

MISCELLANEA

AGOSTO 2019
NÚMERO 7

APAV



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

A Inteligência emocional como fator protetor do bem-estar e saúde mental em técnicos de apoio à vítima
Ana Inês Prior, Carla Fonte

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 (TEDH)
Filipa Ribeiro Pereira

Projeto VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe
Mafalda Valério, Marta Carmo

EDITORIAL



Kruella d'Enfer

Há conceitos que são essenciais na intervenção com vítimas de crime. Como se de alicerces se tratassem. Empatia, vulnerabilidade, impacto, resiliência, apoio, ajuda, direitos. Estes são alguns dos conceitos que vamos (re)visitar neste número 7 da *Miscellanea APAV*.

Os desafios que vos lanço nesta leitura são os seguintes: *quais os “alicerces” que são centrais para o vosso trabalho? Que elementos vos/nos definem enquanto profissionais e enquanto pessoas? Que componentes podem condicionar o pedido de ajuda e a confiança que as vítimas depositam nos serviços de apoio e no sistema de justiça em geral?*

Os artigos que integram esta edição irão certamente guiar a reflexão sobre estes desafios.

Relativamente aos quatro artigos que integram esta revista, começaria pelo artigo intitulado “*Vitimação por cyberstalking: prevalência, impacto e fatores de risco em jovens adultos universitários*”. Ana Luísa Bessa Santos, a autora deste estudo, analisou uma amostra de 562 estudantes universitários, com o propósito de conhecer a prevalência e padrões de *cyberstalking*, o impacto deste fenómeno nas vítimas e os fatores preditores da vitimação. Há, contudo, um elemento da análise que nos merecerá especial atenção: a percentagem de pedidos de ajuda por parte das vítimas de *cyberstalking* é relativamente baixa. Estes dados, que contrastam com os elevados níveis de procura de ajuda identificados em estudos internacionais, podem ser reveladores da falta de reconhecimento deste fenómeno de vitimação, quer pelas vítimas, quer pela sociedade em geral, o que poderá funcionar como mecanismo de inibição da procura de ajuda. Ana Luísa Bessa Santos recebeu uma menção honrosa no âmbito do **Prémio APAV** para a Investigação 2018.

O segundo artigo, da autoria de Ana Inês Prior e Carla Fonte, remete-nos, de uma forma mais direta, para os desafios da intervenção com vítimas de crime, mais concretamente, para a figura do/a técnico/a de apoio à vítima. Este estudo vem reforçar o quão emocionalmente desafiante pode ser esta função, quão prejudicial poderá ser a exposição continuada ao sofrimento dos outros e quão centrais são as competências emocionais para fazer face a estas exigências. As autoras exploram o conceito de inteligência emocional, que é apresentado neste estudo, e elencam cinco competências consideradas fundamentais no contexto laboral: autoconsciência emocional, autocontrolo, motivação, empatia e competências emocionais.

Sendo o contexto de intervenção com vítimas particularmente exigente, a presença destas competências deveria não só ser um requisito para o exercício da função, como uma dimensão a cuidar nos processos de recrutamento, seleção e acompanhamento destas/es técnicas/os.

As vítimas especialmente vulneráveis são ponto central do artigo apresentado por Filipa Ribeiro Pereira, o terceiro artigo desta edição. Esta colaboração da autora na *Miscellanea APAV* resulta da sua participação no **Prémio APAV** para a Investigação 2018, no qual foi a vencedora.

O artigo atribui particular ênfase à problemática da violência doméstica que, pela sua gravidade, repercussões e dimensão social é, reconhecidamente, um problema de saúde pública. A autora chama a atenção para a responsabilidade dos Estados em legislar no sentido de conferir uma proteção efetiva às vítimas e destaca a relevância dada à violência de género no Direito Internacional. Ao longo do seu artigo, apresenta um conjunto de ferramentas legais valiosíssimas do ponto de vista da operacionalização dos direitos, mas também de jurisprudência que é mostra do tratamento desigual e ineficaz muitas vezes dado às vítimas de violência doméstica.

A autora reforça ainda a necessidade de introduzir várias mudanças. Desde logo, mudanças legislativas que garantam a operacionalização de medidas de proteção já previstas e que evitem a ocorrência e perpetuação de mecanismos de vitimação secundária. A outro nível, a importância da formação das/os profissionais de modo a permitir a operacionalização dos mecanismos legais já em curso. Estas devem direcionar-se não apenas a profissionais ligados às autoridades policiais e judiciais, mas também a outros quadros profissionais, para garantir uma resposta integrada às necessidades das vítimas. E terminaria a descrição deste artigo com uma frase da própria autora que é reveladora deste processo: precisamos de *“uma lei que esgrima critérios claros, que não conceda espaços em branco à proteção da vítima (...)”*.

Por fim, o último artigo desta edição é dedicado à partilha de um produto interno da própria Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, o **Projeto VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of rights in Europe**, cogerido pela **APAV** e pelo *Victim Support Europe*, que teve por objetivo traçar um retrato concreto e real sobre a forma como os Direitos da Vítima consagrados na Diretiva 2012/29/EU estão a ser implementados por 26 Estados-Membros da União Europeia. O foco central da análise realizada não foi a transposição para o ordenamento jurídico, mas sim o exercício efetivo dos direitos. Na linha das recomendações definidas no artigo anterior, não basta ter uma boa ferramenta legislativa, é necessário que a sua aplicação seja efetiva. Este estudo permitiu perceber, através da análise comparativa de 26 relatórios nacionais, de que forma cada um dos 26 Estados-Membros transpôs as disposições da Diretiva para a sua legislação nacional, mas também quais os principais problemas e falhas identificados na operacionalização dos direitos. Permitiu, ainda, a identificação de boas práticas adotadas e passíveis de serem transferidas para outros Estados.

Nesta leitura, podemos encontrar dados sobre o Relatório de Portugal. Vale a pena espreitar para conhecer algumas das principais lacunas identificadas, apesar de os resultados do artigo da *Filipa Ribeiro Pereira* nos permitirem antever algumas das principais conclusões. Revelamos apenas que os outros Estados-Membros envolvidos nesta análise se depararam com problemas similares aos identificados em Portugal: o gozo pelas vítimas dos Direitos previstos na Diretiva não é absoluto e há muitas falhas na sua implementação prática.

Esta investigação, à semelhança dos estudos aqui apresentados, visa conferir uma maior visibilidade às vítimas de crime e/ou ao trabalho realizado junto destas. É um esforço e processo que nunca acaba e que deve ser alimentado por cada uma e cada um de nós. E, apesar de a *Miscellanea APAV* não ser uma publicação de carácter científico *stricto sensu*, procura ser um espaço para a disseminação de investigação desenvolvida nestes domínios.

Em nome da **APAV**, um agradecimento para os contributos que se têm somado e que têm alimentado esta publicação. Um agradecimento especial a *Kruella D'Enfer*, pelas histórias que partilhou connosco ao longo destas páginas.

Ser vítima de crime é, seguramente, uma experiência que ninguém deseja, mas se acreditarmos que, se formos vítimas de crime, teremos à nossa disposição um conjunto de direitos que nos protegem e um sistema que nos ouve e respeita, estas serão dimensões centrais e facilitadoras para a nossa participação.

Boas leituras e boas reflexões!

Rosa Saavedra



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

CONTEÚDO



Vitimação por cyberstalking

prevalência, impacto e fatores de risco em jovens adultos universitários

Ana Luísa Bessa Santos

P 6



A Inteligência emocional como fator protetor do bem-estar e saúde mental em técnicos de apoio à vítima

Ana Inês Prior, Carla Fonte

P 15



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 (TEDH)

Filipa Ribeiro Pereira

P 22



Projeto VOCIARE

Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe

Mafalda Valério, Marta Carmo

P 31

ISBN 978-972-8852-79-5

MISCELLANEA APAV

2019 © APAV
Associação Portuguesa
de Apoio à Vítima

APAV
Rua José Estevão 135 A
1150 201 Lisboa

+351 21 358 79 00

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

Ilustrações de Kruella d'Enfer

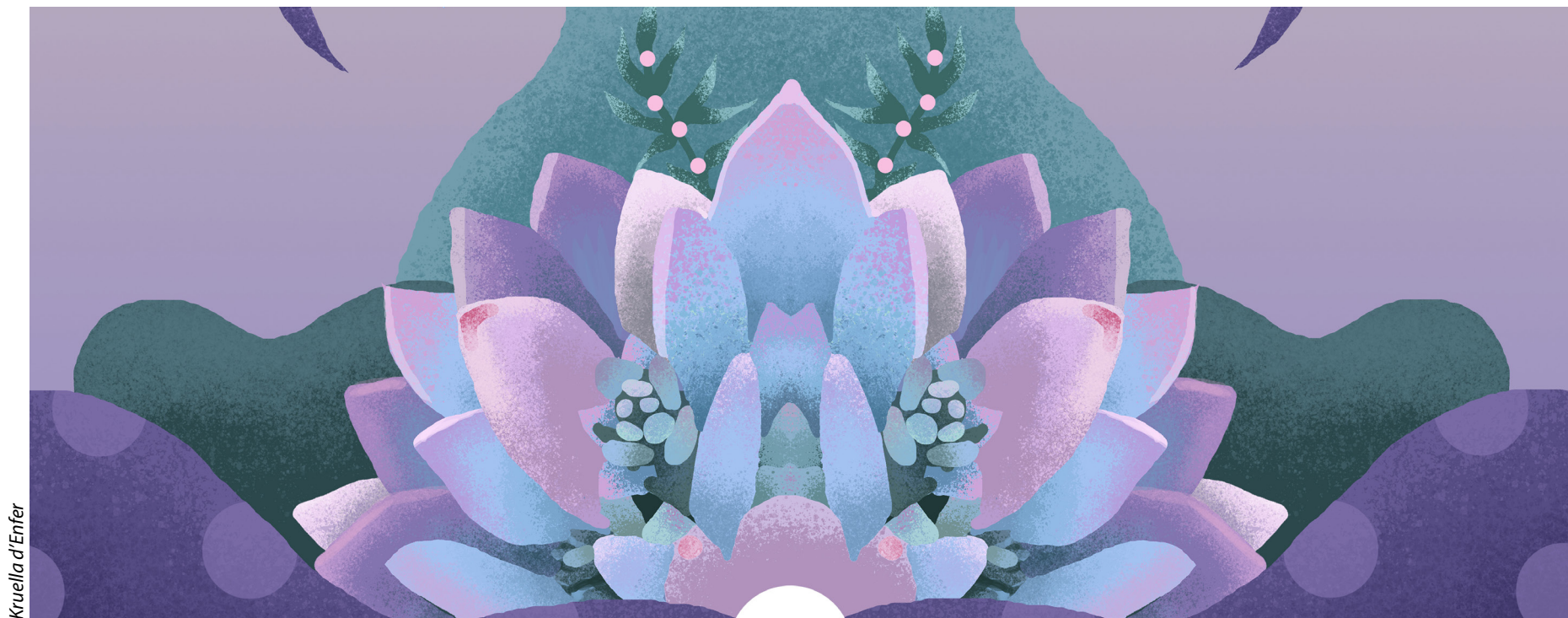
Kruella D'Enfer é Ângela Ferreira, artista visual e ilustradora portuguesa. Nascida em 1988, com origens familiares na região de Viseu, Ângela Ferreira é licenciada em Design de Ambientes pela Escola Superior de Artes e Design das Caldas da Rainha (2011). Segundo o jornal *Expresso*, Kruella D'Enfer "dá asas à sua criatividade e transporta para diversos cenários a riqueza do seu imaginário, as personagens e ideias que nele habitam, partilhando as suas histórias com o público."

Kruella D'Enfer tem-nos deleitado com o seu universo visual encantado, suscitando um profundo sentimento de deslumbre com as fantásticas e benevolentes criaturas que habitam os seus recantos escuros e misteriosos, sejam eles lobos místicos ou raposas mágicas, tigres enfeitiçadores ou veados xamanistas. À vontade a pintar quer murais em grande escala quer trabalhos intimistas em papel e tela, o seu uso de cores contrastantes e formas geométricas dá vida a lendas e mitos ancestrais, compondo histórias fantásticas com um apelo universal. Tem exposto o seu trabalho em mostras individuais e coletivas desde 2010.

www.kruelladenfer.com

Vitimação por *cyberstalking*: prevalência, impacto e fatores de risco em jovens adultos universitários

Ana Luísa Bessa Santos



Resumo

O crescente uso das tecnologias de informática e comunicação tem gerado alterações significativas no que diz respeito ao processo de socialização humana, de tal forma que tem provocado uma mudança nos perfis de risco e exposição de sujeitos, ao facilitar a descoberta de informações de forma mais invasiva. Com esta crescente difusão, fenómenos como o *cyberstalking* começam a ter uma maior visibilidade social. Esta é uma forma nova e inovadora de perseguição, que tem como principal contexto o mundo virtual, aliado ao *stalking* no mundo real.

Foi realizada uma investigação neste âmbito, cujos principais objetivos foram caracterizar a prevalência deste fenómeno na população universitária em Portugal, conhecer os seus fatores de risco, o impacto e ainda conhecer os padrões de procura de apoios e ajuda.

Palavras-chave

cibercrime, stalking, cyberstalking, vitimação, fatores de risco.

Introdução

A evolução tecnológica tem fomentado o contacto entre pessoas de todo o mundo, mas, consequentemente, tem facilitado a intrusão. Começaram a surgir novos comportamentos desviantes e novos meios para cometer crimes. Alguns crimes surgiram com a internet, e outros crimes foram extrapolados para o ciberespaço, começando a serem denominados por cibercrime.

Para entender o conceito do tema de estudo, importa compreender a sua origem. O *cyberstalking* provém da junção de dois fenómenos: o cibercrime e o *stalking*. O cibercrime é descrito como “atividades que ocorrem através do uso de um computador, que são ilegais ou consideradas como ilícitas e que podem ser conduzidas através da rede eletrónica global” (Thomas e Loader, 2000). Por seu lado, o *stalking* pode ser definido como “assédio persistente no qual uma pessoa impõe a outra pessoa algum tipo de contacto, contra a vontade desta” (Mullen et al. 2001). O que caracteriza este comportamento é a natureza repetitiva do comportamento indesejado. O comportamento pode ser percebido como irritante, ameaçador e perturbante.

