeitos da Violência; Módulo 4 – Sensibilizar e Educar para a Segurança; Módulo 5 – Sensibilizar e Educar para o Papel da Família na Prevenção), detalhando as atividades a desenvolver em cada uma das sessões e apresentando as instruções e materiais necessários para a sua realização. No total, o programa é composto por 18 sessões, com uma duração aproximada de 60 minutos, cada. As sessões são, por sua vez, constituídas por 31 atividades de carácter lúdico e pedagógico para crianças e por 4 dinâmicas Tempo para SER em Família, para serem realizadas em conjunto com a família.



Capacitação de 102 profissionais

A atividade que previa a realização do **Guia para Famílias** foi alvo de reformulação, que passaremos a contextualizar. Este recurso informativo, planeado para responder à importância de envolver a família na prevenção da violência doméstica e de género, na promoção da igualdade de género e na prevenção/intervenção perante situações de violência, inicialmente, foi pensado como um único guia, com a integração de três partes distintas, a saber: igualdade de género; violência; segurança. Contudo, durante a sua elaboração, e de modo a dar uma maior visibilidade a cada uma das temáticas em questão, optou-se de segmentar este guia, em três guias distintos: 1) *Guia para famílias: Sensibilizar e Educar para a Igualdade de Género*; 2) *Guia para famílias: Sensibilizar e Educar para os efeitos da violência*; 3) *Guia para famílias: Sensibilizar e Educar para a Segurança*. Os conteúdos estão finalizados e em produção.

Relativamente às **sessões informativas para mães/pais/ encarregadas/os de educação/famílias**, durante este semestre foram realizadas 4 sessões, abrangendo um total de 62 destinatárias/os.

No que concerne à **capacitação de profissionais** para a implementação do programa de prevenção, a atuação do Projeto SER decorreu a dois níveis:

- ações de formação interna, com vista à preparação do *staff* e de Técnicos/as de Apoio à Vítima da APAV para a implementação do programa de prevenção Hora de SER;
- *workshops* de capacitação de profissionais externos que, nos seus contextos de intervenção, contactem com crianças, com idades entre os 6 e os 10 anos.

O processo de capacitação interna já havia sido encerrado em 2018, perfazendo um total de 5 ações de formação interna, tendo contado com a participação de 78 formandos/as. Este processo de capacitação interna, permitiu que mais crianças fossem abrangidas pelo programa de Prevenção Hora de SER, designadamente através da Equipa de dinamizadoras/es do GAV de Paços de Ferreira que assegurou, nas escolas de abrangência deste GAV, 8 implementações modulares do programa.

Os últimos *workshops* de capacitação para profissionais externos (2) foram dinamizados em Abril de 2019. No total, ao longo do projeto foram realizadas 6 *workshops* para profissionais externos, envolvendo também **102 profissionais**. Também a capacitação de profissionais externos favoreceu este alargamento. As implementações realizadas no Agrupamento de Escolas de Alfena no segundo ano de implementação (6) foram asseguradas pelas suas/seus professoras/es e psicólogas.



No que diz respeito ao aprofundamento da **colaboração com outras estruturas**, no total foram realizadas 10 reuniões com as parcerias envolvidas no Projeto, nomeadamente com o Centro Infantil Nova Aurora, com o Olival Social, com o Agrupamento de Escolas de Alfena, com a Vereação da Educação da Câmara Municipal do Porto, da Maia e de Paços de Ferreira. Foram também realizadas 12 **ações de divulgação do programa de prevenção**, nomeadamente, junto de escolas básicas da Maia, de agrupamentos de escolas do Porto, do Instituto Superior da Maia, de Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e seminários. A **avaliação do impacto social do programa** foi assegurada pela entidade externa avaliadora SINCLAB – Laboratório para a Inclusão Social da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Neste âmbito, foram desenvolvidos e

Avaliação do impacto social do programa

testados os instrumentos de recolha de informação do modelo de impacto social. No ano letivo 2017/2018 foram recolhidos dados de avaliação referentes às 12 implementações realizadas pela equipa do projeto SER nas Escolas da Maia e de Alfena. Durante o ano letivo 2018/2019, foram recolhidos dados relativos às 4 implementações realizadas pela equipa do projeto SER nas escolas seleccionadas pelo Município do Porto.

As implementações asseguradas pela equipa de técnicos do gabinete de Paços de Ferreira e pelos profissionais do Agrupamento de Escolas de Alfena não integraram a análise da avaliação de impacto. Neste âmbito, à semelhança das restantes, apenas foi aplicado e recolhido um questionário que permite aferir a importância atribuída à intervenção realizada pela APAV. O Relatório final de avaliação de impacto será oportunamente divulgado, aquando da sua submissão no pedido de saldo final do projeto.

Os dados de avaliação relativos ao segundo ano de implementação foram apresentados no **II Evento Comemorativo do Projeto**, realizado no dia 12 de Junho, no Auditório Douro do PO ISE (S. Mamede Infesta).

Este evento, direccionado para a partilha dos principais resultados e produtos, junto das entidades parceiras do Projeto SER, contou com a presença de 25 participantes.

O Projeto Hora de SER – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos, que terminou a 30 de junho, executou todas as atividades previstas e cumpriu os indicadores de realização e de resultado contratualizados.



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, seminários, comunicações, e outras participações.

Em 2019, foram registados no formulário disponível no microsite da Formação APAV, **2.031** eventos formativos sendo que **1.911** foram **eventos formativos dinamizados** (formação interna, formação externa – interempresas e intraempresas -, ações de sensibilização, conferências, cursos, etc.) e **120** registos de **eventos formativos frequentados** pelos colaboradores/as da APAV.

*Mais de 2.000
eventos
formativos*

A Formação APAV planeou **155 formações** para este ano (99 formações internas, 8 formações externas intraempresas e 48 formações externas interempresas), foram executadas **114 formações** (82 formações internas, 3 formações externas intraempresas e 29 formações externa interempresa) o que faz que a **taxa de execução seja de 73,5%**. (Vede tabela em baixo)

Formação Planeada – Plano Anual de Formação – 2019

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos/as previstos	Volume de formação ¹ planeado
Formação Interna ²	99	1.516	611	926.276
Formação Intraempresas	8	41	89	3.649
Formação Interempresas	48	992,5	530	526.025
Total	155	2.549,5	1.230	3.135.885

Formação Executada do Plano Anual de Formação –2019

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos/as	Volume de formação Executado
Formação Interna	82	1567	631	988.777
Formação Intraempresas	3	750	572	429.000
Formação Interempresas	29	12	53	636
Total	114	2329	1256	2.925.224
				73,5%

Taxa de Execução do Plano Anual de Formação³

Contudo foram realizadas **124 formações extraplano** (78 formações internas, 24 formações externa intraempresas, 54 formações externas interempresas) fazendo assim um **total de 238 formações** realizadas em 2019. Estas formações tiveram a **duração total de 4.391,5 horas**, com **2.769 formandos/as** e o que faz um **volume de formação de 12.392.813** (Vede tabelas em baixo). **Dando uma taxa de execução total de 153,5%.**

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.

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

Formação Extra Plano

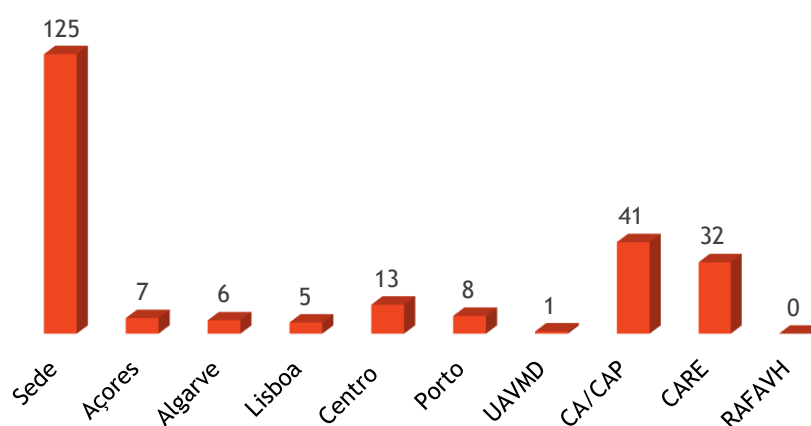
Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total (horas)	N.º de formandos/as	Volume de formação executado
Formação Interna	78	1.396,5	525	733.163
Formação Intraempresas	21	150	602	90.300
Formação Interempresas	25	516	414	213.624
Total	124	2.062,5	1.541	3.178.313

Formação Global Executada (plano + extra plano)

Tipologia	N.º de ações/cursos	Duração Total	N.º de formandos/as	Volume de formação executado
Formação Interna	160	2.963,5	1156	3.425.806
Formação Intraempresas	24	162	655	106.110
Formação Interempresas	54	1.266	986	1.248.276
Total	238	4.391,5	2797	12.283.026

Estas formações referidas (238) na tabela anterior foram dinamizadas pelos seguintes serviços:

Formação Dinamizada 2019



Estiveram presente nestas formações os seguintes participantes:

Destinatários das Formações Dinamizadas	Nº
Estudantes do Ensino Superior	26
Forças de segurança (PSP, GNR, Polícia Marítima e SEF)	293
Profissionais da Autarquia/ Município/ Freguesia	96
Profissionais de Educação	226
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juízes, Oficiais de Justiça, Advogados)	5
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	48
Profissionais das CPCJ	43
Profissionais dos Centros de Emprego	2
Profissionais de IPSS/ONG	280
Profissionais de saúde	346
Profissionais de Empresas	57
População em geral	68
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	60
Utentes das CA/CAP da APAV	128
Equipa Técnica/staff dos GAV	172
Equipa técnica/ Staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos Específicos	139
Voluntários/as da APAV	501
Estagiários/as da APAV	294
Formadores/as APAV	1
Outro/s	12
TOTAL	2.797

Em relação às **outras atividades/ eventos** foram **planeados 669** (251 internos, 33 eventos externos interempresas e 385 eventos intraempresas), **foram executados 470** e a sua taxa de execução é de 70,3%. (Vede tabela em baixo)

Outras Atividades/Eventos Planeados – Plano Anual de Formação –2019

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos planeados
Ações de Sensibilização	389	588,5	8.538	5.024.613
Supervisão	193	783,5	396	310.266
Workshops	11	32	137	4.384
Participações	---	---	--	--
Outros	76	180,5	783	141.331,5
Total	669	1.584,5	9.854	5.028.997

Outras Atividades/Eventos Executados do Plano Anual de Formação –2019

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	352	409	8.461	3.460.549
Supervisão	72	164,1	144	23.630,4
Workshops	6	17	23	391
Participações	---	---	---	---
Outros	40	104,8	1.131	118.528,8
Total	470	694,9	9.759	6.781.529,1
Taxa de Execução do Plano Anual de Formação⁴				70,3%

Foram, também, dinamizadas **1.203 outras atividade/ eventos extraplano** (1.102 ações de sensibilização, 57 participações, 36 outros eventos e 8 workshops) fazendo assim um **total de 1.673 outras atividades** realizadas em 2019. Estas tiveram a **duração total de 2.349 horas e 30 minutos**, com **44.374 participantes** e o que faz um **volume de atividades executadas de 44.639.904,45** (Vede tabela em baixo). Tendo, assim, uma taxa de execução total de 250,07%.

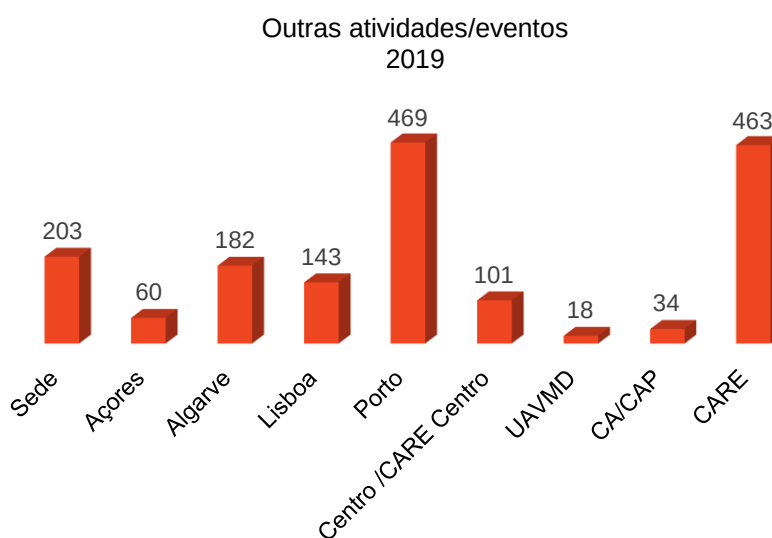
Outras Atividades/Eventos Extra Plano

Tipologia	N.º de Eventos	Duração Total (horas)	N.º de participantes	Volume de eventos executados
Ações de Sensibilização	1.102	1.401,45	28.947	40.567.773,15
Supervisão	---	---	---	---
Workshops	8	26,6	68	1.808,8
Participações	57	131,05	4.650	609.382,5
Outros	36	95,3	950	90.535
Total	1.203	1.654,4	34.615	41.178.964,45

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	1.454	1.810,45	37.408	44.028.322,15
Supervisão	72	164,1	144	23.630,4
Workshops	14	43,6	91	2.199,8
Participações	57	131,05	4.650	609.382,5
Outros	76	200,1	2.081	209.063,8
Total	1.673	2.349,3	44.374	44.639.904,45

Estas atividades/ eventos referidos (1.673) na tabela anterior foram dinamizados pelos seguintes serviços:



Estiveram presente nestas atividades/eventos os seguintes participantes:

Destinatários das Atividades Dinamizadas	Nº
Alunos/as do Ensino Pré-escolar	2.310
Alunos/as do Ensino Básico (1º Ciclo)	6.534
Alunos/as do Ensino Básico (2º Ciclo)	3.650
Alunos/as do Ensino Básico (3º Ciclo)	6.570
Alunos/as do Ensino Secundário	11.124
Associados APAV	0
Arguidos	372
Estudantes do Ensino Superior	1.617

Destinatários das Atividades Dinamizadas	Nº
Forças de segurança (PSP, GNR, Polícia Marítima e SEF)	244
Pais e Encarregados de Educação	522
Pessoas idosas	641
Pessoas com Deficiência Intelectual e/ou Multideficiência	59
Profissionais da Autarquia/ Município/ Freguesia	225
Profissionais de Educação	2.345
Profissionais do sistema de justiça (MP, PJ, Juízes, Oficiais de Justiça, Advogados)	171
Profissionais do sistema de Solidariedade, Emprego e Segurança Social	84
Profissionais das CPCJ	247
Profissionais dos Centros de Emprego	176
Profissionais da comunicação social	8
Profissionais de IPSS/ONG	481
Profissionais de saúde	991
Profissionais de Empresas	22
População em geral	4.004
Equipa Técnica/staff das CA/CAP da APAV	116
Utentes das CA/CAP da APAV	41
Equipa Técnica/staff dos GAV	200
Equipa técnica/ Staff Sede, Sede Porto, APAV Açores e Projetos Específicos	157
Utentes dos GAV nº de participantes	0
Voluntários/as da APAV	75
Estagiários/as da APAV	83
Formadores/as APAV	5
Outro/s	1.300
TOTAL	44.374

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 2019, desenvolveu esforços na área da formação, respeitando respetivamente o compromisso com:

- a **Comissão para a Cidadania e igualdade de género (CIG)**: realizou um total de **1.454 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

Mais de 40.900 participantes relacionados com as entidades signatárias do Protocolo com o Governo de Portugal

Humanos, Violência Doméstica, Violência no namoro, Bullying,) circunscrevendo 32.759 participantes.

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

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
1.454	32.759

- o **Ministério da Administração Interna (MAI)**: realizou um total de **370 eventos formativos**, onde estiveram presentes **858 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
370	858

- o **Ministério da Justiça (MJ)**: realizou um total de **32 eventos formativos**, abrangendo **548 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
32	548

- o **Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS)**: realizou um total de **88 eventos formativos** (especialmente nas áreas das crianças e jovens, pessoas idosas), contendo **1.361 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, dos Centros de Emprego).

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

Nº Total Eventos Formativos	Nº Participantes
88	1.361

- o **Ministério da Saúde (MS)**: realizou um total de **102 eventos formativos** (especialmente na área da violência doméstica, das crianças e jovens, das pessoas idosas vítimas de crime e de violência entre outras), abrangendo **1.361 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
102	1.337

Interessa ainda realçar que a APAV dinamizou **92 eventos formativos** destinados à População em Geral, envolvendo **5.384 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
92	4.072

Principais eventos formativos realizados

Importa ainda destacar os seguintes eventos formativos realizados em 2019. No âmbito da **Formação e outras atividades/ eventos internos** destacamos os seguintes:

O ano de 2019, a Formação APAV continuou a investir na conceção da formação tendo em conta a modalidade de formação à distância na qualificação dos Colaboradores/as (remunerados/as, Voluntários/as e Estagiários/as).

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 em 2019, o **41.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **30 e 31 de Maio**, na

Sede da APAV; e o **42.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias de **23 a 25 de Outubro em Braga**.

O ciclo de palestras APAV “**Passa a Palavra**” é uma iniciativa que visa proporcionar aos colaboradores/as aprofundarem os seus conhecimentos sobre um determinado tema. No ano transato **foram realizados 8** com os seguintes temas: Utentes com perturbação do foro psiquiátrico – Estratégias de atendimento; Violência contra pessoas com deficiência intelectual e/ou multideficiência; Articulação entre sub-redes especializadas e demais redes de apoio da APAV; Vítimas de Crime e Questões de Saúde Mental: a perspetiva de um psiquiatra clínico; As vítimas da violência filiofamiliar; Proposta para uma abordagem ecológica crítica da violência doméstica a idosos em cenários de cuidados familiares de longa duração; Violência na intimidade contra os homens: Um retrato atual; 30 Anos APAV: apresentação do Programa.

Relativamente à **formação inicial**, a APAV promoveu a realização de:

a) Formação Presencial

- 2 edições dos Workshops dos Apoios Específicos: Apoio Psicológico, Apoio Jurídico e Apoio Social para 27 Colaboradores/as;
- 2 edições do Curso de Gestor/a de Gabinete de Apoio à Vítima para 2 Colaboradores/as;
- 2 edições do Curso de Equipa de Casas de Abrigo para 7 Colaboradores/as;
- 30 edições do Workshop sobre a PLAGA – Plataforma de Gestão de Atendimento para 53 Colaboradores/as.

b) Formação B-learning

- 15 edições do Curso B Learning em Atendimento e Apoio a Vítimas de Crimes para 170 Colaboradores/as;
- 6 edições do Curso B Learning de Voluntários/as para a Prevenção e Sensibilização para 39 Colaboradores/as.

Quanto à formação contínua, entre outras formações e diversas outras atividades/eventos internos concretizadas, importa destacar:

a) Formação Presencial

- Curso sobre Candidaturas a Projetos Cofinanciados para 7 Colaboradores/as;
- Curso sobre Primeiros Socorros para 12 Colaboradores/as;
- 2 edições do Curso de Técnicos/as de Apoio à Vítima das Subredes Especializadas para 14 Colaboradores/as;
- Workshop sobre Dia a dia de um Projeto para 6 Colaboradores/as;
- Workshop sobre Intervenção em suicídio para 18 Colaboradores/as;
- Workshop sobre Crimes de ódio e vulnerabilidades para 8 Colaboradores/as;
- Workshop sobre Improve Hiring Decisions Using Structured Interviews and Behaviorally Anchored Rating Scales para 8 Colaboradores/as;

- Curso sobre Burnout: risco e prevenção para 6 Colaboradores/as;
- Workshop sobre Tráfico de Seres Humanos para 13 Colaboradores/as;

b) Formação E-Learning

- Curso E Learning sobre Stalking para 28 Colaboradores/as;
- 2 edições do Curso E Learning sobre Furto de identidade Online para 32 Colaboradores/as;
- Curso E Learning sobre Violência no Namoro para 14 Colaboradores/as;

Importa ainda referir que a Formação APAV, ao longo do ano de 2019 promoveu diversas intervenções formativas interempresas e outros eventos formativos externos, proporcionando a oportunidade de integrar Colaboradores/as internos/as (remunerados/as, voluntários/as e estagiários/as). Pelo que, salientamos a seguir as principais intervenções formativas no âmbito da Formação Profissional Contínua Certificada:

a) Formação Presencial

- Curso sobre Violência Doméstica: Questões Jurídicas para 3 Colaboradores/as;
- Curso sobre Traumatic Incident Reduction (TIR) para 5 Colaboradores/as;
- Curso sobre Mutilação Genital Feminina para 11 Colaboradores/as;

b) Formação B-learning

- 2 edições do Curso B-Learning de Formação de Agentes Qualificados/as que Atuem no Domínio da Violência Doméstica e/ou Prevenção da Vitimação ou Revitimação Desta – Técnico/a de Apoio à Vítima para 33 Colaboradores/as;
- Curso B-Learning de Formação Profissionais na Área da Violência Doméstica para 3 Colaboradores/as;

c) Formação E-Learning

- Curso E-Learning sobre Violência no Namoro para 11 Colaboradores/as;
- Curso E-Learning sobre Stalking para 18 Colaboradores/as;
- 2 edições Curso E-Learning sobre Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência para 10 Colaboradores/as;
- Curso E-Learning sobre Crianças e Jovens Vítimas de Crime e de Violência para 10 Colaboradores/as;
- Curso E-Learning sobre Bullying para 3 Colaboradores/as;
- Curso E-Learning sobre Burnout: Risco e Prevenção para 4 Colaboradores/as;
- Curso E-learning sobre Assédio para 17 Colaboradores/as.