O *cyberstalking* surgiu no mundo ocidental durante o último século, como construção sociocultural, um reflexo do reconhecimento do *stalking* e da acentuada difusão das TIC (Carvalho, 2011). Esta crescente evolução tecnológica, como já foi referido anteriormente, veio fomentar o contacto entre as pessoas e, consequentemente, a intrusão. Como consequência, verifica-se um crescimento deste fenómeno, análogo ao *stalking*.

O *cyberstalking* caracteriza-se pela tentativa persistente de um sujeito, o cyberstalker, assediar outra, a vítima, recorrendo ao uso da Internet e as mais variadas tecnologias.

Apesar de existir um consenso sobre os elementos centrais do *cyberstalking*, a sua complexidade e a falta de reconhecimento

têm resultado em diferentes definições entre os autores (Bocij, 2003). Reyns, Henson e Fisher (2011) definem o *cyberstalking* como a repetida perseguição de um indivíduo usando instrumentos com acesso à Internet ou eletrónicos (Reyns, Henson e Fisher, 2011). O *cyberstalking*, pode também ser designado por *stalking online*, eletrónico e virtual, está associado à intrusão, assédio persistente e perseguição, perpetrado através das TIC (Burmester, Henry e Kermes, 2005). Como construção sociocultural, surge no mundo ocidental durante o último século, reflexo do progressivo reconhecimento do *stalking* e da acentuada difusão das TIC (Carvalho, 2011). Bocij (2002) define-o como comportamentos demonstrados por um indivíduo, grupo de indivíduos ou organizações que usa a Internet ou tecnologias da comunicação para perseguir alguém ou outro grupo.

Internacionalmente, o *cyberstalking* é identificado por um padrão de comportamentos repetidos e intencionais, não desejados pelos seus alvos (Spitzberg e Cupach, 2007).

É possível retirar várias ideias chave das várias definições existentes na literatura:

a) o *cyberstalking* caracteriza-se como comportamentos de assédio ou perseguição repetidos b) através do uso de meios eletrónicos e/ou ligados à internet que c) provocaria sentimentos de medo, insegurança a essa pessoa. Em suma, será correto afirmar que as condutas do *stalking* acabaram por ser transpostas para o mundo da *World Wide Web*.

O tipo de comportamentos que caracterizam o *cyberstalking* podem ser vistos como comportamentos incomodativos, que não têm qualquer intenção de causar dano ao seu alvo e não têm implícitos em si o medo. Contudo, os comportamentos podem tomar contornos mais severos e manifestar-se de forma a intimidar a vítima e causar até mudanças na vida desta (Cupach e Spitzberg, 1998; Tokunaga, 2007). Estes comportamentos podem ser uma forma de assédio, realizado através de ameaças, falsificação e roubo de identidade e informação, envio de e-mails com vírus ou material que seja hostil para a vítima (Carvalho, 2010; Matos e colaboradores, 2011). O cyberstalker recorre a vários métodos para prejudicar o seu alvo, publica mensagens para denegrir a vítima ou levá-la a sentir-se intimidada, envia mensagens ameaçadoras, acede ao computador da vítima sem a sua permissão, entre outros (Burmester, Henry e Kermes, 2005).

Estes comportamentos também têm tendência a escalar, sendo inicialmente incomodativos (Cupach e Spitzberg, 1998), passando por mensagens incomodativas ou telefonemas frequentes, escalando para um assédio obsessivo pela vítima, feito de forma repetitiva (telefonemas e mensagens ameaçadoras, ou chantagem), assumindo comportamentos mais graves, que passam por invadir a propriedade da vítima, chamadas obscenas, partilha de conteúdo sexual da vítima (Cupach e Spitzberg, 1998).

Cyberstalking em Portugal

Apesar da longa existência deste fenómeno, tanto no mundo como em Portugal, apenas em setembro de 2015 é que este fenómeno foi criminalizado, através da promulgação do artigo 154º -A, com o nome de Perseguição. Este artigo engloba os crimes de *Stalking* e de

Cyberstalking.

Este artigo define que, qualquer que seja o meio utilizado (por exemplo, o ciberespaço, onde se enquadra o *cyberstalking*), se a atuação do agente se enquadrar nos conceitos de perseguição ou assédio reiterado e for adequada a provocar medo, inquietação ou a prejudicar a liberdade de determinação da vítima, estaremos perante uma conduta de *stalking*. Exige-se também que tais condutas sejam praticadas de forma reiterada. A reiteração, que se traduz na adoção da conduta típica durante um certo período, é um elemento constitutivo do tipo objetivo da perseguição e é o que o distingue de outros crimes semelhantes. Refira-se ainda que o legislador previu que as condutas que afetem indiretamente a vítima (quando o agente, de forma a afetar a vítima principal – aquela que de facto pretende perseguir – começa a praticar ações contra pessoas próximas dela) são também puníveis (Dias, 2016).

Em relação às sanções aplicáveis previstas no artigo – prisão até 3 anos ou pena de multa (que pode ir até aos 360 dias), estas serão aplicadas se “pena mais grave não lhe couber por força de outra disposição legal”. Estão ainda estipuladas penas acessórias, que poderão ser aplicadas ao agente. São elas a proibição de contacto com a vítima (entre 6 meses a 3 anos), que pode incluir o afastamento de residência ou local de trabalho da vítima, e pode ser fiscalizado através de meios técnicos de controlo a distância (artº 35, da Lei nº 112/2009, de 16 de setembro e na Lei nº 33/2010 de 2 de setembro). Prevê-se também a possibilidade de aplicação de frequência de programas de prevenção de condutas típicas de perseguição.

Estudo Empírico

A investigação realizada tinha como principais objetivos: conhecer a prevalência da vitimação por *cyberstalking* na amostra investigada; identificar as características demográficas nas vítimas; conhecer o impacto deste fenómeno nas vítimas; determinar níveis e padrões de procura de ajuda e identificar fatores preditores da vitimação por *cyberstalking*.

Recorreu-se a uma amostra de 562 estudantes universitários, respeitando os dois critérios que presidiram à sua seleção: a idade, compreendida entre os 17 e os 25 anos, e a ocupação, estudantes universitários. A escolha desta amostra foi feita com base no critério de que são os jovens quem mais utilizam os meios eletrónicos e comunicação, nomeadamente a internet e redes sociais (Finn, 2004). Os estudantes universitários foram identificados como um grupo de risco para uma ampla gama de experiências de vitimação pessoal e de propriedade (Fisher, 1995; Fisher et al., 1998). O alto nível de risco que apresentam, juntamente com a propensão de permanecer rotineiramente conetado socialmente através de uma variedade de redes sociais, torna os estudantes universitários uma população ideal para o estudo da vitimação por *cyberstalking* (Buhi, Clayton, & Surrency, 2009; Fisher et al., 1998; Fisher et al., 2010; Jordan, Wilcox, & Pritchard, 2007).

Foi elaborado um questionário para este estudo, que foi disponibilizado através de uma plataforma para o efeito e disponibilizado aos alunos através de e-mail institucional e através da internet. O questionário serviu também para elaborar uma comparação entre vítimas e não vítimas, o que se reflete nos resultados.

Resultados

A amostra é constituída por estudantes (93,6%) e estudantes trabalhadores (6,4%), cujas idades se encontram entre os 17 e os 25 anos, inclusive, com média aproximada de 21 anos ($M=20,64$; $DP=2,083$). Desta amostra fazem parte 391 indivíduos do sexo feminino (69,6%) e 171 indivíduos do sexo masculino (30,4%), perfazendo um total de 562 indivíduos.

Destes 562 respondentes ao inquérito, 66 (11,7%) refere já ter sido vítima de *cyberstalking* em algum momento na sua vida. Dos 11,7% que referiram ter sido vítimas de *cyberstalking*, 14,6% são do sexo feminino (57) e 5,3% correspondem ao sexo masculino (9).

Já aqui, pode-se constatar que existe uma relação estatisticamente significativa entre sexo dos indivíduos e experiência de vitimação ($\chi^2=9,959$, $p=,002$), traduzindo a medida de risco *odds ratio* que a chance de não ser vítima das mulheres é cerca de 32,6% da chance de não ser vítima dos homens ($OR=,326$, $IC95\%: ,157-.674$). [as mulheres são provavelmente mais vítimas do que os homens]. Da mesma forma, não existe relação estatisticamente significativa entre o nível de escolaridade e a vitimação ($\chi^2=2,147$, $p=,342$), nem entre a profissão (estudante; estudante/trabalhador) e a vitimação ($\chi^2=,899$ $p=,343$). O estudo feito revela que as vítimas são, em média, significativamente mais velhas do que os indivíduos que não reportaram experiências de vitimação ($M_{vit}=21,18$ anos vs $M_{n\acute{o}vit}=20,57$ anos, $p=,036$). Todos os dados sociodemográficos estão presentes na tabela 1.



Kruella d'Enfer

1. Características sociodemográficas da amostra (N=562)								
	Totais		Vítima		Não vítima		X2	p
	N	%	N	%	N	%		
Sexo							9,959	0,002
F	391	69,6	57	14,6	334	85,4		
M	171	30,4	9	5,3	162	94,7		
Escolaridade							2,147	0,342
Ensino secundário	242	43,2	23	34,8	220	44,4		
Licenciatura	253	45	34	51,5	219	44,2		
Mestrado	66	11,7	9	13,6	57	11,5		
Situação profissional							0,899	0,343
Estudante	526	93,6	60	90,9	466	94		
Trabalhador/estudante	36	6,4	6	9,1	30	6		
Nacionalidade							1,937	0,164
Portuguesa	555	98,8	64	97	491	99		
Outra	7	1,2	2	3	5	1		

Da amostra inquirida, todos os 562 indivíduos afirmam ter acesso à Internet, no entanto 1,2% dos inquiridos afirmam não ter computador em casa.

Em termos globais, as pessoas revelaram aceder à internet em casa (99,6%), na universidade (84,5%), em casa de outras pessoas (67,4%), usando WiFi's externos (e.g., cafés, espaços públicos) (56,6%), no trabalho (12,3%), perfazendo uma média de 3 locais diferentes ($DP=,959$). Para isso, os indivíduos usam, em média, 1,29 dispositivos ($DP=,495$), que se distribuem entre computador fixo, computador portátil, tablet, telemóvel, entre outros.

2. Relação com a internet								
Variáveis	Totais		Vítimas		Não vítimas		U	p
	M	DP	M	DP	M	DP	(z)	
Idade	20,64	0,948	21,18	2,169	20,57	2,063	13804 (-2,092)	0,036
Nº de dispositivos ligados à internet	3,31	0,715	2,73	0,755	2,56	0,708	14190 (-1,935)	0,053
Nº de horas passadas na internet	6,44	4,423	6,8	4,678	6,4	4,391	15578,5 (-0,641)	0,522
Nº de redes sociais subscritas	3,97	1,657	3,89	1,659	4,58	1,52	12437,5 (-3,222)	0,001
Nº de redes sociais usadas no momento	3,23	1,33	3,62	1,39	3,18	1,314	13584 (-2,306)	0,021
	Totais		Vítimas		Não vítimas			
	N	%	N	%	N	%	X ²	p
Frequência de salas de chat	78	13,9	15	19,2	63	80,8	4,898	0,027

Quando realizada a comparação entre o grupo de vítimas e não vítimas, através de testes não paramétricos (*U de Mann-Whitney*), observaram-se diferenças significativas entre vítimas e não vítimas no que respeita ao número de redes sociais subscritas e ao número de redes sociais utilizadas. Em concreto, verifica-se que, embora as vítimas subscrevam menor número de redes sociais do que as não vítimas ($M_{vit}=3,89$ vs $M_{nãovit}=4,58$, $p=,001$), fazem uso de maior número delas ($M_{vit}=3,62$ vs $M_{nãovit}=3,18$ anos, $p=,021$) sendo as redes sociais mais usadas o Facebook (94,1%), Facebook Messenger (78,1%) e Instagram (63,9%) (tabela 3).

Setenta e oito pessoas (13,9%) ainda revelam que costumam frequentar salas de chat ou redes nas quais comunicam com desconhecidos. Com estes dados, podemos inferir que existe uma relação estatisticamente significativa entre a frequência de salas de chat/redes onde contacta com desconhecidos e a vitimação: a experiência de vitimação surge associada à maior frequência de chats, sendo possível referir-se que a chance de vitimação por *cyberstalking* para quem frequenta as salas de chat é 2 vezes superior à chance de ser vítima não utilizando salas de chat.

No total de 562 indivíduos da amostra, quando questionados se o *cyberstalking* se encontra presente no CPP, 3 não respondem, para 424 pessoas (75,8%), o *cyberstalking* não está previsto no Código Penal; para as restantes (135, 24,2%), as práticas antissociais referidas como *cyberstalking* já se encontram previstas como crime no CPP.

Da amostra seleccionada para este estudo, 66 (11,7%) pessoas declararam já ter experienciado um episódio de vitimação por *cyberstalking*. A idade das vítimas varia entre 18 e 25 anos ($M=21,18$; $DP=2,169$). Deste número, 33,39% (22 indivíduos) relatam ter sido vítima de mais do que um ofensor e metade desse número relata que conhece os ofensores. Dos restantes, sete indivíduos (31,8%) dizem não conhecer os ofensores e quatro dizem não conhecer

todos (18,2%). Quando questionados pelo sexo dos ofensores, o sexo masculino predomina, com 14 (63,6%) ofensores; 2 (9,1%) ofensores são do sexo feminino e 6 (27,3%) indivíduos referem ter sido vitimados por ofensores de ambos os sexos. Nove (40,9%) dos inquiridos referem que os agressores eram conhecidos/amigos/colegas/familiares, 5 (22,7%) pessoas dizem que eram desconhecidos, 4 (18,2%) foram pessoas que conheceu *online*, 2 (9,1%) referem que foram vitimadas por antigos parceiros, com quem mantiveram uma relação de intimidade e uma pessoa ainda referiu que o agressor era alguém com quem ainda mantinha uma relação.