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

A APAV dinamizou diversos cursos abertos à população, em regime presencial/e/b-learning, de entre os quais salientamos os seguintes:

a) Formação Presencial

- Curso sobre Violência Doméstica: Questões Jurídicas para 4 formandos/as externos/as;
- Curso sobre Traumatic Incident Reduction (TIR) para 11 formandos/as externos/as
- Curso sobre Mutilação Genital Feminina para 1 formando externo;

b) Formação B-learning

- 2 edições do Curso B-Learning de Formação de Agentes Qualificados/as que Atuem no Domínio da Violência Doméstica e/ou Prevenção da Vitimação ou Revitimação Desta – Técnico/a de Apoio à Vítima para 29 formandos/as externos/as;
- Curso B-Learning de Formação Profissionais na Área da Violência Doméstica para 9 formandos/as externos/as;

c) Formação E-Learning

- Curso E-Learning sobre Violência no Namoro para 5 formandos/as externos/as;
- Curso E-Learning sobre Stalking para 2 formandos/as externos/as;
- Curso E-Learning sobre Pessoas Idosas Vítimas de Crime e de Violência para 2 formandos/as externos/as;
- Curso E-Learning sobre Crianças e Jovens Vítimas de Crime e de Violência para 8 formandos/as externos/as;
- Curso E-Learning sobre Burnout: Risco e Prevenção para 2 formandos/as externos/as;

No ano transato, a APAV promoveu as **II Jornadas de Braga Contra a Violência** com a duração de **6 horas**. Este evento contou com a presença de **198 participantes**.

A APAV dinamizou ainda, diversos **webinares** (consiste num seminário realizado online, com recurso a vídeo, através do qual o/a formador/a comunica com os/as formandos/as e estes comunicam entre si, ou com o/a formador/a, através de um chat ou rede social), de entre os quais destacamos os seguintes: **Ciberstalking, Burlas Informáticas, Direitos Humanos Violência Financeira contra Pessoas Idosas e Crimes de Ódio**. Estes eventos contaram com a presença de **118 participantes**.

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

A Formação APAV desenvolveu, também, **21 formações à medida** para 7 entidades públicas e privadas (como por exemplo Câmara Municipal de Portimão e a empresa OLI – Sistemas Sanitários, S.A.) tendo como temáticas a **violência doméstica, assédio no local de trabalho e pessoas idosas vítimas de crime e de violência**. Estas formações tiveram, no total **150 horas de formação** e contaram com **602 profissionais** das referidas entidades.

No ano transato, a Formação APAV em parceria com os Diretores dos **Estabelecimentos Prisionais** de Sintra e de Braga, desenvolveu **7 ações de sensibilização** (nos referidos estabelecimentos) sobre violência doméstica, igualdade de género e direitos das vítimas de crime. Estes eventos contaram com a presença de **372 arguidos** e, em média, cada evento teve a duração de 2 horas.

Formação de Colaboradores por Entidades Externas

Os profissionais (*staff*) da APAV frequentaram **32 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 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* **MOQI** que proporciona o desenvolvimento de Formação Interna e Externa..



**POR SEMANA A APAV APOIA 18 PESSOAS
IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME OU DE VIOLÊNCIA.***

CA-LAR É SER CÚMPLICE.

Se é familiar, vizinho ou se costuma estar em contacto com pessoas idosas, esteja atento. Desmazelo súbito, tristeza ou outros comportamentos estranhos não podem ser ignorados.

A violência contra pessoas idosas manifesta-se de muitas formas. Algumas quase invisíveis. Não desvalorize. Ligue.

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-21H

APAV

Apoio à Vítima

Informação sobre direitos das vítimas e sensibilização da sociedade

De modo a englobar as atividades de comunicação externa e de comunicação interna, foi desenvolvido o **Plano de Comunicação da APAV**, alinhado com o Plano Estratégico da Associação para o quadriênio 2018-2021. As ações planeadas foram implementadas ao longo do ano de 2019 e monitorizadas regularmente.

Ao longo de 2019 foram desenvolvidas diversas **campanhas com o objetivo de reposicionar a APAV enquanto organização que apoia vítimas de todos os tipos de crime**: sensibilização sobre violência contra pessoas idosas (“Calar é ser cúmplice”), violência doméstica (#NãoFiqueÀEspera e #DitadosImpopulares), violência sobre crianças e jovens (“As marcas de violência na infância nunca passam”) e cibercrime (“Não é preciso ver para crer”).

*Campanhas
desenhadas para
reposicionar a
APAV no apoio a
vítimas de todos
os tipos de crime*

Em janeiro a APAV apresentou uma nova campanha de sensibilização sobre violência contra pessoas idosas, com o mote “**Olhar para o lado é ser cúmplice deste crime**”. A campanha teve desenvolvimento estratégico e criativo da **McCann**. A 21 de janeiro foi lançado o vídeo da campanha, com realização da Grumpy Panda e apoio da Universal McCann Media. No dia 1 de outubro, assinalando o Dia Internacional da Pessoa Idosa, foram apresentados novos cartazes da campanha, com o mote “Calar é ser cúmplice”.

*Apoio
mecenático de
diversas
entidades*

Em parceria com a empresa MEO, no mês de Março a APAV promoveu a campanha **#NãoFiqueÀEspera**, com o objetivo de sensibilizar contra a violência doméstica. Esta campanha teve uma vertente solidária e a **MEO** angariou um donativo que foi entregue à APAV. Numa segunda fase da campanha, no dia 30 de Outubro foi realizada a ação “1 minuto de barulho pelas vítimas de violência”, um evento que reuniu diversas personalidades e figuras públicas e teve repercussão na comunicação social.

Por ocasião do Dia Mundial da Criança, a APAV apresentou uma nova campanha de sensibilização pública para alertar para a realidade da violência sobre crianças e jovens. A campanha foi desenvolvida criativamente, de forma mecenática, pela agência **Fullsix** e parte do mote: “**As marcas de violência na infância nunca passam**”. Em paralelo com o lançamento da campanha foram também apresentados os novos recursos de conhecimento

da Rede CARE: o microsite CARE e a segunda edição do Manual CARE. A nova campanha e os materiais foram desenvolvidos com o apoio da Fundação Calouste Gulbenkian.

Em Setembro a APAV apresentou uma campanha de sensibilização sobre Cibercrime, com o objetivo de prevenir comportamentos de risco online, promover a denúncia de conteúdos ilegais e divulgar os serviços de apoio da Linha Internet Segura para vítimas de cibercrime. Esta nova campanha, com o mote “**Não é preciso ver para crer**”, foi desenvolvida pela agência Carmen (YoungNetwork Group) e teve seu foco nos crimes mais prevalentes: cyberbullying; pornografia infantil; burla; divulgação não consensual de imagens e vídeos.

No âmbito do dia 25 de novembro - Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres, a APAV associou-se à campanha **#DitadosImpopulares**. Esta campanha resultou de uma iniciativa da República Portuguesa e da CIG - Comissão para a Cidadania e a Igualdade De Género, através do Portugal Mais Igual - Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030.

Como estratégia de divulgação da Linha de Apoio à Vítima, todas as campanhas de sensibilização são assinadas com o logotipo da Linha de Apoio à Vítima “116 006”. Todas as peças de comunicação (cartazes, folhetos, vídeos) integram o logo “116 006”, a par da imagem/logotipo da instituição. Desta forma, o “selo” 116 006 acaba por estar presente em todas as peças e materiais de comunicação.

*Estratégia de
divulgação da
LAV | 116006
Apoio*

Aprofundamento da organização e reforço de conteúdos da comunicação online | website APAV.pt, microsites específicos por tipos de vítima, intranet APAV

A APAV confirmou a aposta nas tecnologias de informação ao serviço do apoio à vítima, ao longo de 2019. A APAV manteve como plataformas primordiais de comunicação externa e interna o portal APAV (www.apav.pt) e a Intranet APAV (www.apav.pt/intranet), além dos microsites específicos por tipos de vítima.

Presença online

280 novas notícias no portal APAV

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 280 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 2019 foram publicadas 29 notícias.

437 notícias na Intranet APAV

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 2019 a Intranet foi atualizada com um total de 437 notícias.

A **newsletter eletrónica** APAV Notícias manteve a sua regularidade mensal e foram publicadas 12 edições no ano de 2019.

Consolidação de uma estratégia de articulada e integrada para as diferentes redes sociais – Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube – e da gestão centralizada via plataforma Clientscape

APAV nas Redes Sociais

Em 2019 foi promovida a consolidação de uma estratégia de comunicação articulada e integrada para as diferentes redes sociais. Foram seguidas as recomendações do Guia para as Redes Sociais APAV, documento que integra procedimentos e regras para as várias redes sociais geridas pela APAV: Facebook, Twitter, LinkedIn e Youtube.

Em 2019 na página da APAV no **Facebook** - facebook.com/APAV.Portugal – totalizou 212.192 likes e **120.553 seguidores**.

Mais de 137.600 seguidores

A APAV continuou a utilizar o **Twitter** (twitter.com/APAV_online) para divulgar informações e eventos: o número de seguidores chegou aos **1.570**.

No decorrer do ano de 2019 o número de seguidores da conta de **Instagram** da APAV (instagram.com/apav_online) teve o maior aumento entre as várias redes sociais da Associação; no final do ano alcançou os **12.000 seguidores**.

O canal **LinkedIn** da APAV (linkedin.com/company/apav/) chegou aos **3.549 seguidores**.

O canal **Youtube** da APAV (youtube.com/user/APAVportugal) também assistiu a um crescimento: chegou a um total acumulado de 868.000 visualizações e um total de 2.030 subscritores.

Através da plataforma **Clientscape**, a APAV continuou a fazer a gestão centralizada de respostas a redes sociais. O SIAD, em articulação com a Unidade de Comunicação & Marketing, deu respostas articuladas a comentários e mensagens de Facebook e Instagram, num total de 572 respostas (299 via SIAD + 273 UCM).

Desenvolvimento de ações de relações públicas, ativações, ações em parceria, de modo a aumentar a notoriedade da APAV

Em paralelo ao desenvolvimento de campanhas de sensibilização, foram promovidas ações de relações públicas, ativações, ações em parceria, de modo a aumentar a notoriedade da APAV.

Promover a notoriedade da APAV

No dia 14 de fevereiro, Dia dos Namorados, a APAV promoveu uma ação no Instagram, recordando a campanha **"Se te marcam sabes com quem podes partilhar"**.

Assinalando o Dia Europeu da Vítima de Crime, no dia 22 de fevereiro, a APAV promoveu um Seminário/Debate sobre **Crimes de Ódio**, nos Serviços de Sede da APAV em Lisboa. No seminário/debate foram apresentados os resultados do Barómetro APAV/Intercampus, sobre Discriminação e Crimes de Ódio.

A APAV promoveu o Seminário-Debate **"Prevenção e Combate à Radicalização"** no dia 7 de março. O evento foi promovido no âmbito do Dia Europeu da Lembrança das Vítimas de Terrorismo, assinalado internacionalmente a 11 de Março. O Seminário-Debate teve lugar nas instalações de Sede da APAV, em Lisboa.

A 26 de março foram divulgadas as **Estatísticas APAV: Relatório Anual de 2018**. Os dados estatísticos disponibilizados reportam-se aos processos de apoio desenvolvidos presencialmente, por telefone e online pelos 64 serviços de proximidade da APAV. A 4 de abril foram apresentadas publicamente as Estatísticas APAV 2018 relativas aos Serviços de Proximidade da APAV, pelo Sistema Integrado de Apoio à Distância (Linha de Apoio à Vítima

116 006 e apoio online) e pela Rede UAVMD – Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação.

No dia 16 de maio, a APAV promoveu o Seminário-Debate **Riscos nos Relacionamentos Online**, com o intuito de alertar o público em geral para os perigos escondidos neste tipo de relacionamentos. O evento teve lugar nos Serviços de Sede da APAV, em Lisboa.

No dia 25 de maio realizou-se a **16.ª edição da Corrida de Solidariedade da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima**. Como habitualmente, o evento incluiu a tradicional Corrida de 10 quilómetros, uma prova com cariz competitivo, e a Marcha das Famílias (de 5 quilómetros), sem cariz competitivo. Este ano a prova incluiu ainda uma "Kids Race", um percurso dedicado às crianças até 12 anos. A Corrida de Solidariedade APAV teve pontos de partida e de chegada na Reitoria da Universidade de Lisboa, na Cidade Universitária, em Lisboa. Esta iniciativa teve mais uma vez um objetivo solidário, com o valor das inscrições a reverter para o apoio diário que a APAV presta às vítimas de todos os tipos de crime e violência. A 16.ª Corrida de Solidariedade APAV contou com a organização técnica da Xistarca, com o apoio institucional da Câmara Municipal de Lisboa e com o patrocínio da EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres e dos Hotéis D. Pedro.



Em agosto foi publicado o número 7 da revista **Miscellanea APAV**. A Miscellanea APAV é uma publicação promovida pela APAV, com a finalidade de divulgar artigos científicos e de reflexão sobre temas relacionados com vítimas de crime ou com apoio à vítima. O número 7 da revista conta com as ilustrações de Kruella D'Enfer e a sessão de lançamento teve lugar na Sede da APAV em Lisboa no dia 8 de agosto. No dia 12 de dezembro foi apresentado o número 8 da Miscellanea APAV, ilustrada com uma seleção de fotografias de Cláudio Carneiro.

A 12 de setembro a APAV promoveu o **Seminário-Debate: A Vítima de Crime e os Programas Eleitorais**. O debate tem lugar nos Serviços de Sede da APAV (Rua José Estêvão 135-A, Lisboa) e contou com a presença de representantes dos partidos com representação parlamentar na XIII Legislatura.

Assinalando o dia 25 de novembro, Dia Internacional pela **Eliminação da Violência Contra as Mulheres**, a APAV promove e associa-se a diversas iniciativas, com o objectivo de sensibilizar a comunidade. No dia 25 de novembro a APAV apresentou as Estatísticas APAV: Vítimas de Violência Doméstica 2013-2018. Neste período, a APAV registou um total de

43.456 processos de apoio a pessoas vítimas de violência doméstica. Estes valores traduziram-se num total de 104.729 factos criminosos.

A APAV, em parceria com a DGAE, promoveu uma exposição de campanhas de sensibilização na sede da Direção-Geral da Administração Escolar, em Lisboa. Para além da exposição decorreu uma ação de formação para os/as colaboradores/as da DGAE, docentes e diretores/as de serviços.

Em paralelo, a APAV promoveu exposições de campanhas de sensibilização da APAV em Albufeira (Câmara Municipal de Albufeira) e Vila Real (Edifício do Antigo Governo Civil de Vila Real - Largo Conde de Amarante). Foram ainda promovidas diversas ações e iniciativas a nível local, pelos Serviços de Proximidade da APAV.

Em parceria com a APAV, a Presidência do Conselho de Ministros acolheu a exposição "**Olha**". Esta exposição de fotografia reúne um conjunto de trabalhos do fotógrafo Valter Vinagre, sendo o resultado de uma colaboração com a APAV, com o objetivo de retratar



o universo das vítimas de crime em Portugal. A exposição foi inaugurada no dia 25 de novembro, assinalando o Dia Internacional pela Eliminação da **Violência** Contra as Mulheres, com a presença de Mariana Vieira da Silva, Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa, Rosa Monteiro, Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade, e João Lázaro, Presidente da APAV.

A APAV através do Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém e da Equipa Móvel da Lezíria do Tejo, promoveu as no dia 28 de Novembro, no Teatro Sá da Bandeira, em Santarém.

No dia 30 de novembro realizou-se pela primeira vez, em Lisboa, o evento **Fair Saturday** que combinou arte e causas sociais. No âmbito desta iniciativa global, a APAV foi a instituição escolhida pelo Atelier Natalia Gromicho, que doou uma obra à instituição.

Desenvolvimento e articulação de parcerias (agências e meios) para o desenvolvimento das ações de comunicação

No ano de 2019 a APAV continuou a fomentar a política de parcerias estratégicas com agências de publicidade e comunicação. Ao longo do ano, foram reforçadas as parcerias com as seguintes agências: McCann (Campanha Violência sobre Pessoas Idosas / "Olhar para o lado é ser cúmplice"), Fullsix (Campanha CARE / "As marcas de violência na infância nunca passam"), CARMEN / YoungNetwork (Campanha Linha Internet Segura / "Não é preciso ver para crer").

Consolidação do novo modelo de articulação com OCS

Em 2019, a Unidade de Comunicação & Marketing consolidou o modelo de articulação com os Órgãos de Comunicação Social, depois de o mesmo ter sido reestruturado em 2018. A Unidade de Comunicação & Marketing implementou e uniformizou os novos procedimentos de assessoria de imprensa e deu-se continuidade ao registo dos contactos realizados com OCS, o que se traduziu na contabilização de um total de **242 entrevistas** dadas aos OCS nacionais - quer em âmbito de notícia, reportagem ou de presença em debates e/ou fóruns.

242 entrevistas

apoio



FUNDAÇÃO
CALOUSTE
GULBENKIAN

APAV[®]
Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
Apoio à Vítima

As marcas de violência na infância nunca passam

CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-21H

Plano para a Igualdade de Género da APAV 2018-2021

A execução do II Plano para a Igualdade de Género da APAV 2018-2021 - PI – APAV, continua a querer cumprir a 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 contatam 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.

PI APAV:
Género,
Conciliação e
Não
Discriminação

O Plano para Igualdade APAV 2018-2021 também se encontra alinhado, em alguns eixos e medidas com a **Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação - Portugal +Igual**, doravante denominado ENIND, apoia o seu programa nos três Planos Nacionais que definem objetivos estratégicos e específicos em matéria de igualdade entre mulheres e homens (IMH), prevenção e combate à violência contra as mulheres e violência doméstica (VMVD) e combate à discriminação em razão da orientação sexual, identidade de género e características sexuais (OIC). Outro aspeto inovador é o facto de se encontrar alinhado com a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, assim temporalmente encontram-se os Planos divididos em dois períodos de execução, o primeiro até 2021, a que se irá seguir um processo de revisão e redefinição para o período seguinte de quatro anos e assim sucessivamente.

De notar também, a utilização da interseccionalidade, enquanto modelo teórico que revela que a discriminação resulta da interseção de múltiplos fatores e que permite que esta Estratégia se possa articular com outros Planos e Estratégias Nacionais como era desejável já há algum tempo. Esta perspetiva trazida para um Plano interno de uma organização abre as suas possibilidades e pode dar-lhe possibilidade de se aprofundar noutros aspetos.

O PI da APAV 2018-2021 prevê a adoção de 15 medidas estruturadas em torno de 7 áreas de intervenção. Atribui-se a cada área de intervenção os objetivos a atingir, as medidas que devem ser realizadas, assim como, indicadores de resultado e calendarização das medidas.

7 áreas de intervenção

O PI da APAV elegeu as seguintes áreas de intervenção:

1. Estratégia, Missão e Valores
2. Recursos Humanos/Pessoal
3. Formação Profissional
4. Diálogo social e Participação
5. Co-responsabilidade e Conciliação entre a Vida Profissional e Familiar
6. Comunicação e Linguagem
7. Plano de Ação para a Igualdade de Género e para a Violência Doméstica e de Género no Setor Privado.

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

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.

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

*Em articulação
com os
Municípios na
construção de
um Plano
Intermunicipal
para a Igualdade*

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, contemplava 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 e foi apresentado publicamente em novembro de 2018.