Do número inicial de vítimas, 44 relataram ter sido vitimadas por um ofensor (66,7%) das quais 75% afirma conhecer o ofensor. Em relação ao sexo do ofensor, 81,8% eram do sexo masculino e 18,2% do sexo feminino. O ofensor era alguém com quem tivera uma relação de intimidade (34,1%), alguém que conhece na Internet (29,5%), um conhecido/amigo/colega/familiar (20,5 %) e desconhecidos (15,9%). Dos que referiram que o ofensor era alguém com quem mantiveram ou mantém uma relação (no total foram 18 vítimas), quando questionados acerca de quando surgiu o interesse do ofensor: 27,3% refere que foi depois do término da relação, e 4,5% diz que os comportamentos de *cyberstalking* por parte dos agressores começaram ainda durante a relação.

Relativamente ao impacto sentido após a experiência de vitimação, tendo em conta a frequência acumulada das categorias “afetou muito (4)” e “afetou muitíssimo (5)”, verificou-se que o maior impacto se verifica na saúde psicológica, com 45,5%, seguindo-se o impacto na relação com os outros (30,4%), o impacto nas relações de intimidade (30,3%), impacto no estilo de vida (24,3%), impacto na saúde física (19,7%) e impacto no desempenho académico (10,6%).

Relativamente ao impacto económico/financeiro, as vítimas relataram que esta área não foi quase nada afetada (tabela 3).

3. Impacto do cyberstalking								
	Total		Vítimas		Não vítimas		U	p
	M	DP	M	DP	M	DP	(z)	
Desempenho profissional/académico	3,63	1,122	2,03	1,176	3,84	0,928	4219,5 (-10,224)	<,001
Saúde física	3,19	1,21	2,08	1,293	3,34	1,119	7864 (-7,061)	<,001
Saúde psicológica	4,25	1,033	3,12	1,342	4,4	0,883	7150,5 (-8,202)	<,001
Relações sociais	3,82	1,18	2,45	1,521	4	0,996	7401 (7,650)	<,001
Relações de intimidade	3,84	1,178	2,45	1,426	4,02	1,01	6663,5 (-8,245)	<,001
Domínio económico e financeiro	2,83	1,154	1,19	0,503	3,04	1,037	2396,0 (-11,667)	<,001
Estilo de vida	3,79	1,136	2,47	1,315	3,97	0,986	6393,0 (-8,434)	<,001
Escala de 5 níveis: 1 corresponde a “nada afeta” e a 5 corresponde “afeta muito”								



Em termos de procura de níveis de apoio disponíveis, apenas 28,8% das vítimas admite ter pedido ajuda, dos quais 84% são do sexo feminino. A Fonte de apoio mais procurada pelas pessoas que responderam a este inquérito foram os amigos (47,0%), seguindo-se familiares (25,8%), profissionais das forças de segurança (18,2%), profissionais no contexto profissional/escolar (9,1%), profissionais no contexto de saúde (7,6%), pessoas conhecidas (7,6%) e serviços sociais ou de apoio a vítimas (3,0%). Os motivos descritos pelas vítimas que desencadearam este pedido de ajuda foram variados: as chantagens, as comunicações serem cada vez mais frequentes e mais graves, boatos espalhados na tentativa de estragar carreira/relações com os outros, deterioração da saúde psicológica, o controlo cada vez maior da vida da vítima, constante interferência na vida pessoal da vítima, o uso da identidade da vítima e na tentativa de preservação da própria saúde. Por outro lado, 71,2% dos inquiridos que revelaram ter sido vítimas de *cyberstalking*, referem nunca ter pedido ajuda. Quando questionados pelos motivos, 54,5% responderam achar que não tinha importância, 13,6% tiveram vergonha, 7,6% tiveram medo e 3,0% pensaram que ninguém iria acreditar neles.

Um grande número de vítimas relatou ter alterado as suas rotinas após a ocorrência da vitimação (51,6%). De entre estas mudanças,

salientam-se: alteração dos locais que costumava frequentar, privatização das suas redes sociais privadas; redução da exposição *online*; maior atenção quando anda na rua, às pessoas, aos locais que frequenta; deixou de frequentar locais onde existisse alguma probabilidade de encontrar o agressor; saídas com menos frequência; deixar de aceitar pedidos de amizade de estranhos, nas redes sociais; mudança do número de telemóvel, de passwords de redes sociais; eliminação de redes sociais; maior desconfiança nas pessoas, no geral; deixou de andar sozinho na rua.

Quando questionados sobre os comportamentos mais comuns dos quais eram vítimas, as respostas mais comuns foram o envio permanente de mensagens nas redes sociais, a perseguição em todas as redes sociais (60,6%), receber constantemente mensagens abusivas/ameaçadoras (50,0%), interação elevada através das redes sociais (36,4%), circulação de rumores e boatos malignos (34,8%), receber constantemente correio eletrónico não desejado pela(s) mesma(s) pessoa(s) (30,3%), publicações indesejadas/hostis nas redes sociais (28,8%), revelação de informação privada em sítios/páginas da Internet e/ou redes sociais (15,2%), utilização da identidade para publicar informação maliciosa, fazer compras *online*, envio de ameaças, envio de vírus (12,2%).



Fatores de risco da vitimação por cyberstalking

Pretendeu-se também analisar neste estudo quais das variáveis independentes podem ser consideradas como preditores da experiência de vitimação por *cyberstalking*. As variáveis independentes utilizadas foram a idade, o sexo, o número de dispositivos ligados à internet que cada um possui, o número de redes subscritas e usadas, o número de horas que passam, por dia, o número de uso dado à internet e a frequência de chats ou redes sociais onde comunicam com desconhecidos. A variável dependente é a experiência da vitimação. Efetuou-se uma regressão logística, que permite estimar a probabilidade associada à ocorrência de determinado evento, face a um conjunto de variáveis explicativas.

Foram consideradas na regressão as variáveis idade, sexo, o número de dispositivos ligados à Internet que cada um possui, o número de redes subscritas e usadas, o número de horas que passam *online*, por dia, o número de uso dado à Internet e a frequência de chats ou redes sociais nas quais comunicam com estranhos, tendo-se concluído que o sexo, a idade e a frequência de salas de chat/redes comunicando com desconhecidos são fatores de risco da vitimação por *cyberstalking*; as restantes variáveis independentes não se revelaram estatisticamente significativas na explicação da vitimação.

Em particular, concluiu-se que os homens são significativamente menos vítimas do que as mulheres (OR=,292; p=,002), sendo possível afirmar que a chance (*odd*) de um homem ser vítima é cerca de 29,2% da chance (*odd*) de uma mulher. Indivíduos mais velhos encontram-se em situação de maior risco do que indivíduos mais novos (OR=1,187; p=,009). Finalmente, a chance (*odd*) de quem frequenta uma sala de chat ser vítima é cerca de 2,26 vezes superior (maior em cerca de 125,8%) à chance de vitimação de quem não frequenta uma sala de chat ou comunica com desconhecidos (tabela 4).



Kruella d'Enfer

4. Factores de risco (regressão lógica)								
							95%IC Exp(B)	
	B	S.E	Wald	df	Sig.	Exp(B)	Lower	Upper
Sexo	-1,231	0,397	9,596	1	0,002	0,292	0,134	0,636
Idade	0,172	0,066	6,863	1	0,009	1,187	1,044	1,35
Nº de dispositivos ligados à Internet	0,288	0,191	2,272	1	0,132	1,334	0,0917	1,941
Nº de redes sociais subscritas	0,17	0,107	2,521	1	0,112	1,185	0,961	1,461
Nº de redes sociais usadas no momento	0,065	0,13	0,25	1	0,617	1,067	0,827	1,378
Nº de horas de internet por dia	0,005	0,033	0,025	1	0,874	1,005	0,942	1,073
Nº de uso da internet	-0,031	0,08	0,155	1	0,694	0,969	0,829	1,133
Frequência de salas de chat	0,814	0,352	5,353	1	0,021	2,258	1,133	4,5
Constante	-7,782	1,623	22,982	1	0	0		

Discussão de resultados

O *cyberstalking* em jovens adultos é, ainda, um fenómeno recente e complexo. Os resultados conseguidos junto da população universitária são bastante pertinentes e permitem-nos avaliar algumas características específicas do *cyberstalking*, os tipos de comportamentos mais praticados, a sua frequência e ainda os fatores que podem ser considerados como sendo fatores de risco para esta população.

Os resultados obtidos vão de encontro aos resultados de outros estudos científicos realizados. Assim, a presente discussão privilegiará as conclusões obtidas por *Spitzberg* e *Cupach* (2007) e por *Matos e colaboradores* (2011). Contudo, poderão ser, por vezes, referenciadas outras revisões metodologicamente semelhantes.

Do total de participantes inquiridos, a prevalência da vitimação por *cyberstalking* é de 11,7%, sendo que 86,4% corresponde ao sexo feminino e 13,6% ao sexo masculino. Estes valores coadunam-se com a prevalência encontrada nos valores internacionais. De facto, tendencialmente, as mulheres apresentam taxas superiores de vitimação, enquanto os homens assumem com maior frequência o papel de stalker (Sheridan, Blawn e Davies, 2003; Spitzberg, 2003; Spitzberg e Cupach, 2007). Estas características encontram-se bem evidenciadas neste estudo, em que as vítimas femininas são em maior número do que as vítimas masculinas (uma diferença de 73 pontos percentuais), e 63,6% dos cyberstalkers são do sexo masculino.

No que concerne ao tipo de relação existente entre a vítima e o/a cyberstalker, destaca-se o facto de em cerca de 67% dos casos o/a cyberstalker ser conhecido da vítima; no entanto, apenas 9,1% referiu ter sido vitimada por um ex-parceiro, sendo que o que é mais retratado aqui são os agressores conhecidos/amigos/familiares/colegas (40,9%), seguindo-se de agressores desconhecidos (22,7%) e de agressores que conheceu na Internet. No entanto, é de destacar que existe aqui uma diferença relativa ao número de ofensores. Os agressores conhecidos/amigos/familiares/colegas estão representados em maior número no caso de haver mais do que um ofensor (1,6%, que corresponde a 9 vítimas). Caso o ofensor seja só um, verifica-se que o agressor é alguém com quem a vítima mantém/manteve uma relação de intimidade, o que corresponde a 15 vítimas (2,7%), no total de 66. Assim, estes dados vão de encontro o que é dito em alguma da literatura. Spitzberg e Cupach (2002) demonstraram que os ofensores são maioritariamente parceiros (ex ou atuais), tal como foi demonstrado por Matos (2011). Também DreBing, et al., (2014) demonstra no seu estudo que a categoria mais reportada foi "other person", o que exclui os parceiros e os conhecidos.

De acordo com estudos internacionais, a vitimação por *cyberstalking* acarreta várias repercussões negativas em várias áreas da vida da vítima (Spitzberg e Cupach, 2007). Em Portugal, genericamente, o cenário não é diferente. Verifica-se, neste estudo, que a área de vida que mais sofreu com a vitimação foi a saúde psicológica (45,5%), seguindo-se o impacto nas relações com os outros e nas relações de intimidade (cerca de 30%). Isto está de acordo com a literatura internacional, que dá ênfase ao impacto na saúde psicológica das vítimas. Por outro lado, o impacto a nível económico/financeiro é praticamente inexistente, e o nível académico/profissional também mantém valores baixos (cerca de 10%), o que não converge com o revisto na literatura internacional (Spitzberg e Cupach, 2007)

Em relação ao sentimento sentido após a vitimação, na literatura internacional, o fator medo é muitas vezes usado para distinguir vítimas de não vítimas. Neste caso, 59% das vítimas relatou ter-se sentido um pouco assustado com a experiência de vitimação, e 24,2% sentiu-se muito assustada, sendo que o sexo feminino relata maiores percentagens nas categorias "um pouco assustado" (48,5%) e na categoria "muito assustado" (22,8%) do que o sexo masculino, podendo concluir que o sexo feminino se sente mais assustado do que o sexo masculino, nesta amostra, com a experiência de vitimação.

Relativamente à relação com a Internet com a experiência de vitimação, é possível inferir que existem algumas relações entre a utilização da Internet e a experiência de vitimação.

Este estudo mostra que existe uma relação estatisticamente significativa entre o número de redes sociais que utilizadas e a experiência de vitimação. As vítimas de *cyberstalking* usam, em média, mais redes sociais que os inquiridos que não foram vítimas de *cyberstalking*.

Pelo contrário, não é encontrada qualquer tipo de relação entre o número de horas que uma pessoa passa conetada à Internet e a experiência de vitimação, apesar de a média de número de horas que uma vítima passa *online* ser maior do que a média de número de horas que uma não vítima. Também não foi encontrada nenhuma relação entre a quantidade de atividades que uma pessoa faz na Internet e a experiência de vitimação, assim como não há relação entre o nível de escolaridade e a vitimação, nem entre a profissão e a vitimação. No entanto, as pessoas que relatam frequentar salas de chat ou redes sociais onde comunicam com desconhecidos correm um maior risco de sofrer *cyberstalking*.

Foi testada uma outra relação, entre o número de dispositivos que cada um possui conetados à Internet e a experiência de vitimação. Existe aqui uma relação estatisticamente significativa, podendo-se assim afirmar que o número de dispositivos que cada um possui pode aumentar o risco de uma pessoa poder vir a ser vítima de *cyberstalking*.

Uma coisa interessante, que se verificou também com este estudo, é que as pessoas que revelaram já ter sido vítimas de *cyberstalking* referem conhecer outras vítimas, em maior número do que as não vítimas. Isto pode dever-se ao facto de, como têm conhecimento e experiência com o *cyberstalking* e a sua vitimação, podem começar a perceber mais comportamentos que, por si só, não são indicadores de *cyberstalking*, podendo assim classificar alguém como vítima, sem esta o ser.

Assim, para além do sexo, que já é um fator de risco amplamente discutido na literatura, a Internet e o seu uso extensivo poderá ser um fator que leve à vitimação por *cyberstalking*.