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.

O Plano Intermunicipal para a Igualdade do Alto Alentejo Oeste 2018 - 2021, é um instrumento que pretende implementar e desenvolver atividades que têm subjacentes a promoção da Igualdade, da Cidadania e sobretudo aumentar a intolerância à violência e o respeito pelos Direitos Humanos.

A 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.

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 trabalho (Despacho 16/GVHR/2012, de 21 de Novembro de 2012) 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 na medida 2 do Plano do Município de Lisboa**, 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. **Durante o ano de 2019**, continuou o processo de preparação do II Plano Municipal de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género do Município de Lisboa, aguardando neste momento pela consulta pública.

*APAV entidade
co-coordenadora
do Plano do
Município de
Lisboa*



Projeto VOCARE Victims of
Crime Implementators
Analysis of Rights in Europe
Miguel Valério, Maria Carmo

Processo Penal e Direitos
Humanos
Medidas processuais de
proteção e o crime de
jurisprudência da luz da
Europeu dos Direitos
Humanos (TEDH)
Filipe Ribeiro Pereira

A inteligência emocional
como fator protetor do bem-
estar e saúde mental em
técnicos de apoio à vítima
Ana Inês Pinheiro, Carla Pereira

cyberstalking: vítimação por
impacto e fatores de risco
em jovens adultos
universitários
Ana Luísa Bessa Santos

Investigação e Desenvolvimento

Avaliação de Risco

Em continuidade com o trabalho iniciado em 2018, no primeiro semestre de 2019, o foco manteve-se na adaptação dos procedimentos de recolha de informação para a avaliação e gestão de risco já existentes para as **Mulheres vítimas de violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais**, de forma a permitir a sua inserção na PLAGA.

Em resposta ao *feedback* da rede relativamente à forma como os conteúdos foram reestruturados e inseridos na PLAGA, a 15 de Janeiro, nos Serviços Centrais da APAV, foi realizada reunião de trabalho que contou com a presença de um conjunto alargado de colaboradores e colaboradoras determinantes para o bom encaminhamento deste processo. Este momento teve como objetivo refletir acerca das dificuldades identificadas e de redefinir estratégias e alterações para as ultrapassar.

Durante este ano, procedeu-se ainda à monitorização dos procedimentos de avaliação e gestão do risco da violência nos relacionamentos heterossexuais de tipo conjugal (mulher-vítima /homem-agressor), através da informação recolhida em cada um dos GAV da rede.

Definição e implementação de procedimentos de avaliação do risco de violência para as pessoas idosas

A avaliação de risco junto de pessoas idosas vítimas de violência doméstica tem sido um processo em construção desde 2016. O *AGED - Assessment Guidelines for Elder Violence*, desenvolvido no âmbito da parceria estabelecida, em 2016, entre a APAV, a Egas Moniz – Cooperativa de Ensino Superior, CRL, a Faculdade de Direito da Universidade do Porto e o Departamento de Investigação e Ação Penal de Lisboa, foi criado com o objetivo de dar suporte às/aos Técnicas/os de Apoio à Vítima, mais concretamente, no acompanhamento e/ou avaliação de processos de violência doméstica e maus tratos junto de pessoas idosas. Desde 2016 que esta ferramenta se encontra a ser validada, através de um esforço partilhado entre as entidades envolvidas neste processo.

A validação deste protocolo está dependente do número de aplicações realizadas, o que tem sido um dos principais desafios neste processo. De forma a ampliar a amostra de casos para

*Em parceria com
a Egas Moniz*

Desafios na aplicação

análise, no primeiro semestre de 2019, iniciou-se uma análise dos inquéritos judiciais, relativos ao ano de 2018, no Departamento de Investigação e Ação Penal do Porto (ao abrigo de um pedido de autorização realizado pela Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, no âmbito de uma tese de mestrado). Os objetivos desta recolha foram os seguintes: 1) caracterizar as vítimas idosas e as/os suas/seus agressoras/es; 2) caracterizar as dinâmicas abusivas presentes; 3) identificar a prevalência dos fatores de risco de violência e de revitimação presentes nesta amostra.

Soluções encontradas

Dada ausência de informação encontrada nos protocolos administrados até ao momento, quer através da recolha efetuada em contexto de atendimento, quer através da análise retrospectiva de processos de apoio online (PAO), foi introduzida uma mudança de procedimentos, que pode e deve ser entendida e equiparada a um protocolo de investigação, e que visa autonomizar esta recolha do contexto de atendimento, procurando promover o aumento e qualidade da informação reunida.

Esta mudança de estratégia foi apresentada por Rosa Saavedra e por Ricardo Baúto (representante da Egas Moniz – Cooperativa de Ensino Superior, CRL) no 42.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV, que teve lugar em Braga, nos dias 24 e 25 de Outubro de 2019.

A 20 de dezembro foram **formadas/os cerca de 30 entrevistadoras/es** para a aplicação do Protocolo AGED.

Reforço dos procedimentos de avaliação do risco de violência para as crianças e jovens vítimas de violência sexual

No ano transato, com o objetivo de apoiar o trabalho realizado pela Rede CARE, foram desenvolvidas e testadas ferramentas de recolha de informação no domínio prevenção do risco de revitimação da violência sexual contra crianças e jovens. Procedeu-se também à estruturação de dimensões centrais na intervenção a realizar com as crianças e jovens e com as suas famílias. O trabalho de preparação e treino para a utilização destas ferramentas, numa lógica de formação interna, foi realizado em reuniões de equipa técnica.

Um dos objetivos centrais da utilização destas ferramentas 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, para minimizar este risco a curto, médio e longo prazo.

Atualmente, a informação contida nestes protocolos de avaliação e gestão do risco de revitimação junto de crianças e jovens vítimas de violência sexual está a ser integrada na PLAGA para evitar a duplicação de procedimentos e facilitar a sua aplicação por parte as/dos técnicas/os.

Reforço da adoção de procedimentos de avaliação e gestão do risco junto de todas as vítimas de violência e crime

Relativamente a este tópico importa referir que, no âmbito do processo de transição do PAO para a PLAGA existiu a preocupação de incluir em todos os processos de apoio à vítima de elementos de identificação e análise de fatores (de risco ou de proteção) que possam condicionar o risco de (re)vitimação, bem como de parâmetros de gestão de risco.

A identificação da % de processos que integram informação acerca dos procedimentos de avaliação de risco e gestão de risco adotados será um elemento de monitorização.

A próxima fase, será assegurar que os conteúdos formativos contêm informação que reforce a importância da adoção de procedimentos de avaliação e gestão de risco em todos os processos de apoio à vítima.

*Ir mais além na
avaliação e
gestão do risco*

Projeto Portugal Mais Velho



Em Janeiro de 2019 teve início o projeto Portugal Mais Velho, desenvolvido pela Associação com o apoio da **Fundação Calouste Gulbenkian**. Este projeto, que terá a duração de 18 meses, debruça-se sobre a violência contra pessoas idosas e as atuais respostas a este fenómeno, focando-se não apenas na vitimação mas, também, nas construções sociais e políticas sobre o envelhecimento da população que têm vindo, de certa forma, a contribuir para uma sociedade mais tolerante a este tipo de violência do que seria desejável.

A violência contra pessoas idosas trata-se de um problema **demográfico, social, de saúde pública e de justiça criminal**, com graves consequências para as vítimas e para a sociedade, e que se encontra enraizado nas atitudes negativas da comunidade em relação ao envelhecimento e às pessoas idosas. Assim, a melhoria da proteção das pessoas idosas contra a violência sobre si exercida não se atingirá apenas com respostas vindas dos serviços de saúde, do sistema de justiça criminal ou do sistema de segurança social. Pelo contrário, o combate à violência contra este grupo da população deverá passar também pela séria promoção de uma mudança cultural, que implica uma reflexão ética e humanista acerca da atuação do Estado, das famílias e dos prestadores de cuidados.

A prevenção da e o combate à violência contra pessoas idosas passa, assim, pelo desenho de estratégias multidisciplinares que garantam a promoção e o exercício dos seus direitos, em plena igualdade com a restante população.

Partindo das necessidades sentidas, o projeto Portugal Mais Velho tem por objetivo central **promover a mudança de políticas (públicas, sociais e privadas) na área do envelhecimento** através de ações de advocacia social e consciencializar o público para a temática da violência contra as pessoas idosas.

*Promoção de
políticas na área
do
envelhecimento*

Para alcançar estes objetivos, no âmbito do projeto, foram criados dois grupos de trabalho, o Grupo de Trabalho Restrito (GR) e o Grupo de Trabalho Alargado (GTA), ambos compostos por profissionais que, devido à sua experiência na área do envelhecimento e/ou da violência contra pessoas idosas, podem contribuir para a reflexão, pesquisa e comunicação sobre estes temas.

O GR, incumbido de auxiliar a APAV e a FCG no desenho da metodologia do projeto e das orientações estratégicas do mesmo, será um Grupo chave na avaliação, quer contemporânea, quer final, dos resultados obtidos pelo GTA, garantindo que estes se coadunam com os objetivos do projeto.

No final do projeto Portugal Mais Velho, será publicado um relatório, doravante denominado **Relatório Portugal Mais Velho**, que reúne as conclusões e recomendações do projeto. Pretende-se que a versão final deste relatório seja disponibilizada publicamente, permitindo a sua consulta por profissionais e pelo público em geral, esperando-se que contribua para o maior conhecimento e consciencialização sobre violência contra pessoas idosas. Pretende-se igualmente que este relatório possa servir de instrumento de atuação para a APAV e a FCG na futura advocacia acerca do tema em apreço.

O Relatório Portugal Mais Velho é composto por um conjunto de textos que versam sobre a violência contra pessoas idosas e temas conexos. Além dos capítulos introdutórios, este relatório está organizado em quatro grandes capítulos, que correspondem à divisão de temas feita para o GTA, aquando da divisão em subgrupos:

- Violência contra pessoas idosas
- Perfil do/a agressor/a e fatores de risco
- Cuidadores/as
- (In)tolerância da sociedade à violência contra as pessoas idosas.

Os conteúdos foram produzidos pela APAV tendo por base os contributos dos membros do GTA durante os dois ciclos de reuniões e nas auscultações individuais, pesquisa realizada pela APAV desde o início do projeto e também contributos dos membros do GR. O conhecimento para a produção do Relatório Portugal Mais Velho foi igualmente adquirido através da participação das representantes da APAV no **projeto Portugal Mais Velho** em conferências e congressos sobre o envelhecimento.

Observatório de Decisões Judiciais

Ao longo de 29 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

Alargamento do SGQ – Serviços de Sede e GAV

ISO 9001:2015

Com o objetivo de dar continuidade ao trabalho desenvolvido desde 2009, com a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade e sua respectiva manutenção, em 2019 a APAV sofreu um upgrade no referido sistema. A recertificação do Sistema de Gestão da Qualidade da APAV foi alvo de um **alargamento do seu âmbito a um Gabinete de Apoio à Vítima** (no caso, o GAV do Alto Alentejo Oeste).

De acordo com o que estava previamente planeado, a auditoria de recertificação e alargamento do âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, teve lugar nos dias 17 e 18 de Setembro. A referida auditoria ocorreu dentro dos parâmetros habituais, com uma deslocação extra ao GAV do Alto Alentejo Oeste, de forma a dar resposta ao alargamento do âmbito do sistema.

Tendo em conta o sucesso da mesma, o âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade passou a ser o seguinte:

- **Sede:** Apoio técnico, logístico e supervisão dos serviços de proximidade da APAV. Promoção do reconhecimento da APAV e das áreas da vitimologia e do apoio à vítima.
- **GAV AAO:** Prestação de serviços de apoio a vítimas de crime, suas famílias e amigos/as.

Programa Interno de Monitorização

Tendo em conta a expansão dos serviços verificado na APAV nos últimos anos, tornou-se urgente proceder a uma análise mais aprofundada e exaustiva do trabalho desenvolvido junto das vítimas de crime. Nesse sentido, paralelamente ao Sistema de Gestão da Qualidade, decorre o programa interno de monitorização da APAV, que tem como objetivos:

- Assegurar o cumprimento dos procedimentos da APAV, designadamente nos Gabinetes de Apoio à Vítima®, Casas de Abrigo, SIAD | Linha de Apoio à Vítima e Sub-Redes Especializadas (CARE, RAFAVHT e UAVMD).
- Identificar as boas práticas e as necessidades de melhoramento

- Identificar novas necessidades de monitorização
- Preparar a APAV para o alargamento da certificação da qualidade

O processo de monitorização pode passar pela monitorização propriamente dita ou o acompanhamento de situações/Unidades Orgânicas. O que difere a monitorização do acompanhamento é o método: na monitorização estão definidos os critérios a analisar, com objetivos e instrumentos; por seu turno, o acompanhamento não implica a existência dos instrumentos referidos.

Se, em acompanhamento, se detetar situação suscetível de colocar em causa a correção e suficiência do apoio prestado, o cumprimento dos procedimentos de atendimento e/ou a adequação de fatores influenciadores da qualidade dos atendimentos, então é efetuada monitorização nos termos acima explicitados.

No ano de 2019, o plano de monitorização inicialmente estipulado foi sofrendo alterações de acordo com as necessidades que foram surgindo, tendo em conta o profundo dinamismo subjacente ao trabalho diário da APAV.

Relativamente ao acompanhamento, manteve-se com periodicidade mensal relativamente às sub-redes especializadas (CARE, RAFAVHT e UAVMD), tendo em conta a especificidade do apoio prestado e a necessidade de avaliar a correta interação entre os restantes GAV e Unidades Orgânicas com as sub-redes e vice-versa.

Monitorização do procedimento de indemnização a vítimas de crime

Durante o ano em apreço foi ainda desenvolvida a atividade de monitorização em 4 Serviços de Proximidade da APAV, bem como do procedimento de indemnização a vítimas de crimes, previsto pela Lei 104/2009 de 14 de setembro, e do funcionamento do novo instrumento de registo da APAV – PLAGA.

Avaliação de Impacto Social

Transparência, independência, responsabilidade, direito à/dever de informação, prestação de contas, avaliação, abertura, democracia, governação, participação estão profundamente enraizados na cultura organizacional da APAV. Acreditamos que é essencial, para o reconhecimento da importância da missão da Associação e confiança nos serviços de apoio que prestamos há já 29 anos, avaliar o impacto das nossas intervenções.

Tornou-se, por isso, prerrogativa, a inclusão de indicadores de avaliação de impacto nas candidaturas a projetos co-financiados, pois são também estes que permitem à APAV não só estar na vanguarda em termos de procedimentos e boas práticas, como desenvolver e aprimorar modelos de intervenção e apoio com impacto real nas vítimas de crime, suas famílias, amigos e comunidades.

*Impacto social
em mais de 10
projetos da APAV*

No primeiro semestre de 2019 são já manifestas as evidências do impacto de diversos projetos ora em curso, tendo-se introduzido como atividade transversal o desenvolvimento de um modelo de avaliação do impacto social da intervenção em diversas candidaturas submetidas neste período, concretamente: “Gabinete de Apoio à Vítima de Braga: atendimento a vítimas de violência doméstica” (Programa Operacional Inclusão Social e Emprego | PO ISE); “Gabinete de Apoio à Vítima do Porto: atendimento a vítimas de violência doméstica” (PO ISE); “Gabinete de Apoio à Vítima de Vila Real: atendimento a vítimas de violência doméstica” (PO ISE); “Gabinete de Apoio à Vítima de Coimbra: atendimento a vítimas de violência doméstica” (PO ISE); “Gabinete de Apoio à Vítima de Vila Real: atendimento a vítimas de violência doméstica” (PO ISE); “Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste”: atendimento a vítimas de violência doméstica” (PO ISE); “Serzinho – Sensibilizar e Educar para os Relacionamento no Pré-escolar Norte” (PO ISE); “Serzinho – Sensibilizar e Educar para os Relacionamento no Pré-escolar Centro”(PO ISE); “Serzinho – Sensibilizar e Educar para os Relacionamento no Pré-escolar Alentejo”(PO ISE); “Choose your story! Respect and impact online” (Programa Impact Challenge on Safety da Google).

*Modelo de
criação de Valor*

No que respeita às evidência de impacto dos projetos em curso, é importante ressaltar o desenvolvimento, em cocriação com a Lograme – Consultoria e Formação, Lda., do **Modelo de Criação de Valor** do Projeto **Programa de Capacitação para o Investimento Social do Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste**, 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. O Modelo vem comprovar a inovação, relevância e mais-valias do modelo de intervenção do Gabinete do Alto Alentejo Oeste da APAV e dos seus objetivos, com evidências que atestem o impacto social da atuação do GAV junto das vítimas de crime e violência e da população do Alto Alentejo Oeste, tanto ao nível da proteção das vítimas, como da prevenção da revitimação e da criminalidade. O Modelo de Criação de Valor contribui para a melhoria da qualidade e capacidade de atuação do GAV do Alto Alentejo Oeste, sedimentando as mais-valias e comprovando as evidências do seu impacto, com o propósito último de prestar um serviço de apoio, informação e proteção a todas as vítimas de crime com qualidade, sensibilidade e individualidade face às necessidades e dificuldades particulares de cada vítima de crime.

*Mediar
mudanças de
atitudes e
percepções das
crianças*

Já no âmbito do **Projeto SER - Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos**, que conta com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego e que se encontra em fase final de implementação, foi realizada uma avaliação externa do impacto do Projeto e do programa Hora de SER (programa estruturado de prevenção da violência doméstica e de género para crianças entre os 6 e os 10 anos de idade, desenvolvido pela APAV). Assegurada pelo Laboratório para a Inclusão Social da Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto, a avaliação do impacto social focou-se na medição de mudanças de atitudes e percepções das crianças intervencionadas relativamente a um conjunto de domínios, como, por exemplo, estereótipos de género, empatia relativamente à vítima e gravidade percebida face a diferentes formas de violência. Incidiu ainda sobre os indicadores contratualizados, especificamente no que respeita à importância atribuída pelos/as destinatários/as abrangidos pelas ações do Projeto relativamente à intervenção da APAV. Os resultados preliminares são encorajadores, tanto ao nível das tendências de mudança nas atitudes e percepções legitimadoras da violência, como no que respeita aos indicadores contratualizados. Os resultados finais da avaliação serão apresentados em sede de relatório final de avaliação do Projeto.

Identicamente, também o **Projeto SER plus – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos**, iniciado em maio deste ano, com o apoio financeiro do Programa Cidadãos Activ@s, com o objetivo de expandir a implementação do programa de prevenção Hora de SER junto de crianças de regiões do país não abrangidas pelo Projeto SER, prevê a medição do impacto social enquanto ação transversal. A mesma incidirá particularmente nos grupos-alvo das atividades do Projeto, com destaque para as crianças intervencionadas pelo programa de prevenção Hora de SER. Focar-se-á ainda na medição do cumprimento das metas definidas e aprovadas pela entidade financiadora e que respeitam à proporção de profissionais e de jovens (grupos-alvo destinatários/as diretos das ações do Projeto) que revelam preocupações com os direitos humanos.

Também o **Projeto EMVA - Equipa Multidisciplinar de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e de Género**, apoiado pelo Programa Operacional Inclusão Social e Emprego e recentemente finalizado, contemplou, enquanto atividade transversal, a avaliação externa do impacto social da intervenção realizada. Neste caso, além dos indicadores contratualizados, a avaliação centrou-se na medição das percepções dos/as grupos-alvo das atividades realizadas relativamente a diferentes variáveis, nomeadamente a utilidade e pertinência dos eventos em que estiverem presentes e a expectativa de utilização das aprendizagens adquiridas. O relatório final de avaliação do impacto confirma o cumprimento dos indicadores

*Medir mudanças
de atitudes e
percepções das
crianças*

contratualizados, atestando uma avaliação e apreciação positivas, por parte dos/as beneficiários/as diretos, quanto às atividades encetadas no Projeto.