Relativamente à taxa de procura de ajuda, no contexto internacional, esta é uma prática frequente. Tal como demonstrado por Purcell et al., (2002), que investigaram a população australiana, mais de metade das vítimas procuraram algum tipo de ajuda (69%). A evidência apresentada neste trabalho de investigação não é convergente com tal tendência relatada na literatura. Apenas 28,8% pediu ajuda. A ajuda foi maioritariamente pedida a apoios informais (amigos (47,0%) e familiares (25,8%)), sendo seguida por um apoio formal, os profissionais de segurança de segurança (18,2%). O apoio menos utilizado foi os serviços de apoio a vítimas (e.g., APAV), a quem apenas 3% das vítimas recorreu. Estes dados podem revelar que existe uma falta de reconhecimento de vitimação por *cyberstalking*, quer pelas próprias vítimas quer a nível social, tendo como consequência uma desvalorização desta experiência, funcionando como um mecanismo inibidor da procura de ajuda.

Um outro fator que merece destaque é que, dos 28,8% que recorreu a algum tipo de apoio, 84% são do sexo feminino. Este dado pode ser explicado pelo grau de medo que este tipo de experiências gera. Como se verificou neste estudo, é o sexo feminino que relata mais sentimentos de medo, quando comparado ao sexo masculino. Isto pode provocar uma maior procura de ajuda, uma vez que, geralmente, o sentimento de medo está associado à vitimação. Por outro lado, o sexo masculino poderá sentir-se inibido a pedir algum tipo de apoio devido a discursos sociais e de género.

Tal como referenciado em vários estudos sobre a vitimação, o sexo e a idade estão bem evidenciados como fatores que poderão aumentar a probabilidade de ser vítima (Matos, et al., 2010; Spitzberg e Cupach, 2007). Também a Internet tem vindo a ser considerada como um fator preditivo para vitimação online (Spitzberg, 2002; Spitzberg e Cupach, 2007), tal como mostram os dados.

Conclusão

Relembrando os objetivos propostos na primeira parte desta dissertação, a prevalência da vitimação por *cyberstalking* na amostra é de 66 num total de 562 indivíduos, sendo a maior parte das vítimas do sexo feminino. Foi também possível extrapolar deste estudo que o sexo masculino é, com mais frequência, o agressor.

Os principais impactos deste tipo de vitimação nas vítimas verificam-se principalmente nas áreas de saúde psicológica e nas áreas das

relações com os outros e relações de intimidade. No entanto, o número de vítimas que recorreu a ajuda é pequeno, e a maior parte recorreu a apoios informais.

Um dos objetivos mais importantes para este estudo era identificar fatores preditores da vitimação por *cyberstalking*, e tal foi possível. A idade, o sexo e a frequência de salas de chat e redes sociais onde comunicam com desconhecidos foram considerados como fatores que podem aumentar a probabilidade de alguém ser vítima de *cyberstalking*.

É importante ter em conta possíveis limitações do estudo para que estas possam ser colmatadas em investigações futuras. Em primeiro lugar, a dimensão da amostra, por ser reduzida e não representativa da população alvo, não permite a generalização dos resultados. O objetivo inicial consistia em analisar a prevalência de *cyberstalking* numa amostra maior e representativa e, embora a internet permita uma divulgação prática do questionário, houve dificuldades em chegar a mais estudantes universitários. Seria, portanto, pertinente obter uma amostra com mais alunos universitários e que abranja maior território no país.

Uma dificuldade que se fez sentir ao longo deste trabalho é o facto de este fenómeno ainda ter sido pouco estudado. Muita da informação relativa ao *cyberstalking* é, maioritariamente, encontrada em estudos sobre o *stalking*. Seria interessante que este estudo pudesse ser replicado, com uma amostra maior, e que pudesse ser representativa de Portugal.

Referências

- Bocij, P. (2002). Corporate cyberstalking: an invitation to build theory. *Peer-reviewed Journal on the Internet*, 7(11). Retirado de: <http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1002/923>
- Carvalho, C. (2011). *Cyberstalking: Prevalência Na População Universitária Da Universidade Do Minho* (Tese De Mestrado Não Publicada). Universidade Do Minho, Braga.
- Código Penal (2015). Edições Almedina, SA.
- Cupach, W. R., & Spitzberg, B. H. (2008). „Thanks but no thanks...”: the occurrence and management of unwanted relationship pursuit. In S. Sprecher, A. Wenzel, & J. Harvey (eds.), *Handbook of relationship initiation* (pp. 409-424). New York: Taylor & Francis.
- Dreßing, H., Bailer, J., Anders, A., Wagner, H., Gallas, C. (2014). *Cyberstalking in a large sample of social network users: Prevalence, characteristics, and impact upon victims*. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 17, 61-67.
- Dias, V. (2012). A problemática da investigação do cibercrime. *Data Venia. Revista Jurídica Digital*. Vol 1, nº1, 63-88.
- Ferreira, C., Matos, M. (2012). *Violência Doméstica E Stalking Pós-Rutura: Dinâmicas, Coping E Impacto Psicossocial Na Vítima*. *Psicologia*, Vol. 27 (2), 2013, Edições Colibri, Lisboa, Pp. 81-106.
- Finn, J. (2004). A survey of online harassment at a university campus. *Journal of interpersonal violence*, 19(4), 468-483.
- Grangeia, H. (2014). *Stalking: Reconhecimento De Uma “Nova” Forma De Violência Interpessoal*. Instituto Universitário Da Maia.
- Matos, M., Grangeia, H., Ferreira, C., Azevedo, V. (2012) *Vitimação Por Stalking: Preditores Do Medo*. *Análise psicológica*, 30(1-2), 162-176
- Matos, A., Cerdeira, D., Martina, M. (2013). *As Novas Tecnologias Da Comunicação Face À Segurança Interna E Externa*. Faculdade De Direito, Universidade Nova De Lisboa
- Matos, M., Grangeia, H. Ferreira, C., Azevedo, V. (2011) *Inquérito De Vitimação Por Stalking – Relatório De Investigação*. Universidade Do Minho
- Matos, M., Pereira, F. (2013) *Cyberstalking Entre Adolescentes: Uma Nova Forma De Assédio E Perseguição?* *Psicologia, Saúde E Doenças*, 2015, Vol. 16(1), 57-69.
- Pathé, M., Mullen, P., & Purcell, R. (2001). Management of victims of *stalking*. *Advances in Psychiatric Treatment*, 7, 399-406. Retirado de: http://www.researchgate.net/publication/239919285_Management_of_victims_of_stalking
- Purcell, R., Pathé, M., & Mullen, P.E. (2002). *The Prevalence And Nature Of Stalking In The Australian Community*. *Australian And New Zealand Journal Of Psychiatry*, 36, 114-120.
- Reyns, B., Henson, B. (2015) *The Thief With A Thousand Faces And The Victim With None: Identifying Determinants For Online Identity Theft Victimization With Routine Activity Theory*. *International Journal Of Offender Therapy And Comparative Criminology* 2016, Vol. 60(10) 1119-1139.
- Spitzberg, B. H. (2002). *The Tactical Topography Of Stalking Victimization And Management*. *Trauma, Violence & Abuse*, 3, 261-288.
- Spitzberg, B.H., & Cupach, W.R. (2007). *The State Of The Art Of Stalking: Taking Stock Of The Emerging Literature*. *Aggression And Violent Behavior*, 12, 64-86.
- Spitzberg, B. H., & Cupach, W. R. (2003). *What mad pursuit? Obsessive relational intrusion and stalking related phenomena*. *Aggression and violent behavior*, 8, 345-375.
- Spitzberg, B. H., & Hoobler, G. (2002). *Cyberstalking and the technologies of interpersonal terrorism*. *New media & society*, 4, 67 – 88.

A Inteligência emocional como fator protetor do bem-estar e saúde mental em técnicos de apoio à vítima

Ana Inês Prior, Carla Fonte



Resumo

Este artigo apresenta uma investigação que analisa a relação entre os níveis de inteligência emocional e os níveis de bem-estar e saúde mental em técnicos de apoio à vítima da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Fazem parte da amostra 50 participantes, com idade média de 32,02 anos ($DP=11,415$), onde 94% são do sexo feminino e 6% do sexo masculino. Para recolha de dados foram utilizadas a Versão Portuguesa da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (2002) e a Versão Portuguesa do Mental Health Continuum-Short Form (Fonte, Silva, Vilhena & Keyes, 2002). Globalmente os resultados indicam uma associação positiva e significativa entre a inteligência emocional e a saúde mental dos técnicos/as de apoio à vítima, evidenciando assim que quanto mais estiverem presentes diferentes dimensões da inteligência emocional, maiores serão os níveis de bem-estar e saúde mental. Em conclusão, os dados obtidos permitem considerar a inteligência emocional como um fator protetor da saúde mental destes profissionais.

Palavras-chave: *fadiga de compaixão, inteligência emocional, saúde mental, bem-estar emocional, bem-estar psicológico, bem-estar social.*

Introdução

A gestão das emoções é, inegavelmente, uma habilidade necessária em profissionais que contactam com pessoas vítimas de crime ou em sofrimento, e onde se sinta uma profunda preocupação com o outro. Este fenómeno ocorre quando se estabelece uma relação de empatia, ficando-se assim exposto ao sofrimento do outro e ao que o martiriza (McKim & Smith-Adcock, 2014). Esta exposição

poderá ser maleficiente para o profissional quando este não possui as capacidades de autorregulação necessárias para gerir a relação de forma saudável. Assim, profissionais que estejam ligados a serviços de apoio ao outro, principalmente no apoio a vítimas de crime, apresentam maior propensão a sofrer de depressão ou fadiga por compaixão (Goleman, 2012; Ryan & Deci, 2001). Estes autores sugerem nos seus estudos que suprimir ou negar emoções é, claramente, um fator que influencia negativamente a saúde mental, isto porque ambos os constructos, emoções e bem-estar, se relacionam.

O termo inteligência emocional (IE) foi formalmente definido pela primeira vez por Peter Salovey e John Mayer na década de 90. Inicialmente, estes autores propuseram a IE como sendo uma forma de inteligência social que abrangia a habilidade de monitorar as emoções e os sentimentos em si e nos outros, podendo utilizar essas informações para orientar o pensamento e o comportamento. Nessa mesma década, o termo inteligência emocional foi popularizado graças a Daniel Goleman, que ao inspirar-se na investigação de Mayer e Salovey, também ele se dedicou à investigação na área da IE, e assim surgiu a sua primeira obra nesta matéria: *“Emotional intelligence”*, publicado em 1995, onde relacionou a inteligência emocional com várias situações do quotidiano e acontecimentos de vida (Stys & Brown, 2004; Woycieskoski & Hutz, 2009). Relativamente ao Modelo de Habilidades defendido por Mayer e Salovey (1990), a IE é vista como sendo um novo tipo de inteligência que envolve a capacidade de monitorar, em si e nos outros, sentimentos e emoções, utilizando a informação advinda desses processos para guiar o seu pensamento e comportamento. Nesta conceção teórica

a IE marca a interseção entre duas componentes fundamentais da personalidade, nomeadamente a componente emocional e a componente cognitiva (Mayer & Salovey, 1995). Quanto ao Modelo Misto de Goleman, a IE é definida como um conjunto de capacidades não cognitivas relacionadas com a assertividade e controlo de impulsos, podendo ser considerada como um traço de personalidade, integrando cinco domínios principais: conhecer as *Próprias Emoções*; gerir as emoções; motivar-nos a nós; reconhecer as emoções dos outros e gerir as relações interpessoais. Goleman (2012) acrescenta que a inteligência emocional abrange competências necessárias para o desempenho afetivo, que vão ao encontro das capacidades anteriormente referidas, especificando cinco que considera fundamentais no contexto laboral, estendendo-se também a outros contextos onde o indivíduo se insere, nomeadamente: autoconsciência emocional (compreendida como a facilidade em lidar com as *Próprias Emoções* para que seja capaz de as identificar, nomeá-las e reconhecê-las); autocontrolo (consiste num controlo adaptativo e funcional das emoções e das reações de acordo com o contexto onde o sujeito se insere e as circunstâncias); motivação (compreendida como a facilidade em planear a própria vida, de forma a lidar com possíveis adversidades que surjam no seu percurso, acreditar, persistir e manter uma postura positiva de forma a propiciar a concretização de metas futuras e objetivos); empatia (esta componente permite aos sujeitos perceberem o que as pessoas sentem, tornarem-se capazes de tomar a perspetiva destes e relacionar-se, criando ligações saudáveis e verdadeiras que revelem sintonia com uma grande diversidade de pessoas); competências sociais (esta permite aos sujeitos regular e gerir bem as emoções, quer as suas quer as dos outros, nas ligações que cria e ser capaz de entender e ler com precisão as situações sociais e as redes). O mesmo autor defende que as competências emocionais não são inatas e sim habilidades aprendidas que exigem treino e dedicação de forma a serem trabalhadas e desenvolvidas para alcançar um desempenho excelente. Estes processos são fundamentais para o funcionamento adaptativo do indivíduo perante o meio onde se envolve, na medida em que estas influenciam a capacidade para a gestão de conflito e resolução de problemas (Goleman, & Rhee, 2000; Petrides & Furnham, 2003; Woyciekoski & Hutz, 2009). Goleman sugere que é a inteligência emocional que determinará, a longo prazo, a capacidade e apetência para o sucesso (ou a incapacidade, o que por sua vez levará ao fracasso) das relações interpessoais do indivíduo e das suas experiências de vida (Woyciekoski & Hutz, 2009).