Já nos **Projetos CARE – Apoio Especializado a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual**, implementados nas regiões Norte, Centro e Alentejo, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, no âmbito do Programa de Parcerias para o Impacto, e que contam com a Fundação Calouste Gulbenkian enquanto Investidora Social, os dados recolhidos e analisados são informativos do impacto social. Em linha com as metas estabelecidas, as crianças e jovens vítimas de violência sexual apoiadas até ao momento têm vindo a confirmar que a intervenção da Rede CARE se revela importante para lidar/ultrapassar o crime de que foram vítimas. Também o **Projeto CARE plus (rede de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual)**, promovido pela APAV com o apoio financeiro Fundação Calouste Gulbenkian, tendo em vista o alargamento da rede CARE a regiões de Portugal não abrangidas pelas atividades dos Projetos CARE anteriormente referidos, apresenta, até ao momento, indicadores de impacto positivos: além da dimensão significativa de processos de apoio que têm sido iniciados (apoio efetivo), os resultados de avaliação de impacto também têm confirmado a importância percebida pelos/as utentes relativamente ao papel da intervenção da rede CARE na superação do crime.



Projeto Capacitar APAV GAV Alto Alentejo Oeste - Programa de Capacitação para o Investimento Social

A iniciativa de inovação e empreendedorismo social (IIES) APAV Gabinete de Apoio à Vítima do Alentejo Oeste, que deu origem ao Projeto APAV GAV | Programa de Capacitação para o Investimento Social (n.º POISE-03-4639-FSE-000186), do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego, no âmbito do Portugal 2020, concretiza quer a ambição da APAV de chegada a um território há muito pretendido quer um inovador modelo de intervenção pautado pela mobilidade, proximidade e pela itinerância. Este modelo de intervenção preconizado oferece uma resposta integrada de apoio e em rede que permite atenuar a dispersão geográfica da região do Alto Alentejo Oeste e a até ora inexistência de serviços de apoio profissionais, qualificados, especializados e de qualidade às vítimas de crime, seus familiares e amigos nas comunidades que serve.

*Capacitar com
base em
diagnóstico de
capacitação*

Em linha com os objetivos centrais do Programa de Capacitação para o Investimento Social, a IIES GAV Alto Alentejo Oeste visa capacitar esta resposta e modelo de intervenção, o seu modelo de gestão e os(as) colaboradores(as) para gerar impacto social, mobilizando e aplicando o investimento social no âmbito da IIES. As necessidades de capacitação do GAV Alto Alentejo Oeste foram alvo de diagnóstico, análise e identificação à luz de sete domínios centrais: modelo de criação de valor; estruturação lógica da IIES/avaliação de impacto; estratégia, inovação, parcerias e crescimento; marketing, comunicação e angariação de fundos; estrutura, governação, liderança e recursos humanos; gestão financeira, controlo e risco; gestão de operações e tecnologias de informação. O diagnóstico foi realizado pela Consultora HUB 2015, da JWM Consulting, através da utilização de metodologias qualitativas e participativas, incluindo um inquérito de diagnóstico, a análise de informação e a realização de reuniões com a entidade promotora da IIES (a APAV). O diagnóstico envolveu a participação e auscultação da gestão de topo da entidade promotora, a equipa da IIES e um terceiro grupo de stakeholders internos identificados. De entre os aspetos a melhorar, o diagnóstico destacou:

- A inexistência de sistematização ou estruturação de um modelo de criação de valor da IIES;
- A inexistência de um sistema organizado de avaliação da IIES e de indicadores definidos;
- A indefinição de um modelo de expansão e crescimento da IIES;
- A ausência de manuais específicos de comunicação para gestão de situações de crise e para a angariação de fundos;
- A ausência de um plano formal de gestão do talento;
- A falta de regularidade e eficácia na avaliação de membros da gestão de topo.

Foram subsequentemente identificadas três áreas centrais e complementares de capacitação da IIES, vertidas no chamado plano de capacitação: criação de um **Sistema de Gestão de Qualidade e de avaliação organizacional**; criação e aplicação de um **Sistema de Avaliação de Impacto**; criação de um **Modelo de Criação de Valor**.

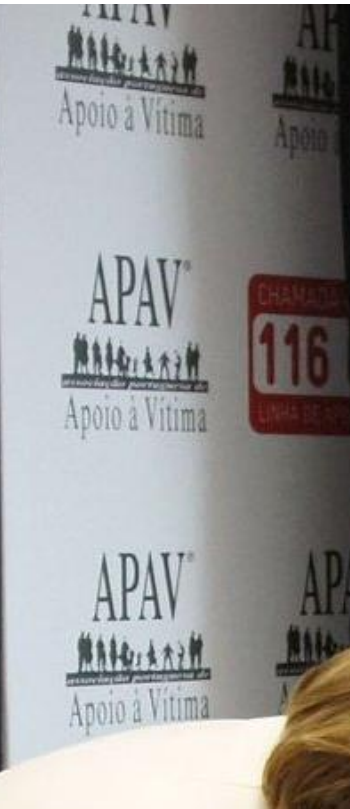
Entre agosto de 2018 e outubro de 2019, o prestador de serviços especializados - ROK - Rail of Knowledge, em colaboração com a equipa da IIES GAV Alto Alentejo Oeste, com elementos da gestão da APAV e com staff de outras unidades orgânicas, implementaram o plano de consultoria com múltiplas etapas proposto, tendo em vista o desenvolvimento de um **sistema de qualidade e de avaliação organizacional de apoio à gestão da IIES**.

Este foi iniciado com a análise e levantamento de necessidades, tendo em vista a definição e elaboração do planeamento para desenvolver o sistema de gestão de qualidade e de avaliação organizacional, considerando a estratégia, os processos, os objetivos e os indicadores, bem como os riscos e oportunidades. Para o efeito, foram realizados uma série de procedimentos, incluindo a consulta e análise do diagnóstico de necessidades de capacitação anteriormente efetuado, a discussão da estratégia a prosseguir para o desenvolvimento do sistema de qualidade e de avaliação organizacional de apoio à gestão do GAV Alto Alentejo Oeste, auscultando diferentes stakeholders, bem como a recolha de boas práticas e de perspetivas de diferentes elementos de unidades orgânicas ligadas aos serviços de apoio de proximidade da APAV, do qual faz parte o GAV Alto Alentejo Oeste.

No seguimento deste processo, ainda em 2018, a equipa da IIES iniciou, com o prestador de serviços, a definição de processos e o envolvimento de diferentes colaboradores/as, procedimento também considerado na etapa de análise anteriormente sintetizada.

Contemplou ainda auditoria interna e ações de melhoria, com definição e desenvolvimento do processo de monitorização. A consultoria e trabalho de co-criação realizados foram materializados em 2019 no desenvolvimento de produtos tangíveis, nomeadamente, nos documentos do sistema de gestão da qualidade da IIES e nos relatórios trimestrais.

Em paralelo e em articulação com a LOGFRAME, Consultoria e Formação, foi desenvolvido, com a intervenção da equipa da IIES e de outros elementos/*staff* da APAV, o ***modelo de criação de valor da IIES GAV do Alto Alentejo Oeste e de divulgação e comunicação***. Documentados e sistematizados no “Relatório Modelo de Criação de Valor”, o modelo desenvolvido menciona o valor direto da IIES nas vítimas de crime da região, dando resposta às suas necessidades, bem como na melhoria da confiança das vítimas nos serviços de apoio e sistema de justiça o que, ao nível do impacto, se reflete na recuperação das vítimas relativamente à situação vivida. Para além das mudanças e valor produzido nas vítimas de crime, foram também reforçadas as mais-valias para a comunidade e estrutura de intervenção: melhoria do trabalho em rede; reconhecimento da IIES no território e consequente aumento na sinalização/referenciação de vítimas de crime para a IIES, para além do incremento na participação cívica da comunidade. O modelo corrobora o reconhecimento e validação da intervenção da APAV na região.



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**.

Neste âmbito importa destacar a celebração dos seguintes **Protocolos de Colaboração**:

*Celebração de
Protocolos de
Colaboração com
mais de 95
entidades*

- No âmbito da **Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo**: a 8 de janeiro com a Câmara Municipal (CM) da **Chamusca**; a 5 de Fevereiro, com a CM de **Salvaterra de Magos**; a 7 de fevereiro, com a CM de **Almeirim**; com a CM de **Azambuja**; a 1 de abril, com a CM de **Benavente**; a 19 de setembro, com a CM de **Alpiarça** e com a CM da **Golegã**; a 8 de outubro, com o Município do **Cartaxo**;
- a 7 de março, com o **Ministério da Justiça, a Procuradoria-Geral da República**;
- a 5 de abril, assinatura do Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica - Municípios de **Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Faro, Lagoa, Loulé, Olhão, Portimão, São Brás de Alportel, Silves, Tavira e Vila Real de Santo António**;
- 30 de maio, assinatura do Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica - Municípios do **Alto Alentejo Oeste**: Alter do Chão, Avis, Cato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel;
- a 10 de julho, com a **Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens**;
- a 25 de julho, com a **Carlos Pinto de Abreu Associados, Sociedade de Advogados S.P.,R.L.**;
- a 11 de outubro, com a Delegação de Cascais da **Ordem dos Advogados**;
- a 16 de outubro, Protocolo de Parceria do **Núcleo de Planeamento e Intervenção Sem - Abrigo Tavira**,
- 26 de novembro, assinatura da Carta de Compromisso para a **Justiça Restaurativa**;
- 20 de novembro, com o **El Corte Inglés - Grandes Armazéns, SA**.

CARE: 10 novas parcerias

No que diz respeito às parcerias, importa destacar um dos resultados visíveis do trabalho da Rede CARE – apoio a Crianças e jovens vítimas de Violência Sexual, no que diz respeito ao estabelecimento de **dez novas parcerias**, no ano de 2019 com: a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens do Fundão, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Gavião, a Câmara Municipal de Arganil, a Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos com Incapacidades de Estremoz, a Comissão Nacional para a Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Fronteira, a Fundação Infantário D. Anita, a Comissão de Proteção de Crianças e Jovens de Porto Santo, a Escola Básica Integrada de Ginetes e o Centro Social Paroquial de Ribeira Brava. 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.

Dois mil e dezanove foi também um ano de **reconhecimento público da missão da APAV** com a atribuição de dois prémios.

Prémio Gulbenkian

Prémio Gulbenkian na categoria Coesão em 2019, pelo trabalho desenvolvido na área da violência contra grupos vulneráveis. O Prémio foi entregue pela Presidente da Fundação Calouste Gulbenkian, Isabel Mota, e pelo Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa, ao Presidente da Direção da APAV, João Lázaro, em cerimónia realizada no Grande Auditório da Gulbenkian no dia 19 de julho (dia em que a Fundação Calouste Gulbenkian homenageou o seu Fundador, assinalando-se a 20 de julho a sua morte). O Prémio Gulbenkian Coesão constituiu um incentivo à continuação da missão da APAV: enquanto projeto inovador na sociedade portuguesa, ao serviço do país, do desenvolvimento e da coesão social, apoiar quem é vítima de crime e promover a defesa dos direitos das vítimas.

Prémio D. António Francisco dos Santos

Prémio D. António Francisco dos Santos, o qual representou, também, o reconhecimento e a visibilidade desse reconhecimento por parte de instituições ligadas à comunidade católica, o qual honra a parceria que a APAV tem realizado de uma forma informal ao longo dos anos com todas as comunidades, em que há vítimas de crime. Segundo a APAV, o prémio destacou ainda os valores e princípios de uma instituição que serve todas as comunidades e que é claramente uma associação não confessional.

O Ensino Superior e a ligação à APAV

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 **7 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.

7 novas parcerias com entidades do ensino superior

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 Associação de Estudantes da Faculdade de Direito da Universidade do Porto; nomeadamente Instituto Piaget - Cooperativa para o Desenvolvimento Humano, Integral e Ecológico, da Escola Superior de Desporto e Educação Jean Piaget de Vila Nova de Gaia; Universidade Lusíada; Instituto Politécnico da Maia; Universidade Portucalense Infante D. Henrique; Universidade do Algarve; Instituto Superior de Serviço Social do Porto – ISSSP; UTAD - Universidade de Trás-os-Montes e Alto Douro.

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

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima publica, com uma periodicidade, a Miscellanea APAV, revista que tem por finalidade divulgar artigos científicos e de reflexão sobre temas relacionados com vítimas de crime ou com apoio à vítima. Esta publicação surge do interesse da Associação 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. Emergem deste interesse outras realidades da APAV, designadamente a colaboração quotidiana com as Universidades, estabelecimentos de Ensino Superior e/ou centros de investigação.

Em 2019, foram lançados os números 7 e 8 desta revista.

A sessão de **lançamento do número 7** teve lugar na Sede da APAV, em Lisboa, no dia 8 de agosto e contou com a presença de Rosa Saavedra (responsável editorial da *Miscellanea APAV*), Mafalda Valério e Marta Carmo (Unidade de Relações Internacionais, Desenvolvimento e Gestão de Projetos da APAV, autoras do artigo Projeto VOCIARE - Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe), Filipa Ribeiro Pereira



(vencedora do Prémio APAV para a Investigação 2019 e autora do artigo "Processo Penal e Direitos Humanos: Medidas processuais de proteção e o crime de violência doméstica, à luz da jurisprudência do Tribunal Europeu dos Direitos Humanos") e Ana Inês Prior (autora do artigo "A Inteligência Emocional como fator protetor do bem-estar e saúde mental em técnicos de apoio à vítima). Este número incluiu ainda um artigo de Ana Luísa Bessa (menção honrosa do Prémio APAV para a Investigação 2018) e foi complementado com uma seleção de ilustrações de Kruella D'Enfer.

*Aliar o
conhecimento à
ilustração*

A **oitava edição da *Miscellanea APAV*** reuniu quatro artigos: "A Psiquiatria e a Violência Doméstica" de Henrique Prata, médico psiquiatra; "Violência nas Relações Íntimas contra Homens: uma realidade oculta" de Catarina Fonseca, criminóloga; "Discurso de ódio: conceptualização e relação com a dignidade humana" de André Carpinelli, jurista e activista na área dos Direitos Humanos; e "Crimes de ódio: a raça e a situação económica como percursos criminais" de Sara Cardoso, criminóloga. Esta edição da revista foi ilustrada com uma seleção de fotografias da autoria de Cláudio Carneiro. A sessão de apresentação teve lugar na Sede da APAV, em Lisboa, no dia 12 de dezembro, e contou com a presença de Rosa Saavedra, Cláudio Carneiro, Henrique Prata e André Carpinelli.

A revista ***Miscellanea APAV*** está disponível para consulta online, nos formatos PDF e E-Book, em www.apav.pt.

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: “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”.



A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima promoveu a cerimónia de atribuição do Prémio APAV para a Investigação 2019 no dia 12 de dezembro, nos Serviços de Sede em Lisboa.

O vencedor da quinta edição do Prémio APAV para a Investigação foi Nélson Alves Ramalho, com o trabalho “Virar Travesti: Trajectórias de Vida, Prostituição e Vulnerabilidade Social”. Este trabalho, desenvolvido no âmbito do doutoramento no Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa – Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), na Escola de Sociologia e Políticas Públicas, resulta de cinco anos de investigação e experiência com a população travesti trabalhadora do sexo. Foram ainda atribuídas duas Menções Honrosas:

- Mariana Pinto, da Faculdade de Direito da Universidade do Porto, pela investigação desenvolvida na sua Tese de Mestrado “Permanecer, abandonar ou retomar à relação abusiva: perceção de mulheres vítima de violência conjugal”.
- Sara Vera-Cruz Quintas, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, pela investigação “Mutilação Genital Feminina na Guiné-Bissau: Para quando a sua erradicação?”.

Nesta edição, o júri nomeado para a atribuição deste prémio, analisou 32 candidaturas.

*Prémio atribuído
com o apoio da
Fundação
Montepio*



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 referenciação 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/as 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.

Cooperação com forças policiais: promoção da posição e dos direitos das vítimas de crime

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**.

No âmbito da cooperação entre a APAV e as forças policiais damos destaque aos sistemas de referenciação em curso. Os **Sistemas de Referenciação** têm, de facto, demonstrado ser

Sistemas de referenciação em curso

uma resposta inovadora e profícua no que concerne a missão da APAV. Com efeito, a referenciação distingue-se do simples “encaminhamento”, pois exige uma atitude proativa 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. Implica ainda a receção consentida dessa informação por parte da vítima e o seu consentimento para que a APAV entre em contacto. Atualmente são cinco os sistemas a decorrer:

- o Sistema de Referenciação de Vítima de Crime da **Polícia de Segurança Pública (PSP)** para a APAV: Comando Regional da PSP dos Açores e GAV Ponta Delgada e APAV Açores.
- o Sistema de Referenciação de Vítima de Crime da **GNR** para a APAV: GNR de Albufeira e GAV de Albufeira
- o Sistema de Referenciação de Vítima de Crime da **GNR** para a APAV: GNR de Loulé e GAV de Loulé
- o Sistema de Referenciação de Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio da **PJ** para a APAV
- o Sistema de Referenciação de Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual da **PJ** para a APAV

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. 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.

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 2019. Neste âmbito de colaboração com as forças de segurança

Mais de 500 profissionais das forças de segurança presentes nos eventos dinamizados pela APAV

manteve-se a aposta na formação, tendo participado nos diferentes eventos dinamizados pela APAV **mais de 500 profissionais das forças de segurança**.

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 formalizar a participação da Guarda Nacional Republicana nos Projeto Roar: empoderamento das vítimas de cibercrime e WithYou: acompanhamento de vítimas e testemunhas no sistema de justiça; e da Polícia Judiciária no Projeto Counter@ct: prevenção e combate à radicalização online.

Parcerias com entidades policiais em projetos

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 2018, a APAV acolheu, acompanhou, avaliou e valorizou a prestação de **7 novos Psicólogos/as Estagiários/as**.

**Protocolo com a
CNPDPJCJ****Comissões de Proteção de Crianças e Jovens**

A APAV e a CNPDPCJ (Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção das Crianças e Jovens) assinaram, na tarde do dia 10 de julho, um protocolo de cooperação. A assinatura decorreu na Sede da APAV, em Lisboa. A assinatura deste protocolo vem enquadrar a cooperação institucional já mantida entre a APAV e a CNPDPCJ no âmbito dos direitos, proteção e apoio às vítimas de crime, especialmente crianças e jovens.

Pretendeu-se, com a assinatura deste protocolo, reforçar a reciprocidade da colaboração e da complementaridade da intervenção da APAV e da CNPDPCJ. A APAV tem também 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

A cooperação entre a APAV e a CPVCVD - Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes e de Violência Doméstica tem-se traduzido, 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 2019, o trabalho iniciado no ano anterior de construção de um futuro Plano Nacional para a Promoção dos Direitos da Criança foi continuado. Foi também apresentado em abril mais uma edição do Prémio para Jornalistas no âmbito dos direitos das crianças e dos jovens.

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.

Durante 2019, a APAV, por solicitação da Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, apresentou Pareceres escritos sobre as seguintes iniciativas legislativas:

- Projeto de Lei n.º 976/XIII/3.^a (BE) Altera o Código Penal, reforçando o combate à **violência doméstica, sexual e sobre menores** (46.^a alteração ao Código Penal)
- Projeto de Lei n.º 1047/XIII/4.^a (PAN) Altera o Código Penal, nomeadamente o crime de violação, adaptando a legislação à **Convenção de Istambul** ratificada por Portugal
- Projeto de Lei n.º 1058/XIII/3.^a (BE) Procede à alteração dos crimes de **violação e coação sexual** no Código Penal, em respeito pela Convenção de Istambul (47.^a alteração ao Código Penal)
- Projeto de Lei n.º 1089/XIII/4.^a (PCP) Altera o Código de Processo Penal prevendo a **imposição de condutas ou a proibição de contacto** quando há fortes indícios de prática de crime de perseguição (Procede à 39.^a alteração ao Código de Processo Penal)
- Projeto de Lei n.º 1105/XIII/4.^a (BE) Possibilita a aplicação de **imposição de condutas ou a proibição de contacto** quando há fortes indícios da prática do crime de perseguição (33.^a alteração ao Código de Processo Penal)
- Projeto de Lei n.º 1111/XIII/4.^a (PAN) Altera o Código Penal, nomeadamente o crime de **perseguição**, permitindo a aplicação da medida preventiva de proibição de contacto com a vítima
- Projeto de Lei n.º 1113/XIII/4.^a (PAN) Determina uma **maior proteção para as crianças** no âmbito de crimes de **violência doméstica**
- Projeto de Lei n.º 1147/XIII/4.^a (PSD) 47.^a Alteração ao Código Penal, criando restrições à suspensão da execução da pena de prisão nos processos por crime de **violência doméstica** e elevando a moldura penal deste crime

- Projeto de Lei n.º 1148/XIII/4.ª (PSD) 32.ª Alteração ao Código de Processo Penal, impedindo a recusa de depoimento por parte da vítima de **violência doméstica** e proibindo a suspensão provisória dos processos por crime de violência doméstica
- Projeto de Lei n.º 1149/XIII/4.ª (PSD) 32.ª Alteração ao Código de Processo Penal, permitindo a aplicação da medida de coação de proibição e **imposição de condutas** quando houver fortes indícios da prática do crime de perseguição
- Projeto de Lei n.º 1150/XIII/4.ª (PSD) 3.ª Alteração à Lei n.º 2/2008, de 14 de janeiro (regula o ingresso nas magistraturas, a formação de magistrados e a natureza, estrutura e funcionamento do Centro de Estudos Judiciários), assegurando formação obrigatória aos magistrados em matéria de **violência doméstica**
- Projeto de Lei n.º 1151/XIII/4.ª (PSD) 6.ª Alteração à Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável à **prevenção da violência doméstica**, à proteção e à assistência das suas vítimas
- Projeto de Lei n.º 1152/XIII/4.ª (PCP) Reforça os mecanismos legais de **proteção das vítimas de violência**
- Projeto de Lei n.º 1155/XIII/4.ª (PS) Reformula os crimes de **violação, coação sexual e abuso sexual** de pessoa inconsciente ou incapaz no Código Penal, ao abrigo do disposto na Convenção de Istambul, e alarga o âmbito de aplicação da medida de coação de proibição de contacto aos crimes de ameaça, coação e perseguição (stalking)
- Projeto de Lei n.º 1165/XIII/4.ª (CDS-PP) Assegura **formação obrigatória** aos magistrados em matéria de **igualdade de género e de violência doméstica** (3.ª alteração à Lei n.º 2/2008, de 14 de janeiro).
- Projeto de Lei n.º 1166/XIII/4.ª (CDS-PP) Consagra a natureza de crimes públicos dos crimes de ameaça e de coação, adequando-os ao crime de **violência doméstica** (quadragésima sétima alteração ao Código Penal)
- Projeto de Lei n.º 1178/XIII/4.ª (CDS-PP) Consagra a natureza de crime público do crime de **perseguição**, verificadas determinadas circunstâncias agravantes, bem como a possibilidade de aplicação de medidas preventivas (47.ª alteração ao Código Penal e 31.ª alteração ao Código de Processo Penal)
- Projeto de Lei n.º 1183/XIII/4.ª (BE) Protege as **crianças que testemunhem crimes de violência doméstica** e torna obrigatória a recolha de declarações para memória futura no decorrer do inquérito (6.ª alteração ao regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica e à proteção e à assistência das suas vítimas).

A APAV participou ainda em audição parlamentar realizada em Junho sobre alguns aspetos das iniciativas legislativas acima elencadas.

Durante o segundo semestre de 2019, a APAV, apresentou ainda Parecer escrito sobre as seguintes iniciativas legislativas:

- Projeto de Resolução nº 114/XIV/1.^a (PCP) – Por uma resposta pública, articulada e descentralizada de **prevenção e combate à violência sobre as mulheres**
- Projeto de Lei n.º 1/XIV/1.^a (BE) - Reconhece as **crianças que testemunhem ou vivam em contexto de violência doméstica** enquanto vítimas desse crime (6.^a Alteração ao regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica e à proteção e à assistência de suas vítimas e 47.^a alteração do Código Penal)
- Projeto de Lei n.º 2/XIV/1.^a (BE) – Torna obrigatória, nos casos de **violência doméstica**, a recolha de declarações para memória futura das vítimas (6.^a Alteração ao regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica e à proteção e à assistência de suas vítimas)
- Projeto de Lei n.º 52/XIV/1.^a (PAN) – Privilegia o modelo de **residência alternada** sempre que tal corresponda ao superior interesse da criança, excepcionando-se o decretamento deste regime aos casos de abuso infantil, negligência e violência doméstica
- Projeto de Lei n.º 92/XIV/1.^a (PAN) – Reconhecimento do **estatuto de vítima às crianças** que testemunhem ao vivam em contexto de violência doméstica e 123/XIV/1.^a (PEV) – Criação de um subsídio para vítimas de violência que são obrigadas a abandonar o seu lar

A APAV publicou ainda:

- Uma **posição** relativamente à necessidade de reconhecimento da motivação nos crimes de ódio por ocasião da prolação da sentença do “Caso da Cova da Moura”
- Uma **análise dos programas eleitorais** no que toca aos direitos das vítimas, por ocasião das Eleições Legislativas de 2019

Diretiva das Vítimas e do estatuto das vítimas que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade

A Diretiva 2012/29/EU que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, a chamada Diretiva das Vítimas, tinha um prazo de transposição para a lei nacional dos Estados Membros da União Europeia até 16 de Novembro de 2015. Foram já múltiplos os relatórios de avaliação e investigação sobre a transposição legal da Diretiva, tendo-se concluído que, na sua grande maioria, os Estados Membros foram bem-sucedidos na integração das disposições europeias na legislação nacional. No entanto, existe ainda uma **profunda escassez de investigação acerca do reflexo da transposição na prática**, isto é, de que forma os direitos transpostos para as legislações nacionais contribuem para o gozo e exercício efetivo dos direitos para as vítimas de crime, seus familiares e amigos.

Com a cogestão da APAV e promovido pelo Victim Support Europe, o projeto **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe** teve por objetivo traçar um retrato concreto e real sobre a forma como os direitos das vítimas consagrados na Diretiva 2012/29/UE estão a ser implementados em 26 dos Estados Membros da União Europeia, não numa perspetiva de transposição para os ordenamentos jurídicos, mas sobre o exercício e o gozo efetivo das vítimas a esses direitos. Metodologicamente assente em três instrumentos de investigação, o projeto VOCIARE possibilitou o desenvolvimento de 26 relatórios nacionais (national reports) que permitiram não só aferir como cada um dos países transpôs as disposições para legislação nacional primária e avulsa, mas também quais os principais problemas e falhas identificados na operacionalidade dos direitos, não sem identificar igualmente boas práticas adotadas e passíveis de ser transferidas para outros Estados.

Para além da investigação em cada um dos Estados Membros, a elaboração de um relatório síntese, concluída no primeiro semestre deste ano, permitiu traçar uma perspetiva Europeia sobre a implementação prática de cada um dos Artigos da Diretiva, os principais desafios enfrentados na sua efetivação, boas práticas e recomendações para profissionais, organizações de apoio à vítima, governos e a própria União Europeia. No seu todo, o relatório síntese compila um corpo de boas práticas de toda a União que os profissionais e legisladores podem utilizar nos seus esforços contínuos de implementação, bem como um conjunto de informação sobre falhas, problemas e boas práticas na prestação de serviços de apoio à vítima. É também um objetivo deste relatório síntese disponibilizar à Comissão Europeia uma

*Relatório
nacional sobre a
implementação
da Diretiva das
Vítimas*

análise detalhada sobre a implementação prática da Diretiva das Vítimas que possa ser utilizada nos seus próprios relatórios de avaliação bem como nas decisões sobre sanções decorrentes de incumprimentos.



Promoção da cooperação e articulação com o Ministério Público | Desenvolvimento do projeto PROVÍTIMAS: o papel do Ministério Público na promoção dos direitos as vítimas

Hoje as vítimas de crime em Portugal e na Europa beneficiam de um vasto leque de direitos e medidas de proteção, desempenhando um papel ativo ao longo de todo o processo penal. A conquista deste estatuto foi em grande parte impulsionada pela Comissão Europeia, através da criação do pacote de direitos das vítimas e que culminou com a adoção da Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, apoio e proteção das vítimas da criminalidade.

A **ênfase no papel da vítima no processo penal** é, pois, tão recente em alguns dos Estados-Membros da UE que muitos dos profissionais que trabalham no cerne do sistema de justiça penal, incluindo os/as Magistrados/as do Ministério Público, não estão ainda suficientemente sensibilizados para o papel fundamental que desempenham na garantia de acesso e efetivação dos direitos das vítimas. O **Ministério Público**, como órgão constitucional com competência para exercer ação penal, participar na execução da política criminal definida pelos órgãos de soberania, representar o Estado e defender a legalidade democrática, **têm, nesta matéria, responsabilidade e poder acrescidos** uma vez que as suas atribuições têm, necessariamente, um impacto em todas as partes envolvidas no processo penal, incluindo as vítimas de crime.

Magistrados detêm um papel único na promoção dos direitos das vítimas

Nesta medida, os/as **magistrados/as cumprem um papel central** enquanto garantes de muitos dos direitos das vítimas de crime, designadamente o direito à informação e comunicação, o direito à proteção, incluindo a avaliação individual de necessidades e aplicação de medidas de proteção, o direito de acesso a serviços de apoio, o direito de acesso e garantias no contexto dos serviços de justiça restaurativa e os direitos das vítimas que residem num Estado-Membro que não aquele em que o crime ocorreu.

Considerando este **papel chave dos/as Magistrados/as do Ministério Público** foram identificadas pela APAV algumas necessidades, nomeadamente, a formação e sensibilização

dos/as Magistrados/as do Ministério Público para o papel central que desempenham; organização de sessões de sensibilização transnacionais e oportunidades de partilha de boas práticas; e o reforço dos laços de cooperação entre o Ministério Público e os serviços de apoio à vítima. Assim, e com o intuito não só de contribuir para suprir estas necessidades como de fortalecer o grande trabalho de parceria e cooperação que APAV e Ministério Público têm vindo a desenvolver em Portugal, a Associação é entidade promotora do projeto **PROVÍTIMAS: o Papel do Ministério Público na Promoção dos Direitos das Vítimas**, cofinanciado pelo Programa Justiça da União Europeia.

Parceria com a Procuradoria Geral da República

Com a **parceria da Procuradoria-Geral da República (PGR), do Centro de Investigação de Direito Penal e Ciências Criminais da Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa (CIDPCC/FDUL), do Instituto de Reintegración Social do País Basco (IRSE-EBI), do White Circle Croatia (Croácia) e do Irish Council for Civil Liberties (Irlanda)**, o projeto PROVÍTIMAS teve início no dia 1 de outubro de 2018 e terminará no dia 30 de setembro de 2020.

No primeiro semestre da implementação do projeto, foi levada a cabo **pesquisa bibliográfica** sobre as diferentes atribuições e o papel do Ministério Público nos países que integram a parceria de forma a reunir informação relevante para o desenvolvimento de um questionário. Este questionário foi finalizado pela APAV e pelo CIDPCC/FDUL durante o segundo semestre de implementação do projeto e, focando-se nos direitos acima enumerados, tem por objetivo **mapear as atribuições legais do Ministério Público** e melhor conhecer a forma como a efetivação daqueles direitos depende da atuação dos/as Magistrados do Ministério Público. Os grupos alvo do questionário eram Magistrados/as dos Ministérios Públicos dos países parceiros, bem como Técnicos/as de Apoio à Vítima. Para obter uma perspetiva mais transnacional e de forma a ser possível fazer algum estudo comparativo, a **disseminação do questionário foi alargada a outros países que não pertencem à parceria**, nomeadamente, Alemanha, Áustria, Estónia, França, Holanda, Hungria, Itália, Luxemburgo, Malta, República Checa e Suécia.

15 países em análise

Voltando ao primeiro semestre de implementação do projeto, para além de todo trabalho de investigação e início dos trabalhos de desenvolvimento do questionário, houve ainda lugar à organização da **primeira reunião de parceria**, na sede da APAV em Lisboa, e no qual participaram representantes das entidades parceiras. Nesta reunião, foram partilhados os trabalhos preparatórios levados a cabo bem como definido o plano de implementação do projeto.

*Visita técnica e
workshop em
Bilbao com 31
participantes*

Já no início do segundo semestre de implementação do projeto, nos dias 3 e 4 de junho, teve lugar a **segunda reunião de parceria**, uma visita técnica e de um *workshop* em Bilbao, no País Basco. Durante a visita técnica a equipa do projeto conheceu o Tribunal de Justiça de Bilbao. Ainda durante a visita a equipa visitou a Ordem dos Advogados do País Basco e o edifício do Supremo Tribunal. Já o **workshop**, que decorreu também no **Tribunal de Justiça**, contou com 31 participantes e versou sobre tópicos como: o papel dos magistrados do Ministério Público no contexto legal Espanhol; a cooperação entre o parceiro IRSE-EBI e os magistrados do Ministério Público do País Basco; o papel dos magistrados nos serviços de justiça restaurativa do País Basco; a importância da formação de magistrados; a cooperação entre o Ministério Público e os serviços de apoio.

*Visita técnica e
workshop em
Dublin com 42
participantes*

Ainda durante o segundo semestre de implementação, nos dias 14 e 15 de novembro de 2019, realizou-se a **terceira reunião de parceria**, a segunda visita técnica e o segundo *workshop* em Dublin, na Irlanda. Nesta reunião de parceria, para além do ponto de situação do projeto, os representantes de todas as entidades parceiras discutiram a estratégia de disseminação do questionário, o desenvolvimento e criação de materiais de sensibilização destinados a Magistrados/as do Ministério Público e vítimas de crime, o relatório final do projeto e a conferência PROVÍTIMAS. A segunda visita técnica teve lugar no Tribunal Penal de Dublin e os/as participantes tiveram oportunidade de visitar vários espaços do Tribunal, entre eles salas de audiências e o espaço das vítimas – um espaço reservado às vítimas de crimes, seus familiares e amigos que aguardam ser chamados para depor em Tribunal. Os/as participantes tiveram, ainda, oportunidade de assistir a duas audiências de julgamento o que lhes permitiu perceber como funcionam algumas diligências processuais na Irlanda e como se organiza e funciona uma audiência de julgamento. Por sua vez, o **workshop** contou com a presença de um total de 42 participantes, incluindo os/as representantes das entidades parceiras do projeto PROVÍTIMAS, procuradores/as irlandeses representantes do Gabinete do Diretor de Ação Penal (*Office of the Director of Public Prosecutions*), representantes da Guarda Siochána (*An Garda Síochána*) – órgão de polícia criminal irlandês, e representantes de várias organizações da sociedade civil. Este *workshop* focou-se no papel dos/as Procuradores/as antes e durante o processo penal, tendo ainda sido reservado espaço para abordar o tema da justiça restaurativa, mormente, as a garantias no contexto dos serviços de justiça restaurativa.



Relações Internacionais & Projetos Europeus

O reforço da participação da APAV a nível europeu e internacional, como parte integrante de um movimento de dimensão transnacional de auscultação no que diz respeito aos direitos e necessidades de todas as vítimas de crime e de violência, é um dos objetivos estratégicos para o quadriénio 2018-2022. Em 2018, este esforço e investimento concretizou-se na presença da APAV em diversos eventos e efemérides celebradas ao longo do ano, bem como no estabelecimento de parcerias e partilha de boas práticas com *stakeholders* europeus e internacionais, que se materializou quer em parcerias formais para o desenvolvimento de projetos conjuntos quer num programa de intercâmbio com outra organização de apoio à vítima Europeia.

Presença em eventos, reuniões e efemérides

A presença em eventos, reuniões e efemérides foi uma constante durante todo o ano de 2019, tendo começado com a participação da APAV na **primeira edição do Dia da Psicologia do Parlamento Europeu**. Promovido pela Ordem dos Psicólogos Portugueses e pela European Federation of Psychologists Associations, o evento, que decorreu a 30 de Janeiro no Parlamento Europeu em Bruxelas, teve como mote ““European psychologists as a resource to face European society major challenges”. A APAV fez-se representar pelo Psicólogo Bruno Brito que apresentou uma comunicação alusiva ao tema “Refugees, Europe and Psychology role in inclusion”.



APAV presente em Seminário focado no papel dos/as psicólogos/as perante os desafios da sociedade Europeia

Entre os dias 28 de janeiro e 1 de fevereiro, decorreu, em Berlim, a **reunião anual da INHOPE - International Association of Internet Hotlines**, organização internacional que reúne as linhas de apoio para a internet (hotlines) de diversos países. As hotlines fornecem ao público plataformas anónimas de denúncia de conteúdos de abuso sexual de menores na internet. Quando recebem essa informação, as hotlines têm como missão a remoção desse conteúdo da internet, minimizando o impacto da revitimação das vítimas. Em Portugal a APAV operacionaliza a hotline Linha Alerta da Internet Segura, no âmbito do Consórcio

APAV eleita membro da INHOPE

Internet Segura, desde o início de 2019. No dia 30 de janeiro realizou-se uma votação para a integração de quatro novos membros e a **APAV foi aceite oficialmente como membro provisório da INHOPE**. Este processo é o culminar da passagem dos serviços da hotline portuguesa, Linha Alerta / Internet Segura, anteriormente gerida pela FCT - Fundação para a Ciência e Tecnologia | FCCN - Computação Científica Nacional, para a APAV. Agradecemos à FCT todo o apoio neste processo.

Tributo a Helgard van Hullen, Vice- presidente do VSE

Ainda em Fevereiro, João Lázaro, Presidente da APAV e do Victim Support Europe, foi até Munique participar da cerimónia de atribuição da **Medalha de Prata a Helgard van Hüllen**, Vice-Presidente do Victim Support Europe, pelo seu compromisso e trabalho pela comunidade e interesse público, nomeadamente ao serviço do Weisser Ring Germany. Esta distinção, atribuída pelo Parlamento do Estado da Baviera (Alemanha) decorreu na Sala do Senado



do Parlamento da Baviera (Bayerischer Landtag). A APAV não pôde deixar de estar presente para agradecer a parceria e amizade de Helgard van Hüllen ao longo de todos estes anos.

Já a 11 de Março, por ocasião do **15.º Dia Europeu em Memória das Vítimas de Terrorismo**, a Direção do Victim Support Europe prestou homenagem às vítimas de terrorismo na Europa, numa cerimónia que teve lugar no monumento dedicado a estas vítimas em Bruxelas.

APAV na Conferência Inaugural do Victim Support Asia

Ainda em Março, João Lázaro, Presidente da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima e do Victim Support Europe, discursou na abertura da **Conferência Inaugural do Victim Support Asia (VSA)**. O evento realizou-se nos dias 24 e 25 de março em Seul, na Coreia do Sul. No discurso de abertura da conferência, João Lázaro felicitou Yongwoo Lee (Presidente da Comissão Executiva e da Primeira Conferência do VSA 2019) e Hak Seok Kim, que estiveram por detrás da criação do VSA.



*APAV participa
na Insafe
Training Meeting
em Creta*

Os meses de Junho e Julho foram ricos em eventos dedicados à **cibersegurança**. A APAV, como membro do Centro Internet Segura, esteve presente na Insafe Training Meeting, na ilha de Creta, representada pelo gestor operacional da Linha Internet Segura, Ricardo Estrela. Entre os dias 12 e 13 de junho os vários Centros Internet Segura tiveram oportunidade de discutir vários temas ligado ao uso da internet, tendo também a APAV participado em workshops temáticos relativos às helplines, onde foram abordadas temáticas como o cyberbullying e o acesso cada vez mais precoce das crianças e jovens a pornografia e a resposta que as linhas de cada país europeu poderão dar a estes problemas.

Ainda em Junho, entre os dias 24 e 27, decorreu em Dublin a a training meeting e reunião geral anual da INHOPE (International Association of Internet Hotlines). A APAV esteve representada no evento pelo Presidente, João Lázaro, e pelo gestor operacional da Linha Internet Segura, Ricardo Estrela. O dia 27 de junho foi dedicado à partilha de experiências relacionadas com a prevenção da disseminação de conteúdos de abuso sexual de crianças e jovens. Neste âmbito, Ricardo Estrela fez uma apresentação intitulada “**Prevention and Awareness: Synergies between Helplines and Hotlines: APAV integrated approach**”.

*A marcar
presença no
Cybersecutity
Bootcamp*

Já em Julho, a APAV marcou presença no **Cybersecurity Summer Bootcamp 2019**, promovido pelo Instituto Nacional de Ciberseguridad de España (INCIBE), que decorreu na cidade espanhola de León entre os dias 15 a 27 de julho. O evento é destinado a pessoas que trabalham na área de cibersegurança, forças de autoridade e magistrados judiciais. Ainda neste mês, no auditório da cidade de León tiveram lugar um conjunto de workshops

dedicados à temática do abuso sexual de menores online. O gestor operacional da Linha Internet Segura (LIS), Ricardo Estrela, foi um dos oradores convidados, tendo **apresentado o trabalho que a LIS desenvolve no combate à disseminação de conteúdos de abuso sexual online como membro da associação INHOPE.**

APAV recebe a visita de Procuradores do Estado da Califórnia (EUA)

Em Setembro, a APAV recebeu a **visita de um grupo de 15 procuradores do Estado da Califórnia**, nos Estados Unidos da América. O grupo de procuradores, que passou uma semana a visitar vários pontos do país numa viagem organizada pelo CLE Abroad, um fornecedor de programas de viagens educacionais personalizadas. A sua



passagem por Portugal iniciou-se na APAV com uma visita guiada ao Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa seguida de uma apresentação sobre o processo penal português e o papel da vítima no mesmo. A visita terminou com uma sessão de debate na qual os participantes tiveram oportunidade de colocar questões sobre o enquadramento jurídico português, a implementação dos direitos das vítimas e o trabalho da APAV. A APAV agradece a todos os procuradores presentes o seu demonstrado interesse pelo trabalho que esta desenvolve. Agradecemos, ainda, ao CLE Abroad por proporcionar esta oportunidade única de troca de experiências bem como pela contribuição que entregou à APAV no fim da visita.