A definição de Saúde Mental (SM¹), proposta pela Organização Mundial de Saúde (OMS²), refere que esta não é apenas a ausência de doença mental, sendo definida como um estado de bem-estar onde cada indivíduo tem consciência do seu próprio potencial, lidando normalmente com acontecimentos indutores de stress da vida, trabalhando produtivamente e sendo capaz para contribuir para a sua comunidade (OMS, 2007). A saúde mental positiva é defendida como sendo uma síndrome de sintomas de sentimentos positivos e funcionamento positivo, operacionalizada através de medidas de bem-estar no qual o indivíduo realiza as suas próprias capacidades, lida com o stress normal da vida, trabalha de forma produtiva e frutífera, estabelece relações positivas com outros indivíduos (Keyes, 2002; 2005; 2007; Keyes & Shapiro, 2004) e é capaz de dar um contributo a si ou à sua comunidade (OMS, 2007). Podem-se apontar

como sendo as componentes principais e fundamentais da saúde mental positiva os sentimentos de felicidade e satisfação com a vida, que se inserem no *Bem-estar Emocional*, o funcionamento individual positivo em termos de autorrealização, que se encaixa no *bem-estar psicológico* e o funcionamento social positivo em termos de valorização social, aspeto inserido no *bem-estar social* (Westerhof & Keyes, 2009). A dimensão do *bem-estar emocional/subjetivo* (BEE³) é constituída por sintomas que refletem a vitalidade emocional, nomeadamente as emoções positivas, avaliadas pelo grau de felicidade, interesse e satisfação pela vida (Keyes, 2005; Siqueira & Padovam, 2008). Quanto ao *bem-estar psicológico* o trabalho conceitual e empírico de Carol Ryff tornou-se o mais influente nesta área (Ryff e Keyes, 1995) que apresenta uma abordagem multidimensional com as seguintes dimensões: autonomia, crescimento pessoal, autoaceitação, propósito de vida, domínio e relações positivas. Estas seis componentes definem o *bem-estar psicológico* tanto teórica como operacionalmente e especificam o que promove a saúde mental positiva. Por último o *bem-estar social* envolve cinco dimensões que o caracterizam, nomeadamente: a integração social, aceitação social, atualização social, contribuição social e coerência social. Keyes propôs um modelo de *bem-estar social* que alarga a visão do bem-estar na medida em que se distancia do foco intrapessoal proposto por Ryff, e dá origem a uma vertente mais interpessoal (Keyes, 1998).

Neste âmbito, compreender as emoções é um complemento fundamental da competência emocional e existem pressupostos teóricos que apontam esta habilidade como sendo um fator preditor do ajustamento social e da saúde mental, o que leva a que se associem positivamente altos níveis de inteligência emocional à saúde mental (Franco & Santos, 2015). As emoções podem ser consideradas como fundamentais no dia-a-dia dos indivíduos, uma vez que se tornam numa ferramenta de auxílio à tomada de decisão, bem como nas respostas adaptativas perante diversas situações e para enfrentar as adversidades quotidianas. Desempenham, ainda, um papel importante na medida em que ajudam a preservar o *bem-estar social* e o *bem-estar emocional/subjetivo*. Saber gerir as *Próprias Emoções* permite aos sujeitos conseguir identificar os estados afetivos e, de acordo com cada um, adaptar uma reação, uma ação, um pensamento e um comportamento de forma equilibrada para lidar com as experiências emocionais (Ryan & Deci, 2001, Zeidner & Olnick-Shemesh, 2009; Santana e Gondim, 2016). A capacidade de empatia dos/as técnicos e a valorização da visão do utente, se for superior ao que é desejável, pode colocá-los em risco psicológico, afetando a sua saúde mental. Isto pode surgir da dificuldade em gerir as suas *Próprias Emoções* perante a exposição ao trauma do utente. Algumas das dificuldades sentidas na intervenção com vítimas passam pela forte responsabilização que pode surgir da parte do técnico relativamente à segurança dos/as utentes e o conflito que pode surgir entre o que seria terapeuticamente expectável e o que é a sua obrigação legal (Barbosa, Souza & Moreira, 2014). Figley (1995 citado por Barbosa, Souza & Moreira, 2014), conduziu um estudo relativo à qualidade de vida profissional dos técnicos que lidam com esta população, despertando a atenção sobre um fenómeno denominado de 'compassion fatigue', que reflete aquilo que são os efeitos negativos, a nível emocional e comportamental, de se ser técnico/a de apoio a vítimas de crime/trauma. Esta agrega sintomatologia idêntica a critérios de perturbações psicológicas

1 Sigla descritiva para Saúde Mental

2 Sigla descritiva para Organização Mundial de Saúde

3 Sigla descritiva de bem-estar emocional.

(e.g. perturbação de *stress* pós-traumático) pois, por vezes, surgem algumas reações pós-traumáticas em resposta a situações de *stress* como: ansiedade, raiva, imagens intrusivas relacionadas com as experiências relatadas pelo utente, dificuldades de sono, queixas somáticas e sintomas depressivos. O trabalho com vítimas pode interferir, alterando ou dificultando os tipos de relacionamentos interpessoais e até mesmo afetivos do terapeuta, na medida em que pode aumentar o sentimento de insegurança, desconfiança interpessoal, vulnerabilidade e consciência do risco (Machado, 2004). Na maioria das circunstâncias, as ações que expressam compaixão e empatia geram consequências psicológicas que, em alguns casos, podem levar ao esgotamento e a uma redução gradual na capacidade de suportar a dor e a aflição de terceiros (Barbosa, Souza & Moreira, 2014). Neste sentido desenvolveu-se um estudo cujo objetivo geral é analisar os níveis de inteligência emocional e bem-estar em técnicos/as de apoio à vítima e a associação entre estas dimensões.

Método

Amostra

Nesta investigação a análise foi conduzida tendo por base uma amostra de 50 técnicos/as de apoio à vítima, pertencentes à Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, de entre os quais 43 participantes são do sexo feminino, representando 94% da amostra total, e 7 do sexo masculino, com uma representação de 6%. A idade média da amostra total (N=50) é de 32.02 anos (DP=11.415), variando em idades compreendidas entre os 21 e os 62 anos. Distribuem-se por três categorias: técnico voluntário (n=16, 32%), técnico estagiário (n=16, 32%), técnico efetivo (36%, n=18) e 14% (n=7) da amostra total tem outra atividade profissional. A nível académico, 52% têm mestrado e 48% apenas licenciatura. Dos 50 participantes, 56% (n=28) são profissionais da área da Psicologia, 24% (n=12) são de Direito, 8% (n=4) são de Serviço Social e os restantes 12% (n=6) são de outras áreas (e.g. Ciências da Educação, Criminologia). Relativamente à experiência enquanto técnico/a de apoio à vítima, 68% da amostra total apresenta menos de seis anos de experiência (n=34), 10% apresenta seis anos de experiência e 22% apresenta mais de seis anos de experiência.

Procedimento

Para realização do presente estudo procedeu-se ao pedido de autorização aos autores dos instrumentos utilizados. Deste modo, no que respeita à Escala Continuum de Saúde Mental – versão reduzida (MHC-SF), a Professora Doutora Carla Fonte autorizou a sua utilização. Quanto à Escala de Inteligência Emocional de Wong & Law- WLEIS-P, os itens desta encontram-se publicados, não sendo necessária a autorização por parte dos seus autores. Seguidamente apresentou-se o projeto à Comissão de Ética da universidade acolhedora do projeto de investigação, com um pedido de permissão para colocar o estudo em prática, tendo a mesma apresentado um parecer favorável, havendo também o aval por parte da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. A seleção dos elementos que constituíram a amostra obedeceu apenas a um critério, nomeadamente ser Técnico/as de Apoio à Vítima da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, sendo a participação voluntária, anónima e confidencial.

Instrumentos

Utilizou-se um questionário sociodemográfico que foi construído de forma a abordar as questões mais gerais da caracterização dos sujeitos, incluindo questões adequadas ao levantamento dos dados pretendidos. Para verificar os níveis de inteligência emocional utilizou-se a Versão Portuguesa da Escala de Inteligência Emocional de Wong e Law (2002)- WLEIS-P, escala de autorresposta que mede quatro dimensões da inteligência emocional, respetivamente a *Avaliação das Próprias Emoções*, *Avaliação das emoções dos outros*, *Uso das emoções* e a *Regulação das emoções*. Para verificar os níveis de saúde mental, utilizou-se o Mental Health Continuum- Short Form: O continuum de saúde mental- versão reduzida (adultos)- MHC-SF. Este instrumento é composto por 14 itens que avaliam as dimensões supracitadas (Keyes et al., 2012; Keyes, et al, 2008; Lamers et al., 2011; Matos e colaboradores 2010; Fonte, Ferreira & Alves, 2017; Monte, Fonte & Alves, 2015).

Resultados e Discussão

Níveis de bem-estar e de inteligência emocional: A análise dos dados descritivos referentes aos resultados obtidos na amostra na WLEIS-P (2002), nomeadamente a média em relação aos valores mínimo e máximo, possíveis de cada dimensão, permitiu verificar que na dimensão *Avaliação das Próprias Emoções*, na dimensão *Avaliação das emoções nos outros*, na dimensão *Uso das emoções* e na dimensão *Regulação das Emoções*, as médias se aproximam do valor máximo. Estes resultados permitem-nos considerar a população deste estudo como emocionalmente inteligente e com um bom desenvolvimento das capacidades cognitivas e respetivas componentes pessoais que integram a IE, uma vez que apresenta bons níveis de inteligência emocional (Martins, 2004). Nos resultados do MHC-SF, podemos verificar que as médias se encontram dentro dos intervalos dos valores totais para cada dimensão do bem-estar. Contudo, pode-se afirmar que a média obtida na dimensão *Bem-estar social* é baixa, tendo em conta o intervalo dos valores totais. Nas dimensões *Bem-estar Emocional* e *Bem-estar psicológico* os valores são satisfatórios. Assim, os valores obtidos na dimensão *Bem-estar Emocional* permitem-nos considerar que os participantes apresentam satisfação com a vida, interessados na vida e capazes de sentir emoções positivas com maior frequência (Keyes, 2006; Zneider & Olnick- Shemesh, 2009).

Perceção dos aspetos positivos e negativos de ser técnico/as de apoio à vítima: De acordo com os dados analisados, relativamente aos aspetos percecionados como positivos no decorrer da sua função enquanto técnico/a de apoio à vítima, onde 94% da amostra total (n=47) respondeu, tendo 14% dos participantes referido a aprendizagem, 20% dos participantes referido a experiência profissional, 32% dos participantes referido o ajudar as pessoas, 16% dos participantes referido a gestão/realização pessoal e 12% dos participantes referido o apoio no local de trabalho.

Quanto aos aspetos percecionados como negativos, apenas 86% (n=43) dos participantes respondeu, onde 16% destes participantes referiu a sobrecarga de trabalho, 4% referiram a exposição ao trauma, 42% referiu a falta de rede de suporte adequado e 24% referiu o desgaste emocional/físico. Tal como a literatura apresenta, é evidente que profissionais que trabalham com pessoas traumatizadas

e/ou vítimas de crime sejam emocionalmente afetados/as pelas características do trauma (e.g. histórias perturbadoras, imagens chocantes, sofrimento do/a utente), uma vez que ouvem, discutem e ajudam estas pessoas. Esta ajuda consiste num trabalho com os sentimentos da vítima, que por vezes torna concebível o envolvimento empático do/a técnico/a, acabando por experienciar o relato do utente como se fosse uma experiência própria (Baum, 2015).

No que respeita às estratégias de *coping*, as respostas foram enquadradas em duas categorias; mais concretamente, atividades de lazer e supervisão/suporte no local de trabalho. 46% dos participantes mencionam investir em atividades de lazer (e.g. prática de exercício físico, ler, conviver com a rede social e familiar, praticar atividades prazerosas) e 52% referem recorrer à supervisão e suporte no trabalho para lidar com as adversidades advindas da sua função (e.g. partilha de processos com a equipa, esclarecimento de dúvidas junto dos gestores de gabinete e outros técnicos/as. Um bom suporte social e um autocuidado com a saúde mental são considerados fatores atenuadores do impacto das problemáticas dos utentes no/a TAV (McKim & Smith-Adcock, 2014).

Associação entre os níveis de bem-estar e de inteligência emocional: O *Bem-estar Emocional* associa-se positivamente com três dimensões, nomeadamente a dimensão da *Avaliação das Próprias Emoções* ($rs=0,428$; $p<0,05$); a dimensão *Uso das emoções* ($rs=0,456$, $p<0,05$) e a dimensão *Regulação das Emoções* ($rs=0,442$; $p<0,05$), apresentando relações positivas e muito fortes. Destas associações pode-se concluir que na medida em que aumenta a capacidade do sujeito em conhecer-se melhor e sabendo identificar adequadamente o que sente, vai levar a um aumento do seu *Bem-estar Emocional* e subjetivo (Ryff, 1995). Quanto ao *Uso das emoções*, sendo uma relação forte, o que acontece é que o aumento da capacidade do sujeito de usar as suas emoções adequadamente

em diversas situações e contextos proporciona o aumento do seu *Bem-estar Emocional*. Por fim, na dimensão *Regulação das Emoções*, o saber adequar e adaptar a intensidade das suas emoções reflete-se no nível de bem-estar subjetivo. Assim, podemos considerar que o *Bem-estar Emocional* aumenta e as dimensões referidas também aumentam, havendo uma forte associação entre as variáveis. O *bem-estar psicológico* apresenta associações positivas e significativas apenas com três dimensões, nomeadamente a dimensão *Avaliação das Próprias Emoções*, apresentando uma correlação forte ($rs=0,406$; $p<0,05$), a dimensão do *Uso das emoções* onde se verifica uma correlação forte ($rs=0,557$; $p<0,05$) e a dimensão da *Regulação das Emoções*, também com uma correlação forte ($rs=0,436$; $p<0,05$). Consoante estes dados podemos considerar que, quanto maior o nível de *bem-estar psicológico* maior a capacidade de avaliar e reconhecer as *Próprias Emoções*, maior a capacidade em utilizar as emoções de forma adaptativa e maior a capacidade de regular as emoções (Machado & Bandeira, 2012). O *bem-estar social* apresenta uma associação positiva e significativa com duas dimensões da IE, a dimensão *Uso das emoções* ($rs=0,522$; $p<0,05$) e a dimensão *Regulação das Emoções* ($rs=0,316$; $p<0,05$). Esta associação entre o *bem-estar social* e a dimensão *Regulação das Emoções* permite-nos considerar que, sendo o sujeito capaz de regular a intensidade das suas emoções e, de certo modo, manipulá-las consoante o contexto ou circunstâncias sociais em que se insira, apresenta um nível de *bem-estar social* funcional e adaptativo. Assim, quanto maior for o nível de *bem-estar social* maior será a capacidade em regular os estados emocionais e vice-versa. A associação significativa entre o *bem-estar social* e a dimensão *Uso das emoções* revela que, à medida que aumenta a capacidade do sujeito em usar as emoções adequadamente, também aumenta o *bem-estar social* do mesmo, uma vez que este apresenta a capacidade de adaptar as suas emoções às circunstâncias sociais. Assim, quanto maior for o nível de *bem-estar social* maior será a capacidade do sujeito em utilizar os estados emocionais (Ryff, 2013).



Tabela 1. Resultados do teste de Correlação de Spearman, para associação entre as quatro dimensões da inteligência emocional e as três dimensões de bem-estar relativas à saúde mental

	Avaliação das emoções		Avaliação das emoções nos outros		Uso das emoções		Regulação das emoções		Bem-estar emocional		Bem-estar social		Bem-estar psicológico	
	r _s	p	r _s	p	r _s	p	r _s	p	r _s	p	r _s	p	r _s	p
Avaliação das emoções														
Avaliação das emoções nos outros	.223	.120												
Uso das emoções	.287*	.043	.235	.100										
Regulação das emoções	.332*	.019	.229*	.120	.335*	.018								
Bem-estar emocional	.428**	.002	.137	.343	.456**	.001	.442**	.001						
Bem-estar social	.269	.059	.146	.311	.522**	.000	.316	.026	.562**	.000				
Bem-estar psicológico	.406**	.003	.247	.084	.557**	.000	.436**	.002	.693**	.000	.677**	.000		

Nota. **. p<.01; *. p<.05

Diferenças relativamente ao tempo de experiência enquanto técnico/a de apoio à vítima face às dimensões do bem-estar e as dimensões da inteligência emocional: não existem diferenças estatisticamente significativas face ao tempo de experiência como técnico/a de apoio à vítima no que respeita às três dimensões do bem-estar. No entanto, em relação às dimensões da inteligência emocional, existem diferenças significativas na dimensão *Avaliação das emoções nos outros* e na dimensão *Regulação das Emoções* face ao tempo de experiência enquanto técnico/as de apoio à vítima ($\chi^2=7,822$, $p<0,05$). Neste caso, os resultados revelam que os sujeitos com 6 anos ou menos de experiência apresentam uma maior capacidade de perceção e compreensão das emoções dos outros e, também, uma maior capacidade de regular as *Próprias Emoções*. O tempo de experiência laboral e um maior nível de habilitação académica são considerados fortes preditores de bem-estar nos adultos (Ryff, 1995).

Conclusão

Ser técnico/a de apoio à vítima pode ser considerada uma profissão bastante gratificante e desafiante; contudo, de igual forma esgotante e frustrante. No exercício desta função é muito importante e necessário que o/a técnico/a seja capaz de avaliar as *Próprias Emoções*, avaliar as emoções nos outros, usar as emoções e gerir as suas emoções e estar mentalmente saudável. No decorrer desta investigação foi perceptível que a inteligência emocional está associada à saúde mental dos/as técnicos/as, sendo justificada pelos resultados, uma vez que o *Bem-estar Emocional*, *bem-estar social* e o *bem-estar psicológico* da amostra aumenta, em função do aumento da capacidade em avaliar as *Próprias Emoções*, avaliar as emoções nos outros, usar as emoções e regular as emoções. Após

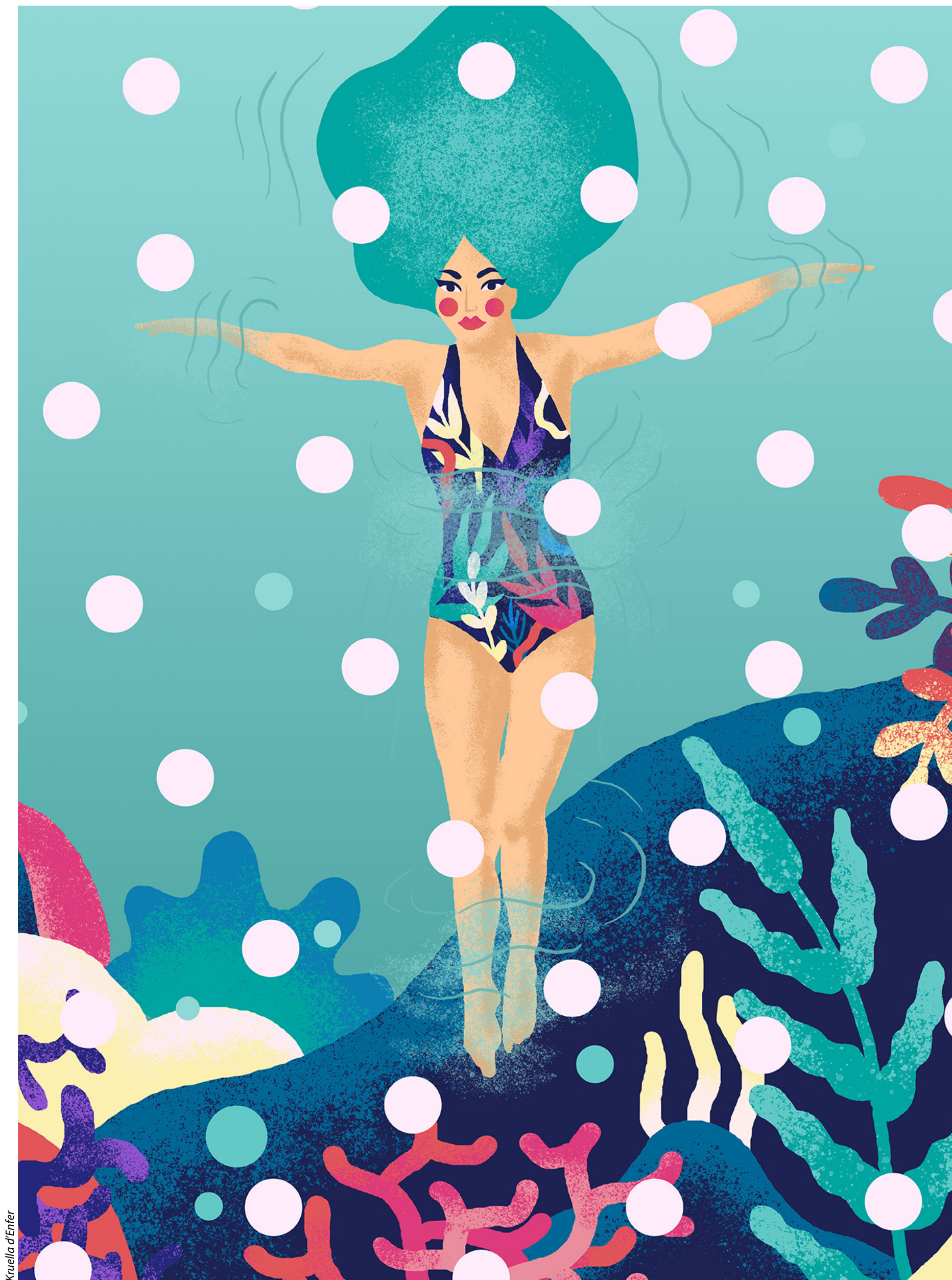
revisão de literatura, perante a diversidade de conceitos acerca do que é efetivamente a inteligência emocional, pode-se considerar que a sua definição científica mais amplamente aceite é a de que esta representa um conjunto de capacidades e competências que possibilitam a monitorização das emoções no eu e no outro, permitindo a discriminação das mesmas e também a utilização desse conhecimento e informação para orientar o pensamento e o comportamento-indo ao encontro do modelo misto de *Goleman*, que considera a inteligência emocional como um conjunto de habilidades que podem ser aprendidas.

Ao nível profissional, percebe-se que tanto as condições como a adequação às exigências do trabalho e ainda a capacidade do indivíduo em desempenhar as suas funções devidamente e as relações interpessoais que surgem nesse meio são fatores que podem contribuir para o *bem-estar psicológico* dos profissionais e para a sua saúde mental (Martins, 2004). É necessária especial atenção aos custos emocionais e às necessidades que envolvem a saúde mental dos/das técnicos/as de apoio à vítima, uma vez que estão expostos a um contexto propício a emoções negativas e condições de trabalho, por vezes, inadequadas (e.g. muitos casos por técnico/a, falta de recursos para resolução de problemas). Também a satisfação destes com a vida e respetiva qualidade se pode refletir no serviço prestado (McKim & Adcock, 2014).

A existência de inteligência emocional nos/as técnicos/as de apoio à vítima torna-se um préstimo, bem como uma implicação na prática profissional destes/as e para a sua saúde mental, auxiliando, na forma como lidam com o *stress*, com as frustrações e como se ajustam às situações. Pode, assim, ser considerada uma estratégia protetora para lidar com a sua função de técnico/as de apoio à vítima e as adversidades que esta pode englobar.

Referências

- Barbosa, S. da C., Souza, S., & Moreira, J. S. (2014). A fadiga por compaixão como ameaça à qualidade de vida profissional em prestadores de serviços hospitalares. *Revista Psicologia: Organizações E Trabalho*, 14(3), 315–323. Retrieved from http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000300007
- Baum, N. (2016). Secondary Traumatization in Mental Health Professionals. *Trauma, Violence, & Abuse*, 17(2), 221–235. <https://doi.org/10.1177/1524838015584357>
- Diener, E., Lucas, R. E., & Scollon, C. N. (2006). Beyond the hedonic treadmill: Revising the adaptation theory of well-being. *American Psychologist*, 61(4), 305–314. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.61.4.305>
- Diener, E., Suh, E. M., Lucas, R. E., & Smith, H. L. (1999). Subjective Well-Being: Three Decades of Progress. *Psychological Bulletin*, 125(2), 276–302. Retrieved from http://stat.psych.uiuc.edu/~ediener/Documents/Diener-Suh-Lucas-Smith_1999.pdf
- Diener, E., Suh, E., & Oishi, S. (1997). Recent findings on subjective well-being. *Indian Journal of Clinical Psychology*, 24(1), 1–24. Retrieved from <http://psycnet.apa.org/psycinfo/1997-43193-002>
- Figley, C. R. (2002). Compassion fatigue: Psychotherapists' chronic lack of self care. *Journal of Clinical Psychology*, 58(11), 1433–1441. <https://doi.org/10.1002/jclp.10090>
- Fonte, C.; Ferreira, C.; Alves, S. (2017). Estudo da saúde mental em jovens adultos. Relações entre psicopatologia e bem-estar. *Psique*, 57-74.
- Franco, M. da G. S. d'Eça C., & Santos, N. N. (2015). Desenvolvimento da Compreensão Emocional. *Psicologia: Teoria E Pesquisa*, 31(3), 339–348. <https://doi.org/10.1590/0102-37722015032099339348>
- Goleman, D. (2012). *Inteligência Emocional* (17ª). Lisboa: Temas e Debates-Círculo de Leitores.
- Goleman, D. (2012). *Trabalhar com Inteligência Emocional* (5ª). Lisboa: Temas e Debates-Círculo de Leitores.
- Keyes, C. L. M., Dhingra, S. S., & Simoes, E. J. (2010). Change in Level of Positive Mental Health as a Predictor of Future Risk of Mental Illness. *American Journal of Public Health*, 100(12), 2366–2371. <https://doi.org/10.2105/AJPH.2010.192245>
- Keyes, C. L. M. (2002). The Mental Health Continuum: From Languishing to Flourishing in Life. *Journal of Health and Social Behavior*, 43(2), 207. <https://doi.org/10.2307/3090197>
- Keyes, C. L. M. (2006). Subjective Well-Being in Mental Health and Human Development Research Worldwide: An Introduction. *Social Indicators Research*, 77(1), 1–10. <https://doi.org/10.1007/s11205-005-5550-3>
- Machado, W. D. L., & Bandeira, D. R. (2015). Positive Mental Health Scale: Validation of the Mental Health Continuum - Short Form. *Psico-USF*, 20(2), 259–274. <https://doi.org/10.1590/1413-82712015200207>
- Machado, W. de L., & Bandeira, D. R. (2012). Bem-estar psicológico: definição, Avaliação e principais correlatos. *Estudos de Psicologia* (Campinas), 29(4), 587–595. <https://doi.org/10.1590/S0103-166X2012000400013>
- Matos, A., André, R., Cherpe, S., Rodrigues, D., Figueira, C., & Pinto, A. (2010). Estudo Psicométrico preliminar da Mental Health Continuum - Short Form - for youth numa amostra de adolescentes portugueses. *Psychologica*, 131–156
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology*, 4(3), 197–208. [https://doi.org/10.1016/S0962-1849\(05\)80058-7](https://doi.org/10.1016/S0962-1849(05)80058-7)
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional Intelligence. In R. Sternberg & S. Kaufman (Eds.), *The Cambridge Handbook of Intelligence* (pp. 528–550). New York: Cambridge University Press.
- McKim, L. L., & Smith-Adcock, S. (2014). Trauma Counsellors' Quality of Life. *International Journal for the Advancement of Counselling*, 36(1), 58–69. <https://doi.org/10.1007/s10447-013-9190-z>
- Monte, K., Fonte, C., & Alves, S. (2015). Saúde mental numa população não clínica de jovens adultos: da psicopatologia ao bem-estar. *Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental*, 83–87.
- Organização Mundial de Saúde (2007). Definição de saúde mental. Consultado em <http://www.who.int/features/qa/62/en/index.html>.
- Queroz, N. C., & Neri, A. L. (2005). Bem-estar psicológico e inteligência emocional entre homens e mulheres na meia-idade e na velhice. *Psicologia: Reflexão E Crítica*, 18(2), 292–299. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722005000200018>
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2001). On Happiness and Human Potentials: A Review of Research on Hedonic and Eudaimonic Well-Being. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 141–166. <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.52.1.141>
- Ryff, C. D., & Keyes, C. L. M. (1995). The structure of psychological well-being revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*, 69(4), 719–727. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.69.4.719>
- Santana, V. S., & Gondim, S. M. G. (2016). Regulação emocional, bem-estar psicológico e bem-estar subjetivo. *Estudos de Psicologia*, 21(1), 58–68. <https://doi.org/10.5935/1678-4669.20160007>
- Shapiro, A., & Keyes, C. L. M. (2008). Marital status and social well-being: Are the married always better off?. *Social Indicators Research*, 88(2), 329–346.
- Siqueira, M. M. M., & Padovam, V. A. R. (2008). Bases teóricas de bem-estar subjetivo, bem-estar psicológico e bem-estar no trabalho. *Psicologia: Teoria E Pesquisa*, 24(2), 201–209. <https://doi.org/10.1590/S0102-37722008000200010>
- Stys, Y., & Brown, S. L. (2004). A Review of the Emotional Intelligence Literature and Implications for Corrections. *Research Branch Correctional Service of Canada* (Vol. R-150). Ottawa: Cambridge University Press. Retrieved from <http://www.csc-scc.gc.ca/research/092/005008-0150-eng.pdf>
- Westerhof, G. J. & Keyes, C. L. M. (2010). Mental illness and mental health: the two continua model across the lifespan. *Journal of Adult Development*, 17, 110–119
- Woyciekoski, C., & Hutz, C. S. (2009). Inteligência emocional: teoria, pesquisa, medida, aplicações e controvérsias. *Psicologia: Reflexão E Crítica*, 22(1), 1–11. <https://doi.org/10.1590/S0102-79722009000100002>
- Zeidner, M., Matthews, G., & Roberts, R. D. (2004). Emotional Intelligence in the Workplace: A Critical Review. *Applied Psychology*, 53(3), 371–399. <https://doi.org/10.1111/j.1464-0597.2004.00176.x>



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 (TEDH)

Filipa Ribeiro Pereira



Kruehlla d'Enfer

Abreviaturas

CEDH – Convenção Europeia dos Direitos Humanos
CI – Convenção de Istambul
CP – Código Penal
CPP – Código de Processo Penal
EV – Estatuto de Vítima
JIC – Juiz de Instrução Criminal
MP – Ministério Público
OPC – Órgãos de Polícia Criminal
TEDH – Tribunal Europeu dos Direitos Humanos
TJUE – Tribunal de Justiça da União Europeia

Resumo

A desigualdade de género tem-se repercutido de forma flagrante no número de vítimas de violência doméstica e de homicídios conjugais. É, pois, responsabilidade dos Estados legislar no sentido de conferir uma proteção efetiva, adequada e célere que tutele devidamente os direitos humanos das vítimas.