APAV presente nas Regional Policy Meetings em Haia

Ainda em Setembro tiveram lugar, em Haia, na Holanda, os **Regional Policy Meetings**, promovidos em parceria pela REDRESS e pela Fair Trails. Os encontros trataram a temática dos direitos das vítimas de crimes violentos aquando detidas provisoriamente ou em centros de detenção para imigrantes. Neste encontros estiveram, em representação do Victim Support Europe, João Lázaro (presidente), e André Carpinelli, em representação da APAV.

Outubro dá uma vez mais lugar à temática da cibersegurança, com mais um evento e uma training meeting promovida pela INSAFE. Em Ljubliana, na Eslovénia, este evento teve como objetivo reunir os membros dos Centros Internet Segura espalhados pela Europa, que fazem parte da rede INSAFE, e promover a partilha de conhecimento. No evento estiveram também presentes especialistas que abordaram diferentes temas relacionados com a cibersegurança.

A APAV, que operacionaliza a Linha Internet Segura (Consórcio Internet Segura), esteve representada no evento por Ricardo Estrela (gestor operacional da Linha Internet Segura), que apresentou um estudo de caso sobre o tema “**End to End Encryption and the benefits or challenges to the Helplines**”.

APAV presente em debate focado na luta contra as discriminações

Ainda em Outubro e nos primeiros dias de Novembro a APAV marcou presença no evento **Universités Européennes contre le Racisme et les Discriminations**. O evento, promovido pela Maison des Potes, consistiu em ciclos de debates que envolveram a sociedade civil, membros e deputados nacionais e europeus sobre a temática da **luta contra as discriminações**. Esteve presente, pela APAV, André Carpinelli, na mesa com Thomas Samuel (advogado e secretário-geral da Federação Nacional Maison des Potes) e Jean-Philippe Duhamel (advogado da Court de Cassation francesa).

APAV apresenta a sua experiência em matéria de violência de género em Congresso Internacional

Já a terminar o ano, a APAV marcou presença no **Congresso Internacional “La violencia de género” – Una cuestión de Derechos Humanos**, que decorreu a 2 e 3 de Dezembro no *Palacio de Congresos y Exposiciones de Sevilla*. O Congresso visa promover o estudo da violência contra as mulheres e contou com um forum para reuniões, participação, formação e investigação alusiva à violência de género. A APAV esteve representada por Daniel Cotrim num painel dedicado a experiências internacionais em matéria de violência de género. A organização do congresso baseia-se na convicção de que a permanente especialização, formação e informação sobre a violência de género e a participação de diferentes áreas de intervenção que lhe estejam diretamente associadas, são fundamentais para os avanços necessários em matéria de prevenção, apoio e erradicação da violência de género.

Promoção de parcerias, partilha de boas práticas e candidaturas a projetos

Em linha com os desafios identificados no Plano Estratégico da APAV para o triénio 2018-2021 e de acordo com os seus objetivos estratégicos, a inovação, a qualidade, o impacto e avaliação, bem como a sustentabilidade são preocupações constantes para a APAV.

A participação da APAV em projetos, seja enquanto entidade promotora, seja na qualidade de entidade parceira, é, também por isso, aposta transversal, desde há vários anos a esta parte.

No que ao desenvolvimento de projetos diz respeito, 2019 foi um ano de profícuo trabalho. Para além do intenso trabalho realizado na implementação e execução de diversos projetos já elencados em outros pontos deste documento, foram várias e diversificadas, tanto nas temáticas e alvos/destinatários propostos para intervenção, como nos instrumentos de financiamento, as candidaturas elaboradas e submetidas pela APAV. Foram, concretamente, 25 as **candidaturas desenvolvidas e submetidas a linhas de financiamento diversas**, nas quais se incluem, a título exemplificativo, o Programa Justiça da Comissão Europeia e o Programa Operacional Inclusão Social e Emprego do Portugal 2020.

Com efeito, até 31 de dezembro de 2019, do total de candidaturas com decisão publicada ou comunicada à APAV, 15 foram alvo de aprovação e 4 não reuniram condições de aprovação, o que resulta numa taxa anual (preliminar) de aprovação/aproveitamento de 77%. Aguardamos, todavia, pelos resultados da análise de outras 7 candidaturas submetidas em 2019.

De entre as candidaturas aprovadas e cujo início da implementação decorreu ainda em 2019, poderemos destacar as seguintes:

25 novas
candidaturas
efetuadas

Prevenir e
Combater a
racionalização
da aprovação

Projeto focado na
proteção de
pessoas com
deficiência visual
e auditiva

- Projeto **Infovítimas Inclusivo**, proposto pela APAV e vencedor dos Prémios Caixa Social 2019, na categoria Inclusão Digital e Financeira, apresentando como objetivos salvaguardar a proteção das pessoas com deficiência visual e auditiva vítimas de crime e contribuir para o acesso a informação.
- **Projetos SERzinho Norte, Centro e Alentejo – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos no Pré-Escolar**, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.16. Estes projetos, a implementar nas regiões do Norte, Centro e Alentejo, entre dezembro de 2019 e novembro de 2022, visam a criação, implementação e avaliação de um programa de prevenção da violência para crianças do pré-escolar.
- **Projeto WithYou: acompanhamento de vítimas e testemunhas no sistema de justiça**, projeto europeu promovido pela APAV com o cofinanciamento do Programa Justiça da Comissão Europeia, tendo em vista o acompanhamento de vítimas de crime e de testemunhas no sistema de justiça, contribuindo para a promoção e efetiva implementação dos direitos das vítimas.
- **Projeto Formação de Profissionais do Setor da Saúde**, com o apoio financeiro do Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (PO ISE), no âmbito da Tipologia de Operação 3.30 e que visa a capacitação de profissionais de saúde da região do

Alentejo nas áreas da violência doméstica, violência contra pessoas idosas e violência contra crianças e jovens.

Projetos em Curso



Prevenção e Combate à Radicalização Online | Projeto COUNTERACT: prevenir e combater a radicalização online

Os fenómenos de radicalização têm-se tornado prementes nas sociedades Europeias, quer entre os grupos considerados vulneráveis, como os jovens migrantes e refugiados que procuram uma nova vida nos países Europeus, quer entre os próprios cidadãos dos vários Estados-Membros da União Europeia. O amplo uso das tecnologias de informação e comunicação, em particular as redes sociais, tornam a internet um terreno fértil para a disseminação de propaganda radical e extremista, intimamente associada a narrativas antissistema sociocultural, religioso ou político, fortemente adaptada para atingir estrategicamente as características, fragilidades e ressentimentos de determinados grupos e, deste modo, serem mais eficazes do que alguma vez foram. A radicalização representa uma ameaça à segurança interna dos países e um meio profícuo para acentuar desigualdades e desintegração entre comunidades, colocando em risco o bem-estar social e a vivência em sociedades cada vez mais multiculturais.

Prevenir e combater a radicalização, considerando a grande multiplicidade e intrincado cruzamento de vários fatores (individuais, identitários, psicológicos, sociais, entre outros), tornou-se, assim, uma necessidade e um objetivo vertido pela APAV no projeto **Counter@ct: prevenção e combate à radicalização online**. Com o financiamento do Fundo de Segurança Interna – Polícia da União Europeia, o **Counter@ct** conta ainda com uma parceria multidisciplinar e chave para a compreensão, prevenção e combate à radicalização a diferentes níveis, com destaque para a perspetiva de prevenção e combate por parte das forças e serviços de segurança, através da parceria com a Polícia Judiciária e com os **Serviços de Informações de Segurança**, passando pela parceria com organizações que trabalham diretamente com públicos vulneráveis à radicalização, a **Associação Renovar a**

*Parceria com os
Serviços de
Informações de
Segurança*

Mouraria e o **Serviços Jesuíta aos Refugiados**, bem como com parceiros essenciais ao desenvolvimento de uma campanha de narrativa alternativa, concretamente a **Digital Xperience**, que apoiou o desenvolvimento da estratégia de comunicação, e a **Logframe**, que concebeu a metodologia de avaliação de impacto. A parceria com o **Victim Support Europe**, congregador de conhecimento e boas práticas na prevenção e combate ao terrorismo a nível Europeu e internacional é também crucial, bem como a Fundación Fernando Buesa, do País Basco, com experiência relevante na prevenção da radicalização no seu país.

O ano de 2019, em particular no primeiro semestre, foi marcado por uma vasta **pesquisa bibliográfica** que permitiu uma melhor compreensão do complexo e intrincado conjunto de fatores que conduzem grupos vulneráveis a processos de radicalização *online*, o que estabelece frequentemente a principal causa para a incursão no extremismo violento e, em última instância, em atividades terroristas. Esta pesquisa teve como principal foco compreender as dimensões psicológicas, ideológicas, políticas, culturais, sociais e identitárias que, de forma interligada, conduzem ao extremismo violento, em particular junto de grupos em posição de particular vulnerabilidade como os jovens migrantes e refugiados. Em complementaridade com a revisão bibliográfica, foram ainda conduzidas entrevistas com jovens migrantes e refugiados em Portugal e com os profissionais que com eles trabalham quotidianamente, no sentido de melhor perceber: quais os hábitos online destes jovens, que redes sociais e outras plataformas utilizam; se e que tipo de contato tiveram com propaganda extremista; se experienciaram dificuldades de integração e em que medida tal constitui um fator de vulnerabilidade adicional a um eventual processo de radicalização.

Em resultado do conhecimento adquirido através da pesquisa bibliográfica e das entrevistas com o grupo-alvo, o segundo semestre de 2019 versou sobre o **desenvolvimento do conceito criativo e estratégia de comunicação da campanha de narrativa alternativa** bem como sobre a sua metodologia de avaliação de impacto. Com lançamento previsto para o início de 2020, a campanha terá como *claim* #thisismystory e veiculará diferentes experiências positivas de integração de migrantes e refugiados nas suas comunidades. A **metodologia de avaliação de impacto** delineada permitirá aferir, através de métricas quantitativas e qualitativas, o impacto da campanha quer no grupo alvo primário, jovens refugiados(as) e migrantes, quer no grupo alvo secundário, as comunidades em que estão integrados(as) e a sociedade portuguesa em geral.



Prevenção e combate ao cibercrime

Empoderamento das vítimas de cibercrime | Projeto ROAR

Um milhão de pessoas são vítimas de cibercrime por dia. O último Eurobarómetro (*Special Eurobarometer 499*, publicado já em janeiro de 2020) atesta que a sensibilização dos cidadãos Europeus para a cibercriminalidade tem vindo a crescer, muito embora a maioria dos cidadãos sinta diminuída a capacidade de se proteger de virem a ser vítimas de cibercrime (59% apenas afirmam ser capazes de se proteger, face aos 71% que assim o consideravam em 2017). Os dados revelam o caráter alarmante com que os *modi operandi* evoluem, tomando partido da vulnerabilidade dos sistemas de comunicação e informação existentes e da constante evolução tecnológica, da ainda iliteracia digital e, sobretudo, das fragilidades dos grupos particularmente vulneráveis ao cibercrime, como as crianças, os jovens ou as pessoas idosas.

A **prevenção e o combate ao cibercrime** estão, por tudo isto, nas agendas nacionais, Europeias e internacionais, quer no que respeita ao estabelecimento de mais e melhores sinergias e instrumentos de cooperação intra e inter países ao nível policial e judiciário, em virtude do caráter global e transfronteiriço do fenómeno, quer na promoção de mecanismos de prevenção da cibercriminalidade e de apoio ao exponencial número de vítimas. O cibercrime só pode ser prevenido e combatido através de uma **compreensão profunda e alargada**, extremamente mutável e evolutiva, dos fenómenos criminais que lhe subjazem, bem como do papel-chave que um vasto leque de stakeholders têm nesta matéria e que devem ser chamados a cooperar e trabalhar entre si.

À luz desta necessidade premente, a APAV propôs-se a desenvolver o projeto **ROAR: empoderamento das vítimas de cibercrime**, numa abordagem multi-setorial que visa contribuir para a prevenção e combate à cibercriminalidade em todas as suas esferas, com um foco central na proteção das suas vítimas e seu acesso a serviços de apoio especializados. Com a parceria da Procuradoria-Geral da República, da Guarda Nacional Republicana, da Altice Portugal, do Weisser Ring (Alemanha), do Equality and Human Rights Action Centre (Roménia) e cofinanciamento do Fundo de Segurança Interna - Polícia da União Europeia, o projeto ROAR teve em 2019 o seu primeiro ano de implementação.

Desenvolver conhecimento na área do apoio às vítimas de cibercrime em Portugal, Roménia e Alemanha

Este primeiro foi fundamentalmente marcado por uma extensa pesquisa bibliográfica que visa entendimento e compreensão alargada do fenómeno da cibercriminalidade, bem como à estruturação de um **Manual de Boas Práticas**. O Manual compreenderá não só uma conceptualização científica detalhada dos fenómenos mais prevalentes em matéria de cibercriminalidade, particularizando-se e distinguindo-se os chamados crimes ciber-dependentes e ciber-proporcionados, crimes contra computadores vs. crimes em computadores vs. crimes ciber-proporcionados, cibercrimes económicos vs. cibercrimes sociais vs. cibercrimes políticos. Mais que isso, o manual proporcionará uma **compreensão criminológica e vitimológica do cibercrime**, o seu enquadramento jurídico internacional, Europeu e nos países integrantes da parceria (Portugal, Roménia e Alemanha), não sem versar sobre diretrizes e procedimentos para a cooperação entre os setores chave, para a prevenção universal e selecionada a grupos particularmente vulneráveis e para o apoio especializado às vítimas da cibercriminalidade.

Criação de uma Unidade de Apoio Especializado a Vítimas de Cibercrime

No ano de 2019 houve ainda lugar á estruturação do **Manual de Formação** que, partindo do conhecimento sistematizado no Manual de Boas práticas, constituirá um modelo de formação para Técnicos de Apoio à Vítima que integrarão a **Unidade de Apoio Especializado a Vítimas de Cibercrime** da APAV e da ACTEDO, organização parceira Romena. Este Manual terá um carácter extremamente prático e providenciará não só módulos formativos para cada um dos fenómenos cibercriminais mais prevalentes em matéria de compreensão científica e jurídico-legal, como disponibilizará diretrizes concretas ao TAV sobre como devem informar sobre a salvaguarda da prova digital, como avaliar o risco de revitimação e como intervir, considerando os impactos específicos que cada forma de cibercrime abordada imprime nas suas vítimas, bem como quais os procedimentos de cooperação a adotar a nível interno e com entidades parceiras para mitigar os impactos multifatoriais dos fenómenos.

No que respeita à prevenção e sensibilização para o cibercrime, foram encetadas reuniões entre a APAV e a ALTICE Portugal no sentido de partilhar recursos e sistematizar materiais para as ações de sensibilização a desenvolver durante o ano de 2020, cujo grupo-alvo são crianças e jovens em contexto escolar.

Ainda, e já no último trimestre do ano, foi possível realizar uma **visita técnica, um workshop e uma reunião de coordenação na Roménia**, onde a parceria teve oportunidade, nos dias 14 e 15 de Novembro de 2019, de conhecer a realidade da cibercriminalidade Romena, quais

os principais atores envolvidos em matéria de prevenção e combate e quais os mecanismos de cooperação existentes.



Acompanhamento de vítimas e testemunhas no sistema de justiça | Projeto WithYou

Durante muitos anos as vítimas de crime foram parte esquecida no sistema de justiça. Contudo, nos últimos anos, a importância do papel da vítima começou a ser reconhecido. A Diretiva 2012/29/UE que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade teve um papel crucial na sistematização dos direitos mínimos conferidos às vítimas nos enquadramentos jurídicos Europeus. As vítimas de crime beneficiam agora de uma série de direitos que lhes permite uma justa participação no processo penal e, logo, no sistema de justiça.

Criar um espaço para um verdadeiro apoio à vítima no sistema de justiça

Um dos direitos previstos na Diretiva é o ***direito das vítimas a fazer-se acompanhar de uma pessoa da sua escolha no primeiro contacto com as autoridades competentes e em demais fases do processo penal***. Porém, muitos países Europeus não transpuseram ainda este direito para o seu ordenamento jurídico e, mesmo em países que preveem o direito ao acompanhamento, as vítimas deparam-se com alguma resistência das autoridades judiciais e forças de segurança. Um dos motivos para esta resistência por parte destes atores é o receio de que a presença de uma terceira pessoa possa prejudicar o processo penal.

Acompanhar vítimas e testemunhas

No entanto, a ausência de acompanhamento das vítimas no processo penal conduz não só a ausência de um apoio eficaz como ao aumento da ansiedade da vítima em relação à sua participação no processo, para além de um exercício ineficaz dos seus direitos. Estes fatores resultam em vitimação secundária durante o processo penal, o que viola alguns dos princípios que constam da própria Diretiva.

Deste modo, e no sentido de colmatar estes desafios, torna-se premente viabilizar o acompanhamento de vítimas e testemunhas durante o processo penal por um Técnico de Apoio à Vítima (TAV), que está devidamente dotado(a) do conhecimento e prática sobre como apoiar uma vítima de crime de forma profissional, assegurando que os seus direitos não são meramente teóricos mas que são postos em prática.

A criação de um **espaço para um verdadeiro apoio à vítima no sistema de justiça**, aliada ao combate à vitimação secundária e os seus efeitos prejudiciais quer na vítima quer para o bom curso do processo penal, constituíram o mote para a conceção do projeto WithYou: acompanhamento de vítimas e testemunhas no sistema de justiça. Pretende-se com o WithYou:

- promover um apoio efetivos às vítimas e testemunhas durante o processo penal;
- contribuir para a redução da ansiedade das vítimas quanto à sua participação no sistema de justiça;
- promover um efetivo exercício dos direitos das vítimas no sistema de justiça.

Promovido pela APAV e com o financiamento do Programa Justiça da União Europeia, o projeto WithYou conta com a **parceria** a Guarda Nacional Republicana, da Procuradoria-Geral da República, da Direção-Geral da Administração da Justiça, do Vilnius Institute for Advanced Studies (Lituânia), do France Victimes, do Victim And Witness Support Service Croatia e do Instituto de Reintegración Social de Euskadi (País Basco).

Projetos em Parceria

O ano de 2019 foi ainda assinalado pela participação da APAV, enquanto entidade parceira, em candidaturas e projetos Europeus em curso, sublinhando-se os projetos **VICToRIA: Best Practices in Victims' Support: Referrals, Information, Individual Assessment** e **PREVICT: Promoting Rights of European Victims**.

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

Às vítimas de crime é reconhecido 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. Estes direitos estão previstos não só nas leis nacionais mas também em instrumentos jurídicos Europeus e internacionais, com destaque para a Diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, a chamada Diretiva das Vítimas.

Pese embora sobejamente reconhecidas em diferentes matérias abrangidas pela Diretiva das Vítimas, têm sido identificadas necessidades concretas na garantia de alguns dos direitos e serviços de apoio às vítimas de crime, mesmo findo o seu período de transposição para os quadros jurídicos nacionais dos Estados-Membros da União Europeia (EU MS). Com efeito, alguns dos EU MS não têm ainda serviços genéricos de apoio à vítima, outros carecem de regulamentação legal para a referenciação das vítimas de crime das autoridades policiais para as organizações de apoio à vítima, noutros não foi ainda estabelecida a obrigatoriedade de as autoridades policiais disponibilizarem informação às vítimas de crime sobre os serviços de apoio existentes, enquanto outros veem esta obrigação estabelecida apenas para vítimas de certos crime. Um largo número de EU MS não dispõe ainda de regulamentação apropriada para a avaliação individual das necessidades das vítimas.