A jurisprudência do **TEDH** demarca-se pela moderna perspetiva da vítima, responsabilizando os Estados pela inação por parte das instâncias judiciais e policiais, interpretando a **CEDH** à luz do movimento vitimológico, apelando às consequências do crime e à vitimização secundária.

No início do ano de 2019 contavam-se já 12 mulheres mortas. Torna-se imperativo desenvolver a Vitimologia e o processo penal português, aplicando-o da forma mais garantística possível, de forma a salvaguardar os direitos humanos das vítimas.

As vítimas especialmente vulneráveis

Importa atentar aos textos internacionais quanto aos direitos fundamentais das vítimas e atender à sua consagração em função da maior vulnerabilidade. É de destacar a relevância dada à violência de género, no seio do Direito Internacional.

A Carta de Direitos Fundamentais da U.E. (CDFUE) constitui um importante acervo, assim como a *Convenção Europeia dos Direitos Humanos*, textos que servem de base aos textos legais aprovados em Portugal. Além destes, são de destacar:

A Convenção das Nações Unidas sobre a Eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres (CEDAW);

A Convenção do Conselho da Europa para a *Prevenção e o Combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica*, ou Convenção de Istambul: ocupa um lugar cimeiro no que respeita aos instrumentos internacionais que visam a proteção das mulheres e crianças contra a violência de género (art.3º);

A Convenção Europeia relativa à indemnização de vítimas de crimes violentos;

A recomendação do Comité de Ministros sobre a posição da vítima no contexto da lei e do processo penal;

A recomendação do Comité de Ministros sobre a assistência a vítimas e a prevenção da vitimização;

O Estatuto de Vítima, aprovado pela Lei nº130/2015 e por força da **Diretiva Europeia 2012/29/UE**, vem consagrar um leque de direitos fundamentais das vítimas de crime, fazendo uma interpretação extensiva deste conceito ao abranger não só a pessoa cujos bens jurídicos foram violados, mas também os seus familiares. Da leitura do artigo 67º-A do **CPP** resulta um conceito novo: a vítima especialmente vulnerável. Neste sentido, o legislador pretendeu contemplar um conjunto de especiais vulnerabilidades, ainda que não as definindo exaustivamente, elencando-as a título não taxativo.

Embora não seja clara a densificação dos conceitos legais previstos no artigo 67º-A **CPP**, julgamos que a lei prevê os seguintes critérios orientadores de definição da especial vulnerabilidade: 1) o tipo de vitimização sofrida; 2) a extensão dessa vitimização.

É uma verdade inabalável que crimes como a violência doméstica afetam, sobretudo, mulheres. Por força do disposto no nº3 do artigo 67º-A do **CPP**, as vítimas de criminalidade violenta e organizada são sempre consideradas vítimas especialmente vulneráveis, pelo que não há necessidade de análise casuística face às necessidades de cada vítima, em função da vitimação e do tipo de criminalidade em causa. Tal resulta da maior fragilidade que apresentam em resultado das sequelas deixadas pelo crime, da sua saúde física, da relação com o arguido, da sua idade prematura.

Destarte, as vítimas de violência doméstica, através da concretização deste crime como crime violento conforme o plasmado no artigo 1º, alínea j) do **CPP**, serão sempre consideradas vítimas especialmente vulneráveis, pelo que lhes é atribuído um estatuto legal reforçado. Gozam das medidas protetivas da lei especial da violência doméstica (Lei 112/2009), do regime protetivo da lei de proteção de testemunhas e também dos direitos atribuídos às vítimas dotadas de especial vulnerabilidade.

A especial fragilidade, sendo um conceito indeterminado, deve precisar-se por força das características individuais (20º, nº1 e 21º, 1 do **EV**), estando em estrita conexão com o tipo de criminalidade. Porém, a verificação casuística do preenchimento deste conceito não se aplica aos casos de violência doméstica. Ora, a mulher e a criança são vítimas dotadas de especial fragilidade, mercê dos contextos e dos crimes de que são vítimas. A violência de género,

concretizada em crimes como a violação, a violência doméstica e o tráfico humano, parece incluir-se enquanto critério determinante da especial vulnerabilidade.

Nas palavras do juiz do **TEDH**, Dr. Paulo Pinto de Albuquerque, “a proteção das vítimas em relação à vitimização primária, repetida e secundária é inerente ao Estado de Direito (2º CRP) (...) O direito constitucional de proteção contra a vitimização (...) é um direito constitucional de natureza análoga (...)”¹.

Dois níveis de proteção se afiguram: a proteção contra a vitimização primária e a proteção contra a vitimização secundária (os efeitos nocivos que um processo formal causa na vítima, mormente quando ocorre repetição de diligências de prova).

A jurisprudência do TEDH em matéria de proteção de vítimas e o crime de violência doméstica

Um olhar atento para o case-law do **TEDH** permite constatar que este insere a tutela dos direitos fundamentais das vítimas no escopo da Convenção relativo ao direito à vida, à proibição da tortura e tratamentos degradantes e à proibição da discriminação.

No caso *X and Y v. the Netherlands*, em 1985, este tribunal determinou a existência de uma obrigação positiva de os Estados contratantes adotarem medidas para proteção dos indivíduos que, em função das suas características individuais, se afigurem mais vulneráveis.

Foi com o caso *Kontrová v. Slovakia*² (relativo ao crime de violência doméstica) que o Tribunal introduziu a obrigação de os Estados contemplarem medidas de proteção *ex ante* das suas vítimas. Neste caso, o **TEDH** afirmou a necessidade de os Estados tomarem medidas preventivas para proteção dos indivíduos cuja vida estaria em risco. Diz o tribunal que a aplicação destas medidas tem ênfase num quadro de violência doméstica, uma vez que este é um crime marcado pelo secretismo, pelos preconceitos sociais e de género perpetuados, levando ao silenciamento e à não denúncia.

Este caso demonstra que a inação das autoridades policiais e judiciais pode levar à verificação da violação do direito à vida, culminando na morte das vítimas de violência doméstica, diretas ou indiretas, como *in casu*.

Em *Becacqua and S. v. Bulgaria*, o Tribunal considera que houve a violação do postulado no artigo 8º da **CEDH**, mercê do *extenso espaço temporal ocorrido entre a receção da denúncia e a aplicação de medidas de coação ao arguido. As autoridades deveriam ter meios à sua disposição para atuar de forma flexível e urgente, de modo a configurar uma tutela adequada e rápida à vítima de violência doméstica*.

¹ In O Estatuto das Vítimas de crimes à luz da Constituição e da **CEDH**, “Vítimas e Mediação”, APAV 2008.

² Decisão em: <https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/>

Por outro lado, o caso *Opuz v. Turkey*. As autoridades turcas justificaram a não prossecução do processo penal em virtude da desistência de queixa da vítima. A mãe da recorrente foi morta pelo marido daquela, após anos de atos de tortura, ameaças de morte e violência face a ambas. O **TEDH** considerou que as autoridades turcas falharam na resposta e na consideração das repetidas e contínuas ameaças de morte. Realça-se, aqui, a interpretação do Tribunal segundo a qual os direitos dos suspeitos/arguidos não se podem sobrepor ao direito à vida e à integridade física e mental das ofendidas. O Estado turco falhou ao não diligenciar pela aplicação de medidas de proteção.

Por fim, no julgamento do caso *Hajduová v. Slovakia*³, o Tribunal considerou igualmente que a particular vulnerabilidade das vítimas de violência doméstica incrementam a necessidade de o Estado dar resposta adequada e célere para sua proteção.

O crime de violência doméstica

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a violência contra as mulheres é um problema de saúde pública, pela sua gravidade, repercussões e dimensão social⁴.

As condutas que ora se punem, nos termos do artigo 152º do **CP**, têm como base o modelo social de desigualdade de género. Se, por um lado, a origem do crime se centra na divisão de papéis entre homem e mulher, por outro lado estes comportamentos, tantas vezes caracterizados pela obsessão, pelo ciúme exacerbado e pelo desejo de poder sobre o/a companheiro/a, são escondidos, perpetrados no seio íntimo, em que a maioria não quer interferir. Apesar do despertar de consciências para o problema, a verdade é que ainda se presencia a desculpabilização do comportamento e a própria culpabilização das vítimas.

Não obstante a natureza pública do crime, o silenciamento destes comportamentos leva a que muitas vezes seja difícil a sua descoberta, assim como o receio de represálias por parte da vítima, atendendo às ameaças dos agressores. Várias vezes a vítima desiste da queixa, ou não colabora ativamente enquanto parte do processo, através da constituição de Assistente (68º **CPP**). A produção de prova em processo penal implica, conforme o princípio da imediação e do contraditório, que o depoimento da vítima seja repetido em várias fases do processo, o que se julga adverso à recuperação da mesma, potenciando a vitimização secundária.

A atuação das autoridades deve-se guiar pela celeridade processual e, em particular, pela avaliação do risco, critério que deverá determinar, em suma, o grau de urgência da atuação perante o caso concreto.

As medidas processuais de proteção

A Convenção de Istambul vincula os Estados a tomarem “*as medidas legislativas ou outras necessárias para assegurar a disponibilidade de ordens de restrição ou proteção adequadas para as vítimas*” (art. 53º), referindo ainda que os Estados devem diligenciar no sentido de consagrarem “*medidas legislativas (...) para ordenar, em situações de perigo imediato, ao autor de violência doméstica que saia do domicílio da vítima ou da pessoa em risco (...)*” (art.52º).

Vejamos quais as medidas processuais já consagradas pela lei portuguesa, as possíveis alterações legislativas que poderiam promover uma melhor proteção das vítimas de violência doméstica, tendo sempre em mente o *case-law* do **TEDH**.

Declarações para memória futura

Da conjugação dos arts. 21º e 24º do **EV** com o artigo 33º da Lei nº112/2009 resulta que é altamente recomendável a promoção de declarações para memória futura (Artigo 271º do **CPP**)⁵ no contexto de violência doméstica.

A descoberta da verdade deverá ser aqui conjugada com uma lógica de tutela da vítima especialmente vulnerável, já que da repetição dos depoimentos em várias fases processuais pode resultar a perda da exatidão da memória, o descrédito/estigmatização da vítima face às possíveis contradições entre depoimentos, bem como consequências psicológicas graves. Caberá ao Ministério Público promover a tomada destas declarações, ou a requerimento do assistente (271º, nº1 **CPP**).

Tal tem sido aceite pela jurisprudência portuguesa, servindo de exemplo o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa de 26-04-2018.

Sendo certo que o artigo 271º do **CPP** apenas contempla, na sua atual redação, a obrigatoriedade da tomada de declarações em caso de crime contra a “*autodeterminação sexual de menor*”, julgamos que deveria o legislador acrescentar, quanto ao crime de violência doméstica, o que já se contempla no **EV**: as declarações para memória futura surgem como medida processual e de salvaguarda da prova que permitirá atenuar os efeitos nocivos do processo formal.

Ora, se se contemplasse a imperatividade da tomada de declarações para memória futura sempre que a vulnerabilidade da vítima o determine, então esta interpretação extensiva permitiria 1) a proteção da vítima relativamente à vitimização secundária 2) a fiabilidade da prova e 3) a sistematização da lei.

resources/kontrova%20v.%20slovakia_en.asp

3 Decisão: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016805a32b0>

4 Bulletin of the World Health Organization 2011;89, <https://www.who.int/bulletin/volumes/89/1/10-085217/en/>

5 Sendo certo que já existe jurisprudência dos tribunais superiores neste sentido, sendo exemplo o Acórdão do Tribunal da Relação do Porto de 21 de Março de 2018.



A possibilidade de produção de prova antecipada é muitas vezes afastada por força do princípio da imediação e do contraditório, bem como pelo Artigo 6º da **CEDH**. Porém, casos ocorrem em que estas declarações em fase preliminar à fase de julgamento são admitidas, em virtude da proteção da vítima vulnerável, podendo tal retirar-se diretamente da jurisprudência do **TJUE**⁶.