*Incidir nas
necessidades
sentidas pelas
vítimas de crime
em Portugal,
Itália, Roménia e
Lituânia*

No sentido de contribuir para suprir algumas destas necessidades sentidas em Portugal, Itália, Roménia e Lituânia, o Projeto VICToRIIA prevê o desenvolvimento de uma ferramenta de **avaliação individual das necessidades de apoio, a promoção e fortalecimento de parcerias entre os serviços de apoio à vítima e as forças de segurança e o desenvolvimento de pacote informativo para as vítimas de crime** sobre os seus direitos no sistema de justiça penal, o impacto da vitimação e os serviços de apoio existentes nos países parceiros.

Durante o segundo semestre de 2019, desenvolveram-se as atividades de pesquisa a nível nacional, tendo as organizações parceiras produzido um **relatório de investigação documental focado nos temas do projeto e no estado de arte no seu país**. A partir deste relatório, complementado com uma série de entrevistas feitas a profissionais (técnicos/as de

Relatório Nacional

apoio à vítima, membros das forças de segurança, procuradores e advogados), foi produzido um Relatório Nacional sobre cada país, tendo a APAV sido responsável pelo **Relatório Nacional sobre Portugal**. Paralelamente, foi feita uma profunda investigação, por parte do Victim Support Europe, nomeadamente através de auscultações a vários dos seus membros, sobre as **boas práticas europeias** no âmbito da prestação de informação, avaliação individual das vítimas de crime e referenciação das mesmas para os serviços de apoio à vítima.

Os parceiros fizeram, ainda, o **mapeamento dos serviços de apoio no seu país** de forma a produzir-se um mapa interativo online onde as vítimas de crime, seus familiares e amigos consigam encontrar informação (localização, horário de funcionamento, contactos, etc.) sobre os serviços mais próximos de si.

No âmbito da **referenciação**, os parceiros desenvolveram em conjunto, um **manual sobre a referenciação efetiva e segura de vítimas de crime**.

Os parceiros de Itália, da Lituânia e da Roménia, trabalharam ainda em produzir brochuras informativas com base na estrutura e alguns dos conteúdos da brochura **produzida pela APAV no âmbito do Infovítimas**.

Projeto PREVICT | promoting rights of European Victims

Manual sobre referenciação

A Comissão Europeia estima que cerca de 15% dos Europeus ou 75 milhões de pessoas na União Europeia são, anualmente, vítimas de crime. Dados do Eurostat revelam ainda que cerca de 30 milhões de crimes contra o património são registados todos os anos e que muitos mais crimes nunca chegam a ser denunciados. De entre os deveres dos Estados Membros estabelecidos na Diretiva das Vítimas, mais concretamente vertido no Recital 62, destaca-se o trabalho estreito com as organizações da sociedade civil que prestam apoio às vítimas de crime, muito em particular no desenvolvimento de campanhas de informação e sensibilização.

Tendo por racional quer o dever de **informação e sensibilização às vítimas de crime sobre os seus direitos** quer a necessidade central de desenvolver informação adaptada para mais de 45 milhões de vítimas em seis países Europeus (Albânia, Croácia, Hungria, Lituânia, Malta e Portugal), o Victim Support Europe vem propor o projeto *PREVICT: promoting rights of European Victims*, no qual a APAV é entidade parceira.

Com início a 1 de Junho de 2019 e financiado pelo Programa Justiça da União Europeia, o projeto vem contribuir para que as vítimas de crime estejam **mais e melhor informadas sobre os seus direitos e o apoio que podem receber**, para uma melhor compreensão sobre como informar as vítimas de crime de uma forma eficaz e inclusiva, aliado a uma metodologia que permitirá avaliar o impacto da informação que se propõe desenvolver e disseminar através de uma campanha.

O ano de 2019 pautou-se pelo desenvolvimento da fase de **investigação e recolha de boas práticas**, em particular de campanhas nacionais e internacionais de informação e sensibilização a diversos públicos-alvo e grupos vulneráveis, ainda que não necessariamente vítimas de crime. O objetivo era o de encontrar formas eficazes e inovadoras de informar e sensibilizar, bem como estabelecer um conjunto de indicadores que permitissem avaliar as práticas identificadas. Houve ainda lugar ao desenvolvimento de *focus groups* nos diversos países parceiros para apresentação das melhores-práticas quer a vítimas de crime quer a profissionais (Técnicos de Apoio à Vítima, polícias, assistentes sociais, profissionais de saúde, entre outros), nos quais os(as) participantes foram chamados(as) a elaborar sobre quais os meios privilegiados para informar vítimas de crime sobre os seus direitos, quais os materiais, cores, tipos de letra, mensagens ou palavras-chave que consideravam ser mais apelativos e eficazes. O trabalho desenvolvido em 2019 informará todo o processo de desenvolvimento da campanha, desde o conceito criativo à estratégia de disseminação e que se prevê ser lançada em 2020.

Vítimas mais e melhor informadas sobre os seus direitos

Organizações internacionais

Victim Support Europe | VSE

APAV na presidência do VSE: entidade que congrega organizações que prestam apoio a mais de 2 milhões de vítimas de crime

Com quase 30 anos de existência, o Victim Support Europe representa 54 organizações-membro que prestam anualmente **apoio a mais de 2 milhões de vítimas de crime em 30 países Europeus e internacionais**. A APAV, membro do VSE desde a sua fundação, ocupa, desde 2015 e em segundo mandato, por votação unânime, desde 2018, a sua presidência.



Hoje, o VSE **lidera a defesa e a promoção dos direitos das vítimas na Europa e tem vivido um crescimento notável** ao longo dos últimos anos, fruto da dedicação e empenho dos/as seus/suas colaboradores/as e Direção, o que se tem refletido no alargamento da sua ação a uma escala global. A Direção do VSE, Presidida por João Lázaro, é composta por dez membros de organizações de vários países Europeus: Alemanha, França, Irlanda do Norte, Áustria, Hungria, Croácia e Finlândia. João Lázaro, o também presidente da APAV, tem tido um papel determinante na gestão e planeamento estratégico do VSE, sendo quotidiano o empenho e colaboração com a equipa de Bruxelas e os demais membros da Direção.

Na sua qualidade de Presidente, João Lázaro representa o VSE em diversos eventos, destacando-se no primeiro semestre de 2019 a presença na **primeira Conferência do Victim Support Asia**, onde teve a oportunidade de fazer o discurso de abertura.

APAV com presença crucial na Conferência Anual do VSE

Ainda no primeiro semestre de 2019 decorreu a **Conferência Anual do VSE**, este ano a 12 e 13 de Junho, em Estrasburgo, no Parlamento Europeu, cujo tema central foi “*A recuperação de vítimas: uma estrada com muitas rotas*” (Victim recovery: a road of many routes). João Lázaro, presidente da APAV e do Victim Support Europe, fez parte do painel da abertura, na manhã de dia 12, tendo o seu discurso iniciado os trabalhos da conferência. A APAV esteve também representada por Mafalda Valério (apresentação *Apoio à distância: o exemplo de linhas de apoio a vítimas*), Marta Carmo (workshop *Um caminho para serviços eficientes e de qualidade*), Bruno Brito (apresentação *Que tipo de apoio psicológico para cada vítima: avaliar necessidades e disponibilizar diferentes tipos de apoio* e dois workshops: *Violência Sexual contra Crianças* e *Preparar uma resposta de apoio às vítimas a um ataque terrorista*).

Simpósio internacional de vítimas de terrorismo

A antecipar a conferência anual do Victim Support Europe, João Lázaro e Bruno Brito participaram ainda no **simpósio internacional de vítimas de terrorismo INVICTIM**. João Lázaro abriu o evento na qualidade de presidente do VSE e Bruno Brito participou enquanto perito da rede internacional. O tema deste ano é dedicado às vítimas internacionais de terrorismo.

Como é já apanágio, o segundo semestre teve o seu momento alto na **Conferência de Outono do Victim Support Europe**, que em 2019 teve a honra de ser recebida na Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia (REPER), a 20 de Novembro em Bruxelas, e cujo mote foi “**Direitos das Vítimas: tempo de agir**”. João Lázaro, Presidente da APAV e do VSE, deu as boas-vindas aos/às presentes, enfatizando não só a

importância de momentos de debate como os que decorrerão durante todo o dia de hoje, mas também a enorme satisfação que é realizar esta Conferência na Representação Permanente de Portugal junto da União Europeia (REPER). A sessão de abertura foi agraciada com a presença do Senhor Embaixador Nuno Brito, Representante Permanente de Portugal junto da União Europeia e de Mervi Sarimo, Conselheira do Ministério da Justiça Finlandês, país que ora ocupa a Presidência do Conselho da União Europeia. A Conferência contou ainda com ilustres oradores(as) como Christian D'Cunha, Chefe de Gabinete do European Data Protection Supervisor, Katarzyna Janicka-Pawlowska, que lidera as políticas relativas aos direitos das vítimas na Direção-Geral de Justiça da União Europeia, Joanna Goodey, Chefe de Departamento da Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais (FRA) e Antony Pemberton, Professor de Justiça Restaurativa na Universidade KU Leuven (Bélgica) e Professor de Vitimologia na Universidade de Tilburg (Países Baixos).

O dia terminou com a primeira **Gala de Angariação de Fundos do Victim Support Europe**, acolhida pelo Autoworld, um museu de carros antigos localizado no salão sul do Parque do Cinquentenário.

Participação ativa numa variedade de entidades Europeias:

- - direitos humanos
- - direitos dos migrantes indocumentados
- - combate ao racismo, xenofobia, discriminação
- - justiça restaurativa
- - 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. Todos os anos a APAV promove a parceria e cooperação 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.

COMBATE O ÓDIO COM RESPEITO

M7

KIKI

#RESPECTBATTLES
JUNTA-TE AO MOVIMENTO RESPECT BATTLES DA APAV
E COMBATE O ÓDIO COM RESPEITO. CONTAMOS CONTIGO
NESTA BATALHA CONTRA O ÓDIO A PESSOAS LGBTIQ+ - LÉSBICAS,
GAYS, BISSEXUAIS, TRANSGÉNERO, INTERSEXUAIS, QUEER.



CHAMADA GRATUITA
116 006
LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-21H

APAV
associação portuguesa de
apoio à vítima

PROJETO
ÓDIONONCA MAIS
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO PARA O COMBATE AOS
CRIMES DE ÓDIO E DISCURSO DE ÓDIO

Co-financiado pelo
Programa Direitos, Igualdade e
Cidadania/Justiça
da União Europeia

Parceiros



Parceiros Associados



Vida Associativa

No que concerne a atual composição dos órgãos sociais, 2019 traduziu o consolidar do trabalho de capacitação e qualificação da APAV para os exigentes desafios dos tempos presentes e futuros, da expansão 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.

Eleição dos Órgãos Sociais para o quadriénio 2020-2023

Durante o ano em apreço, realizaram-se duas sessões da **Assembleia Geral**: a 15 de Março, para a discussão e votação do relatório e conta de gerência de 2018 e a 14 de Outubro, para apreciação e votação do orçamento e do plano de atividades para o ano de 2020. Este foi ainda um ano de especial relevo no que diz respeito à Vida Associativa da APAV. No dia 13 de dezembro de 2019 decorreu a **Eleição dos Órgãos Sociais para o quadriénio 2020-2023**.

Conselho Consultivo fundamental enquanto mecanismo de participação

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 **41.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **30 e 31 de Abril**, na Sede da APAV; e o **41.º Conselho Consultivo de Gestores/as da APAV**, realizou-se nos dias **23 a 25 de Outubro** realizou-se, em Braga.

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

Sendo os Associados elementos essenciais para a manutenção da vida da APAV, tem sido seguido o **Plano de Ação para Associados** que já havia sido elaborado anteriormente. Neste Plano estavam previstas várias medidas como a reestruturação numérica dos Associados, a categorização de cada Associado de acordo com uma lista e a limpeza da base de Associados de acordo com o histórico de inatividade e ausência de pagamento de quotas.

Continua aposta na captação de novos elementos para a vida associativa

Com vista à **captação de novos elementos para a vida associativa**, a APAV apela, nas suas redes sociais e site, a que se inscrevam através do preenchimento de uma Ficha de Proposta de Associado.

Já no que diz respeito aos **doadores**, as diretrizes presentes no Plano de Fidelização dos Doadores foram, criteriosamente, seguidas com o objetivo de mantê-los informados sobre a vida e o trabalho realizado pela Associação. No ano de 2019, a gestão dos doadores regulares da Associação manteve-se como prioridade, tendo havido um pequeno reforço do número de doadores no início do ano, por via do desenvolvimento de uma nova ação de face-to-face, na região de Lisboa.

Quanto aos **apoiantes**, a APAV levou a cabo um trabalho de definição desta categoria, tendo em conta as suas necessidades e objetivos concretos. Os apoiantes são, então, grupos de pessoas que suportam pontualmente a APAV, a título pessoal e de forma voluntária, por exemplo, apoiando na organização de eventos; em campanhas de angariação de fundos e bens; em ações de sensibilização, podendo ou não apoiar, ainda, através de contribuições financeiras ou de bens/serviços, também estes de carácter pontual.

Para além disso, em algumas iniciativas que desenvolve, como é o caso da Campanha de Consignação de IRS, a APAV dá conhecimento aos seus seguidores, quer através das redes sociais, site, newsletter e mailing list, apelando à partilha e divulgação das mesmas pela rede de contactos dos seus seguidores. Para este grupo em específico, a APAV tem no seu site uma lista com as necessidades mais prementes das suas Casas de Abrigo, lista esta que vai sendo regularmente atualizada. Para além disso, em algumas iniciativas que desenvolve e que dá conhecimento aos seus seguidores, quer através das redes sociais, site, newsletter e mailing list, como é o caso da Campanha de Consignação de IRS, a APAV apela à partilha e divulgação das mesmas pela rede de contactos dos seus seguidores.

Serviços de Sede no Porto

O trabalho desenvolvido pelos Serviços de Sede no Porto durante o ano de 2019 foi um trabalho de continuidade face aos anos transatos, e pode ser operacionalizado em 8 áreas de atuação centrais:

- **Consolidação, operacionalização e monitorização de procedimentos de avaliação do risco**, este ano foi mantido o investimento na avaliação de risco às pessoas idosas vítimas de violência doméstica e maus tratos e às crianças e jovens vítimas de violência sexual, sem descurar a continuidade e consolidação do trabalho já desenvolvido no domínio da violência nos relacionamentos íntimos heterossexuais;
- **Supervisão técnica e financeira dos projetos** aprovados ao abrigo do Portugal 2020;
- **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. Este ano foi particularmente exigente a este nível, face ao volume de candidaturas asseguradas pela equipa.
- **Consolidação dos pressupostos de eficácia que integram o Modelo de Prevenção da APAV**, através da implementação e avaliação do impacto do Programa *Hora de SER – Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos*, um programa de prevenção da violência dirigido a crianças entre os 6 e os 10 anos. O reforço deste trabalho será conseguido através do alargamento da prevenção para o pré-escolar, possível em virtude da aprovação de três candidaturas nas regiões Norte, Centro e Alentejo (aprovadas ao abrigo do POISE - 3.16 - Apoio financeiro e técnico e organizações da sociedade civil sem fins lucrativos). Os *Projetos SERzinho – sensibilizar e Educar para os Relacionamentos*, com uma duração de 36 meses, permitirão o desenvolvimento, experimentação e avaliação de um programa de prevenção da violência para crianças entre os 3 e os 6 anos.

Serviços de Sede no Porto: a excelência no desenvolvimento de modelos de prevenção

- **Capacitação de profissionais para a implementação de iniciativas de prevenção.** Considerando que o Modelo de eficácia da prevenção preconizado pela APAV implica a preparação de profissionais para a implementação das dinâmicas de prevenção, a capacitação é um elemento central, uma vez que garante o respeito pela integridade dos conteúdos e pelos pressupostos teóricos que os sustentam.

A formação de profissionais que contactam com crianças entre os 6 e os 10 anos será uma atividade em contínuo até ao final de 2021, uma vez que o *Projeto SER Plus, Sensibilizar e Educar para os Relacionamentos*, prevê a capacitação de 140 profissionais.

- **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.
- **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.

Este ano procurou-se fomentar a aproximação com as associações de estudantes do ensino superior, com o objetivo de promover o voluntariado para a prevenção e para a sensibilização. Esta é uma aposta alavancada pelo *Projeto SER Plus, sensibilizar e Educar para os Relacionamentos*. Um dos indicadores de realização deste projeto é a formação de 100 jovens universitários/os e a sua capacitação para o envolvimento em iniciativas de prevenção e de sensibilização.

- **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

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, a APAV Açores continuou a desenvolver atividades no decorrer do ano de 2019, com o intuito de continuar a trilhar um percurso que se espera cada vez mais promissor.

Assim, no ano de 2019, a APAV Açores continuou a monitorizar o seu projeto de parceria com a **Polícia de Segurança Pública (PSP)**, através do **Sistema de Referenciação**. O projeto promove a sinalização das vítimas de crime, seus familiares e amigos que recorram aos serviços das Esquadras da Polícia de Segurança Pública, independentemente de apresentarem queixa ou não, de Ponta Delgada, de Lagoa e da Ribeira Grande ambas localizadas na Ilha de São Miguel. As vítimas que autorizam a transmissão dos seus dados beneficiam dos serviços gratuitos e confidenciais de que a APAV dispõe, nomeadamente, através de apoio emocional, prático, jurídico, social e psicológico.

Sistema de referenciação com a Polícia Judiciária

Por sua vez, com o **Departamento de Investigação Criminal de Ponta Delgada da Polícia Judiciária**, encontra-se em funcionamento, pelo 7.º ano consecutivo, o **Sistema de Referenciação de Familiares e Amigos das Vítimas de Homicídio e Terrorismo**, bem como de **Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual**. No ano em análise a o Departamento de Investigação Criminal de Ponta Delgada da Polícia Judiciária **referenciou** à APAV Açores **11 vítimas de crime de natureza sexual e 1 familiar de vítima de homicídio**. Os processos em questão foram acompanhados pelo Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada e pela Rede Care Plus que disponibilizaram, os serviços especializados de acompanhamento psicológico, jurídico e social. Saliente-se, ainda que, embora tenha havido, apenas, uma referenciação de um familiar de vítima de homicídio, a APAV Açores continua a registar atendimentos subsequentes a familiares de vítimas de homicídio que transitaram do ano de 2018 para o ano de 2019.

Ao nível da prorrogação de protocolos, para além dos 2 protocolos de cooperação supramencionados procedeu-se à prorrogação dos estágios académicos no âmbito da Licenciatura em Serviço Social, lamentando a não prorrogação do protocolo com a empresa de transporte aéreo, Sata Azores Airline, por razões alheias à APAV. Todavia, a APAV foi uma das instituições abrangidas pela Campanha Solidária **"SATA Imagine – Milhas Solidárias"**, uma iniciativa que permitiu que os membros do cartão "SATA Imagine" da

*Programa Sata
Imagine: Milhas
Solidárias*

companhia aérea doassem as suas milhas a instituições de cariz social e solidário. A iniciativa levada a cabo pela companhia aérea SATA Azores Airline permitiu à APAV Açores angariar **51.000 milhas**. A APAV assume o compromisso de continuar a promover os direitos das vítimas de crime.

Considerando a atual atividade desenvolvida pela APAV Açores e pelo Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada, a necessidade de **mudança de instalações** que garantam a continuidade de um serviço especializado e de qualidade revelou-se de extrema importância, face às limitações do atual espaço de que a APAV dispõe. Assim, a 8 de Março de 2017 foi celebrado o Protocolo de Cedência de Imóvel entre o Instituto para a Segurança Social dos Açores (ISSA), IPRA e a APAV através do qual o ISSA, na qualidade de proprietário, cedeu a fração designada por CL, do prédio urbano, sito à Praça Professor Dr. José de Almeida Pavão, n.º 22, na freguesia de São Pedro, concelho de Ponta Delgada, com vista à instalação dos serviços da APAV, o qual se revelou de extrema importância para a Associação na prossecução da sua missão. Atendendo que, a referida fração necessitou de obras de remodelação e adaptação, imprescindíveis ao bom funcionamento da atividade da APAV, a 8 de Março de 2018 foi celebrado o Contrato de Cooperação – Valor Investimento entre a Secretaria Regional da Solidariedade Social e a APAV, que visou a comparticipação das despesas referentes às obras de adaptação. Após a formalização do processo por Ajuste Direto para a empreitada “*Obra de Remodelação e adaptação interior – Sede APAV Açores em Ponta Delgada*”, as obras iniciaram-se no passado dia 25 de Novembro de 2019, prevendo-se a mudança efetiva de instalações no final do 1.º semestre do ano de 2020.

Desde 2016 que, a APAV Açores continua a promover a **Linha de Apoio à Vítima** junto da comunidade e garante, em articulação com o Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada, o eficaz funcionamento da modalidade “LAV Home”.

No âmbito da contínua promoção da **formação interna e externa**, de salientar a dinamização de 13 eventos no âmbito da “formação interna” que contou com a participação de cerca de 73 formandos/as, por sua vez a “formação externa” totalizou 7 eventos contabilizando a participação de 82 formandos/as. Relativamente aos “outros eventos externos” foram realizados 31 eventos que contaram com a presença total de cerca de 760 formandos/as.

A par das comemorações do **15.º aniversário do Gabinete de Apoio à Vítima de Ponta Delgada** foi possível realizar as seguintes atividades: Seminário “15 Anos ao Serviço da Comunidade” e 3 exposições itinerantes de 15 Campanhas da APAV realizadas no Centro

Comercial “Parque Atlântico”, no Tribunal Judicial da Comarca dos Açores em Ponta Delgada e na Escola Secundária das Laranjeiras.

Como forma de continuar a garantir a sustentabilidade financeira da APAV Açores, foi possível reduzir os encargos com as despesas de alojamento, visto terem sido cedidos espaços para pernoitas nas ilhas de São Jorge e Flores para as despesas de alojamento das formadoras da APAV Açores.

Em parceria com a Rede Care, a APAV Açores promoveu na Região Autónoma dos Açores e da Madeira através das estações televisivas, das rádios, dos jornais e revistas locais a **disseminação da Rede Care Plus**, bem como dos serviços prestados pela mesma.

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 cento e quatro (104) – um número superior ao ano anterior. Muitos dos colaboradores remunerados – a grande maioria dos Gestores de Gabinetes de Apoio à Vítima - 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 2019 é a seguinte: 86,54% são mulheres e 13,46 % homens; 90,38 % tem licenciatura, a idade média é de cerca de 36 anos e o número de colaboradores com filhos em idade escolar corresponde a uma percentagem de 19,23 %.

Voluntariado: capacitar para melhor apoiar

A APAV com uma atividade nacional e internacional de 30 anos, assume-se como uma organização de solidariedade social sem fins lucrativos e de Voluntariado Social. Desde a sua fundação e da constituição dos seus órgãos sociais tem não só valorizado a importância do exercício de voluntariado social, bem como o papel fundamental que ocupa para o desenvolvimento e crescimento da intervenção junto das vítimas de crime, no apoio personalizado e qualificado.

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 e 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.

Em 2019 concedeu-se particular atenção ao recrutamento diversificado de Voluntários/as, tendo em conta a representação da heterogeneidade social; a fidelização de Voluntários/as por períodos alargados de tempo, assim como a procura constante por uma melhor gestão do Voluntariado APAV ao cuidado da Unidade de Voluntariado e Serviços Centrais de Sede, de forma a alcançar níveis superiores de satisfação e qualidade na atividade voluntária.

Procedeu-se no primeiro semestre de 2019 a uma **auscultação dos/as Voluntários/As e Estagiários/as da Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima** e daqueles/as que prestam apoio nas **Sub-Redes Especializadas** num total de **13 Unidades Orgânicas visitadas**. Esta auscultação ocorreu em formato de Focus Group e na aplicação de um questionário online, com o objetivo de recolher testemunhos e contributos de forma a melhorar o processo de gestão. O questionário online contemplou na sua elaboração, um conjunto de dimensões analíticas como: i) Motivações, expectativas gerais e divulgação do Voluntariado APAV; ii) O processo de integração e formação; iii) A fidelização por períodos alargados de tempo; iv) Sugestões de melhoria para o Voluntariado APAV. Estabelecendo uma ponte para a apresentação do Plano Estratégico de Voluntariado 2019-2021 e o Plano de Ação de Voluntariado 2019-2020.

*Promover a
participação
dos/as
voluntários/as*

No âmbito da angariação e capacitação de Voluntários/as para os GAV que denotam maior necessidade de reforço, procedeu-se a algumas estratégias para incentivar o contributo Voluntário: Ocorreram **sessões de prevenção e sensibilização**; A presença em **feiras de voluntariado**; A participação em **feiras de**



solidariedade social; **Sessões de promoção do Voluntariado APAV**; Criação de **protocolos de cooperação com entidades que promovam a investigação científica**; A presença em **reuniões organizadas pela Confederação Portuguesa de Voluntariado** em

que a Unidade cooperou com algumas plataformas internacionais no âmbito da **promoção de trabalho com grupos**, através da organização de um **evento de formação** externa dedicado à problemática da falta de intervenção especializada de Técnicos/as de Apoio à Vítima Voluntários/as para o apoio a vítimas de crime no Gabinete de Apoio à Vítima do Alto Alentejo Oeste. Este evento foi concebido a par com a organização *Venture With Impact* sendo que estas estratégias de angariação de recursos humanos com diferentes backgrounds socioculturais querem-se integrativas e transversais a todas as unidades de funcionamento.

1.º Encontro Regional de Voluntariado

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 marcado pelo **Encontro Regional de Voluntariado em Lisboa**, como iniciativa simbólica para agradecer e homenagear todos/as os/as seus/suas Voluntários/as e Estagiários/as, bem como, proporcionar a partilha, a reflexão e a animação de, e para Voluntários e Voluntárias, Estagiários e Estagiárias de forma a reforçar o relacionamento entre todos e todas fortalecendo o espírito de pertença à APAV. Além do Encontro Regional realizado, durante a tarde do dia 05 de Dezembro, nos Serviços de Sede da APAV no Porto, realizou-se um **workshop e um grupo de discussão sobre o Voluntariado** na APAV.

466 voluntários/as

Com recurso à plataforma de informação e de gestão da formação e do Voluntariado – *BD Lena* 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 referida, durante o ano de 2019 a APAV contou com um total de **466 Voluntários/as**. Relativamente às modalidades de Voluntariado que assumem maior expressão, concluímos que: A modalidade de Técnicos/as de Apoio à Vítima Voluntário/a assume 58% de todos os Voluntários/as e Estagiários/as registados/as no sistema de gestão de Voluntariado BD Lena. Assim como o Técnico/a de Apoio à Vítima Estagiário/a que assume 25% de toda a prestação de Serviço de Voluntariado APAV, sendo estas duas modalidades as que têm maior expressão no exercício de Voluntariado.

As cerca de 52 mil horas de trabalho prestadas por todos os/as Voluntários/as e Estagiários/as no decorrer do ano de 2019, traduzem o papel imprescindível do Voluntariado Social no apoio às vítimas de crime e o sucesso da rede mantida pela associação. O número total de horas de trabalho voluntário realizado por todos/as os/as Voluntários/as e Estagiários/as da APAV desde o início da sua colaboração com a nossa Associação, à data

*Mais de 52 000
horas de
voluntariado*

de 19 de Dezembro de 2019, são de **52 208 horas**, traduzindo-se numa valorização desse trabalho no valor aproximado de **887.536,00 €**, se face ao trabalho técnico qualificado desenvolvido atribuirmos, meramente para efeitos estatísticos, o valor horário de dezassete euros.

No que respeita ao reforço da formação (inicial e contínua) dos/as nossos/as Voluntários/as, durante o ano de 2019 estiveram presentes um total de 281 voluntários/as/estagiários/as em formação inicial e um total de 262 voluntários/as/estagiários/as em formação contínua. A formação inicial é composta por um total de 90 horas, perfazendo, então, um total de 25.290 horas de formação inicial tendo em conta os voluntários contabilizados durante o ano de 2019.

O ato Voluntário é mais do que um a forma de exprimir uma vontade de participação individual na atuação coletiva, é demonstrar interesse pessoal e espírito cívico, dedicar tempo, sem remuneração alguma, a diversas formas de atividades, organizadas ou não. E portanto, trata-se de um instrumento de intervenção comunitária que se tem revelado alvo de um interesse crescente por todas as partes que o sustentam. Por estes motivos, pretendemos dar continuidade aos objetivos e estratégias delineadas no Plano de Ação para o Voluntariado APAV, de forma a obter um Voluntariado mais capacitado, com níveis superiores de desempenho e satisfação, e em maior conformidade com a missão que a APAV promove junto da população com a qual trabalha.

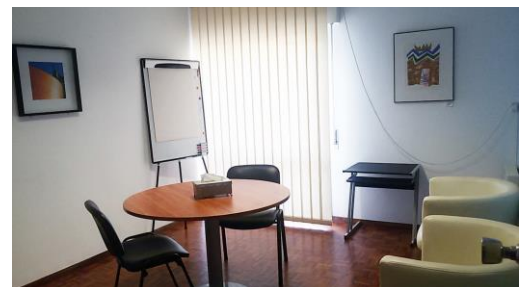
Infraestruturas: melhoria das condições materiais

Durante o ano de 2019, os esforços de melhoria das condições materiais decorreram em diversos serviços de proximidade da APAV..

Adaptação de instalações a pessoas com deficiência

No **Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa e Serviços de Sede**, foram melhoradas as condições de acesso para pessoas com deficiência, bem como no que diz respeito à estrutura, segurança e climatização do edifício.

No **Gabinete de Apoio à Vítima de Faro**, as benfeitorias realizaram-se ao nível do acolhimento e conforto das salas de apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos, bem do espaço de voluntariado.



No âmbito da abertura dos **GAV DIAP em Braga e Faro**, foram desenvolvidas melhorias, com o objetivo de tornar estes espaços acolhedores para o apoio às vítimas de crime. Os novos GAV DIAP de Braga e GAV DIAP de Faro localizam-se nas sedes dos Departamentos de Investigação e Ação Penal (DIAP) das respetivas comarcas e são operacionalizados por Técnicas de Apoio à Vítima da APAV.

O acolhimento a vítimas de TSH com noas instalações

O **Centro de Acolhimento e Proteção - CAP SUL** mudou de instalações a 1 de julho de 2019.

O novo espaço dispõe de oito vagas para acolhimento de mulheres vítimas de tráfico de seres humanos e seus/suas filhos/as menores, garantindo a sua segurança e proteção.

As instalações dispõem de cozinha, sala de refeições e sala de estar, sala da equipa técnica, casas de banho, despensa, garagem, terraços, varanda e de uma zona de quartos reservada, com o objetivo de proporcionar o conforto e a privacidade das vítimas acolhidas e dos

seus/suas filhos/as menores, com condições de vida o mais próximo possível da estrutura familiar.

Tendo em vista a promoção de atividades de lazer e lúdicas, que desempenham um papel fundamental na socialização das utentes e o estímulo das relações interpessoais positivas, durante a sua permanência no CAP SUL, ao longo do seu processo de autonomização, foram **criados espaços comuns de convívio**, nomeadamente um espaço destinado à prática de exercício físico, um espaço destinado às crianças, espaços de repouso e de leitura, terraço com barbecue e mesa para refeições. Nesta fase de mudança, o Centro de Acolhimento contou com a **colaboração do Almancil International Rotary Club**, que contribuiu para a criação das condições agora existentes, através da aquisição e oferta ao CAP SUL de um frigorífico, pequenos eletrodomésticos, roupas de cama e outros artigos de uso diário essenciais.

No último trimestre do ano, foram ainda desenvolvidas melhorias no **Gabinete de Apoio à Vítima de Odivelas**. As obras de manutenção e de renovação das instalações, passaram por pinturas exteriores e interiores, bem como iluminação exterior e colocação de uma caixa de correio.

Foram ainda colocadas algumas plantas nos canteiros exteriores para tornar o espaço mais agradável e convidativo para os/as utentes.



Recursos Financeiros

Fundraising | Angariação de Fundos

Os desafios crescentes que a sociedade impõe às organizações privadas de solidariedade social levaram a APAV a apostar na diversificação das suas fontes de financiamento e, com isso, a delinear um plano de atuação neste sentido.

A responsabilidade social das empresas, é uma das vias através da qual a APAV obtém receitas essenciais para o cumprimento da sua missão e na qual tem vindo a apostar, tendo como foco a diversificação das parcerias.

Ao longo do ano de 2019, a APAV estabeleceu **importantes parcerias institucionais estratégicas**, sem as quais teria sido difícil desenvolver e melhorar a qualidade das respostas que oferece às vítimas de crime, suas famílias e amigos que procuram os seus serviços.

Algumas das parcerias que vigoraram apresentam uma linha de continuidade, fruto de uma relação estabelecida em anos anteriores, e oriundas das **mais diferentes áreas de mercado**: banca, beleza/cosmética, comércio/retalho, serviços, transportes, cultura e desporto.

Pode destacar-se a parceria com a marca de calçado portuguesa **Josefinas** que, sensibilizada pelos crescentes relatos de vítimas de violência doméstica, lançou a campanha “*You Can Leave*”. Em 2019, depois do sucesso da campanha anterior, a marca decidiu estender a sua parceria com a APAV e criar uma linha de t-shirts solidárias, de seu nome “*Collections*”. Todo o valor recebido por via desta parceria foi canalizado para as casas de abrigo da APAV que acolhem mulheres e crianças vítimas de violência doméstica.

A parceria com a produtora **SP Televisão** tem já também um carácter duradouro, tendo este ano sido desenvolvida mais uma venda de guarda-roupa, desta vez de três personagens da telenovela “*Paixão*”. Esta ação solidária teve o objetivo de alertar para um problema que nem sempre é denunciado, a violência psicológica, e que é muitas das vezes tão ou mais grave do que a violência física. O valor angariado foi utilizado nas obras de adaptação da casa de banho para pessoas com mobilidade reduzida, no

*Parcerias nas
mais diversas
áreas de
mercado*

Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa, a fim de melhorar o atendimento prestado e torná-lo acessível a todos. A obra contou ainda com o apoio da **MARY KAY**, através da campanha “*Pink Changing Lives*”, promovida pela marca e na qual cada batom selecionado vendido revertia a favor da Associação; mas também, com ajuda da **Fundação INATEL**, resultado de uma iniciativa de um jantar Natal.

Realizou-se ainda a **Prova 12 Kms Manteigas - Penhas Douradas**, a corrida mais antiga de Portugal, que este ano completou a sua XXXVII Edição. Desde 2015 que esta prova, desenvolvida pelo Centro Cultural e Desportivo da Câmara Municipal de Manteigas, apresenta um cariz solidário, sendo a APAV a instituição beneficiária.

Ainda no âmbito dos eventos desportivos, foi desenvolvida a **16.ª Corrida de Solidariedade APAV**, que conta com a organização técnica da Xistarca, com o apoio institucional da Câmara Municipal de Lisboa, com o patrocínio da **EPAL – Empresa Portuguesa das Águas Livres** e dos **Hotéis D. Pedro**.

A celebração do Dia Internacional da Mulher foi, para a APAV, um marco importante e impulsionador de várias ações solidárias que contribuíram para a manutenção dos serviços da Associação. Muitas foram as empresas que quiseram assinalar esta data, desenvolvendo iniciativas que alertassem para o crime de violência doméstica e sensibilizassem para a importância de um pedido de apoio a instituições como a APAV. Salienta-se a iniciativa desenvolvida pela **Movijovem** e a marca profissional de cabeleireiro **Alfaparf Milano**. Em estreia, a **Cantê Lisboa** associou-se à APAV para comemorar do dia da mãe, desenvolvendo uma iniciativa inédita com uma mensagem positiva.

APAV vencedora do Prémio Caixa Social com um projeto inovador na área da inclusão digital

Num ano particularmente marcado por notícias graves de violência doméstica, a **MEO** lançou a Campanha #NãoFiqueÀEspera, na qual se pretendia inspirar e ajudar outras mulheres a mudar a sua vida. No seguimento desta campanha, foram ainda criadas camisolas para quatro equipas da Primeira Liga Portuguesa de Futebol (**Futebol Clube do Porto, Vitória Sport Clube, Clube Desportivo das Aves e Rio Ave Futebol Club**), nas quais se encontravam inscritos nomes de mulheres, em vez dos habituais nomes dos jogadores. Alguns destes clubes acederam em colocar as suas camisolas, autografadas pelos respetivos jogadores que as usaram, em leilão, tendo o valor revertido na íntegra para a APAV.

O ano de 2019 foi palco para o estabelecimento de Protocolos de Apoio por parte de empresas, como a **AVON** e o **Grupo Soares dos Reis**, que previa a entrega de um donativo, fruto da venda de artigos das marcas, com destino a duas das três estruturas de acolhimento da APAV (um centro de acolhimento destinado a mulheres vítimas de Tráfico e uma casa de abrigo da que acolhe mulheres e crianças vítimas de violência doméstica).

Outro evento que, habitualmente, reverte a favor da APAV é o **Baile da Flôr**, que contou, este ano, com a sua 19.º edição e que teve lugar no Hotel Palácio Estoril.

A **Consignação de IRS** é outro mecanismo através do qual a APAV obtém financiamento, e que continua a apostar fortemente, aliado ao esforço de comunicação e de divulgação da sua campanha. Esta ação tem o objetivo claro de promover a consciencialização pública e motivar para participação solidária em causas sociais.

Este ano, e pela primeira vez em Portugal, o estúdio **Arca Tattoo Parlour** foi convidado a desenvolver o evento **Still Not Asking For It**, uma ação de "flash tattoo", fundada em 2015, em Nova Iorque, por Ashley Love e Jessica Pilar, com o objetivo de angariar fundos para apoiar vítimas de violência sexual. Em 2019, mais de 55 lojas de tatuagens de todo o mundo organizaram este evento. A APAV, pelo apoio que presta a vítimas deste tipo de crime, foi a instituição escolhida para beneficiar desta iniciativa inédita, em Portugal.

As candidaturas a projetos cofinanciados são, também, uma constante no trabalho diário desenvolvido pela APAV, como forma de obter receitas que permitam alargar a sua atuação. Com efeito, em 2019 foram realizadas três candidaturas, uma das quais o projeto Infovítimas Inclusivo distinguido nos **“Prémios Caixa Social”**, uma iniciativa da **Caixa Geral de Depósitos**. Este projeto, reconhecido na categoria Inclusão Digital e Financeira, tem como objetivo salvaguardar a proteção das pessoas com deficiência visual e auditiva, vítimas de crime, reduzindo os efeitos negativos e as consequências da vitimação, bem como contribuir para que este grupo de pessoas tenha à sua disposição a informação necessária para agir face a uma situação de violência ou crime.

Na cultura destaca-se o espetáculo **“Os Monólogos da Vagina”**, produzido pela empresa **Yellow Star Company**, que reverteu parte da bilheteira para a APAV.

A APAV foi a instituição escolhida para a edição de 2019 da **AgroSemana - Feira Agrícola do Norte**, um evento da **AGROS** que todos os anos entrega donativos solidários a instituições de solidariedade social, no âmbito da responsabilidade social. A esta iniciativa associou-se também a **DELTA Cafés**.

O ano de 2019 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, pela continuidade de parcerias fortes, designadamente a **Fundação Montepio**, no apoio ao **Prémio APAV para a Investigação** e **Prémio APAV para o Jornalismo**.

*Protocolos
estabelecidos
com:*

- *Jerónimo Martins,*
- *El Corte Inglés*
- *TAP*

O segundo semestre, foi essencialmente marcado por novas parcerias, tais como a **Jerónimo Martins**, numa iniciativa dos recursos humanos para resposta de um questionário interno; a **TAP** através do programa Donate Miles, que consiste na angariação de milhas doadas pelos clientes da companhia aérea; a **Papillon London Cosmetics for Men**, com a campanha “Be Gentle”, que decorreu nas farmácias portuguesas aderentes; o **El Corte Inglés**, celebrou um protocolo de cooperação com a APAV, e dinamizou uma ação nas cafetarias das lojas de Lisboa e de Gaia, a propósito do Dia Internacional pela Eliminação da Violência Contra as Mulheres; e por fim, no Natal, o **NOVO BANCO**, com uma iniciativa solidária dos colaboradores; **Os Mosqueteiros** com a campanha “Votos Felizes”; e a **EMEL** que desafiou ao carregamento na sua app ePark.

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 2019 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 e pólos de atendimento, de Casas de Abrigo, do CAP Sul, da Rede CARE, da Rede RAFAVHT, 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 2019 demonstram, tendo a APAV tido um resultado líquido de **241.014,59 €**, 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 2019, o nosso mais sincero agradecimento!

Lisboa e Sede, 17 de Fevereiro de 2020

A Direção