Julga-se, pois, coerente o alargamento da aplicação deste instituto probatório. É que o crime de violência doméstica é um crime em que, na verdade, há vítimas diretas e indiretas. A criança que se envolve neste ambiente familiar, em que a violência é omnipresente, não deixará de ser vítima – ainda que indireta –, conforme o artigo 67º-A **CPP**. Este crime deixa marcas profundas na criança, quando assiste aos episódios de violência (e/ou que presenciou o homicídio conjugal). Além disso, se a criança for ouvida várias vezes por vários operadores judiciais poderá entrar em contradição, o que em si afeta a força probatória dos depoimentos. Logo, julga-se recomendável a tomada de declarações para memória futura sempre que a vulnerabilidade da criança o exija, sendo tal já muitas vezes realizado pelos tribunais⁷.

Julgamos que a antecipação da prova através da tomada de declarações em fase anterior à fase de julgamento não terá de contender com o princípio do contraditório, sendo tal já postulado pelos Tribunais superiores (Acórdão do STJ de 11-10-2017).

Medidas cautelares e de coação

As Convenções Internacionais vinculam os Estados a tomarem as medidas necessárias à proteção das vítimas de crime, *a priori*, durante o processo e *a posteriori*. Também assim vem decidindo o **TEDH**.

No caso *Rumor v. Italy*, a requerente alegou que as autoridades italianas tinham falhado na sua proteção e que essas omissões acarretam a violação do artigo 3º da **CEDH**, considerando que a carência de proteção e atenção às suas necessidades específicas, mormente quando o arguido ficou a cumprir pena em prisão domiciliária, se deverá considerar um tratamento degradante ou um caso de tortura. Nesse sentido, considerou a requerente que a prisão domiciliária lhe causava angústia e medo, devido à proximidade da casa onde o arguido permanecia a cumprir pena e devido à possibilidade deste a voltar a contactar. O arguido não cumpriu o programa de reeducação definido e recomeçou a contactá-la, deixando-a num estado de nervosismo e vigília constantes.

⁶ Destaca-se o Acórdão Pupino, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62003CJ0105>: "(...) a national court should be able, in respect of particularly vulnerable victims, to use a special procedure (...) if that procedure best corresponds to the situation of those victims and is necessary in order to prevent the loss of evidence, to reduce the repetition of questioning to a minimum, and to prevent the damaging consequences".

No caso do **TEDH** *Doorson v. Holland*, o Tribunal reconhece que não viola o princípio do fair trial se uma testemunha/vítima vulnerável não for sujeita a cross-examination.

⁷ Também assim o Acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa, de 13.9.2016.

Em suma, a requerente argumenta que as autoridades italianas não tiveram em conta a sua situação de vulnerabilidade. Por isso, considerou que o trauma das agressões, associado à falta de consideração pelo seu estado psicológico, agravado pela proximidade do arguido, violam de forma direta o artigo 3º da **CEDH**, mas também o artigo 14º - proibição de discriminação – uma vez que a atuação das autoridades demonstram discriminação em função do género, não adotando as medidas necessárias à sua efetiva proteção.

Todavia, foi apenas com o caso *Valiulienė v. Lithuania* (2013) que o **TEDH**, na senda do Juiz Dr. Paulo Pinto de Albuquerque, admitiu a aplicação de critérios decisórios relacionados com a desigualdade de género imanente às sociedades modernas⁸.

O Estado lituano admitiu a falha na resposta ao crime de violência doméstica no caso concreto, em violação da **CEDH**. Nesta decisão, o **TEDH** admite que a interpretação sensível à desigualdade de género permitiria, no caso anterior *Rumor v. Italy*, retirar obrigações positivas dos Estados em relação à cabal proteção da mulher vítima. Nestes termos, o **TEDH** retira esta obrigação dos textos internacionais que afirmam que a violência doméstica é, basicamente, violência contra as mulheres, não obstante as cifras relativas aos homens e que, claramente, nos deve preocupar também.

Em *Valiulienė v. Lithuania*, as autoridades agiram passivamente, bem sabendo que o quadro de violência doméstica é de difícil escrutínio, muitas vezes não denunciado ou pela vítima ou pelos que dela são próximos, mercê do medo de represálias ou do sentimento social de não interferência em vida alheia. O Tribunal reitera o carácter silencioso deste crime, em que as vítimas ficam, não raras vezes, assustadas e envergonhadas perante a possibilidade de um processo judicial. Menciona o **TEDH** que é dever das autoridades estatais darem uma resposta adequada aos potenciais indícios de violência, abrangendo este conceito não só as agressões físicas, mas também o terror psicológico.

É com esta decisão que o **TEDH** tende a admitir uma perspetiva jurídica do caso em função do género, tornando-o, de certo modo, num critério decisório preponderante, a fim de daí retirar obrigações positivas dos Estados. Segundo o juiz Paulo Pinto de Albuquerque, a **CEDH** não poderá deixar de ser lida, nestes casos, e para sua boa interpretação, à luz das desigualdades sociais entre homens e mulheres que tanto se fazem sentir nas sociedades modernas.

Por outro lado, em *Soderman v. Sweden*, o **TEDH** reitera a necessidade de os sistemas de justiça e instâncias de controlo de cada Estado responderem ao crime de violência doméstica com uma efetiva investigação criminal. Nos termos do artigo 3º e 8º da **CEDH**, é imperativo que as autoridades conduzam uma investigação que permita, de forma célere, identificar e punir o agressor, dando-se a possibilidade à vítima de participar de modo ativo, o que poderá passar pela tomada de declarações nas fases preliminares do processo, bem como no fornecimento de outras provas, como é exemplo a prova pericial ou documental (como é o caso de um SMS

⁸ Nas palavras do Juiz Paulo P. de Albuquerque: "(...) 'The full effet utile of the European Convention on Human Rights (...) can only be achieved with a gender-sensitive interpretation and application of its provisions which takes in account the factual inequalities between women and men and the way they impact on women's lives'".

enviado pelo agressor, relatando as ameaças de morte). Deve-lhe, igualmente, ser garantido um apoio social e psicológico.

Ao arrepio da **CI** (artigos 50º a 53º), os Estados devem consagrar medidas efetivas de proteção das vítimas em perigo, postulando a necessidade de adotar medidas restritivas ao agressor, ainda antes do início formal do processo penal.

Nesta matéria, julgamos haver ainda uma lacuna na proteção jurídica e social da vítima de violência doméstica. Ora vejamos os momentos fulcrais, antes e durante a marcha do processo penal, de proteção da vítima.

Primeiramente, a lei portuguesa consagra a obrigação de as autoridades, após a denúncia, procederem à avaliação do risco e à aplicação de medidas cautelares e de polícia (seguindo o processo para o Ministério Público, art. 29º da Lei 112/2009). Assim que recebida a denúncia, devem as autoridades policiais diligenciar pela atribuição do **EV** (arts. 14º e 24º) e, em particular, pela atribuição do estatuto de “vítima especialmente vulnerável” (art. 20º do **EV**), sendo este um regime jurídico especialíssimo face ao **EV**.

Além disso, é crucial referir que a aquisição da prova necessária à avaliação dos indícios do crime deverá ocorrer no prazo de 72 horas. Neste espaço temporal, as autoridades policiais (**OPC**) podem, desde logo, aplicar medidas cautelares para proteção imediata da vítima, mormente quando ocorrer alto risco de continuação da atividade criminosa e, conseqüentemente, da vitimização. São estas medidas, entre outras: a teleassistência da vítima, o patrulhamento junto do local de residência ou de trabalho da vítima; reportar a situação para possível acolhimento em casa abrigo.

Devem, por sua vez, encaminhar a ficha de avaliação do risco ao Ministério Público, para que diligencie quanto às medidas de proteção a aplicar e, bem assim, pela promoção das medidas de coação, a aplicar no prazo de 48 horas⁹ após a constituição de arguido (Art. 31º, Lei 112/2009).

O intervalo temporal que separa o momento da apresentação da denúncia e o momento em que as autoridades diligenciam pela avaliação do risco e pela recolha da prova é, salvo melhor opinião, muitas vezes superior a 72 horas¹⁰. Neste espaço temporal é possível que ocorra um conjunto grave de ocorrências, como o homicídio (152º/3/b **CP**). A inação das autoridades, o prolongamento ilegal das diligências de prova e do seu encaminhamento para o Ministério Público colocam a vítima numa posição bastante desprotegida, se não lhe for atribuído o **EV** e aplicada uma medida adequada à sua proteção.

Uma avaliação do risco é obrigação legal dos **OPC** perante qualquer contexto de possível crime de violência doméstica. Sendo este crime pautado pelo silêncio da vítima e corroboração de outros, a detenção fora do flagrante delito e a comprovação do perigo de continuação da atividade criminosa tornam-se difíceis.

Dispõe o art.257º, nº2, alínea c) que os **OPC** podem ordenar a detenção fora do flagrante delito quando hajam elementos concludentes sobre o perigo de continuação do crime. Estando em causa um elenco taxativo (nº2), estas normas aplicam-se, decerto, ao crime de violência doméstica, dada a “situação de urgência e de perigo na demora” e à admissibilidade da prisão preventiva (202º, nº1, b), conjugado com o art.30º, nº3 da Lei 112/09). Também assim o Ac. TRL de 19.1.2016.

O artigo 16º da Lei nº61/91 estipula que deve ser aplicada uma medida de coação de afastamento da residência comum, sempre que não se opte pela prisão preventiva e haja perigo de continuação da atividade criminosa. No mesmo sentido dita o art.31º, nº1, c) da Lei 112/09, ressaltando a sua aplicação mesmo quando a vítima vá para uma casa abrigo (Nº2.).

Porém, a detenção fora do flagrante delito é difícil de ser concretizada, uma vez que, tal como referido, falamos de um crime com peculiaridades que vedam frequentemente a descoberta do crime. Pese embora a lei o admita, e não obstante tais dificuldades, constata-se que há uma certa rigidez por parte das autoridades na utilização deste mecanismo legal, admissível nos termos do artigo 30º da Lei 112/2009.

De facto, a lei já contempla como medida de coação e como pena acessória o afastamento do agressor da residência e da vítima (art.30º da Lei 112/2009 e art.200º **CPP**, e art.152º, nº4 e 5 **CP**). Urge a questão de saber se, perante um quadro de risco elevado de perpetuação do crime e sua possível agravação, perante a urgente proteção da vítima, não deveria o **OPC** aplicar uma medida cautelar de afastamento imediato do agressor. Em cumprimento da **CI**, julgamos ser preponderante legislar no sentido de se estipular uma medida como a sugerida.

Se se consagrasse tal possibilidade, julgamos que esta medida não contendaria com os valores constitucionais já que 1) seria uma medida excecional, a aplicar pelo **OPC** aos casos mais gravosos, de alto risco e de elevada probabilidade de continuação da atividade criminosa 2) haveria uma posterior validação do **JIC** (32º,4 CRP), garante dos direitos no processo; 3) estaria em consonância com o princípio da proporcionalidade (18º/2 CRP) atendendo à concordância prática dos valores em causa e à proibição do excesso, segundo se argumenta no Ac. do TRC de 02.06.2009.

Tal permitiria, porventura, atenuar a necessidade de ser a vítima a ter de sair de casa e procurar outro abrigo, alterando radicalmente o seu modo de vida.

Entendemos que esta medida cautelar seria uma grande mais-valia na tutela da vítima de violência doméstica, permitindo uma atuação das autoridades policiais, ainda antes da aplicação das medidas de coação, harmonizando a legislação nacional com a **CI**.

Seria possível evitar retaliações e a vitimização – resultando por vezes na morte da vítima – entre o período da denúncia, o conhecimento da mesma pelo agressor e a sua apresentação às autoridades judiciais. Dando a lei a possibilidade de o **OPC** proceder à detenção fora do flagrante delito, julgamos que, da mesma forma, deveria aplicar esta medida preventiva, não sendo esta tão gravosa quanto a própria detenção.

9 Crime de investigação prioritária (art.3º, c) da Lei nº72/2015), sendo um processo urgente.

10 Veja-se a este respeito o relatório da Equipa de análise retrospectiva de homicídios em violência doméstica, Dossiê nº1/2018-AC.



Averiguada a possibilidade de aplicação de uma medida de afastamento “pré-processo”, seguindo-se a sua validação pelo juiz, há que atentar à aplicação de medida de coação. Se se aplicasse a medida de afastamento do arguido enquanto medida cautelar, a vítima de violência doméstica poderia, por um lado, ter uma proteção acrescida, e o juiz de instrução poderia não só validar a medida, como repercuti-la enquanto medida de coação, algo que já está devidamente contemplado na lei atual.

A aplicação das medidas de coação urgentes é da competência do **JIC**, sendo promovidas pelo **MP** (194º, nº1 **CPP**). Na determinação da medida, deve o juiz atentar aos critérios legais contidos no art.193º e 204º **CPP**. Para o que nos importa, é importante realçar a sua aplicação em virtude do “perigo” relativo ao arguido e “de que este continue a atividade criminosa” (alínea c). Algumas medidas de coação urgentes são, por exemplo, a entrega de armas e outros instrumentos potenciadores do crime (art.31º, nº1, alínea a) da referida Lei), a restrição do contacto com a vítima (alínea d) e a frequência de programas sobre o crime de violência doméstica (alínea b). O juiz deverá levar em conta a necessidade de prevenção da continuação do crime, evitando a vitimização continuada.

Este estabelecimento gradativo de medidas permitiria, a nosso ver, acautelar as necessidades destas vítimas especialmente vulneráveis. A medida de afastamento, a aplicar pelos **OPC** e sujeita a validação por parte do **JIC**, permitirá, se contemplada na lei, suprir a desproteção que hoje se assiste entre a denúncia, avaliação do risco, medidas de proteção a determinar pelo **MP**, constituição de arguido e aplicação de medidas de coação.

Creemos que esta medida poderia, também, reverter a tendência generalizada de saída da vítima mulher de casa, o que aprofunda as raízes da desigualdade, dando ao agressor a sensação de impunidade e de poderio sobre a vítima e sobre os bens que, ainda, têm em comum (a casa de morada de família, por excelência). Acreditamos que também este aspeto social poderá ser considerado.

Articulação com a regulação das responsabilidades parentais

No que respeita à regulação das responsabilidades parentais, não menos importante se torna a proteção das vítimas, só assim se alcançando uma resposta integrada.

A Lei 24/2017 de 24 de Maio veio alterar o Código Civil (CC) e o **CPP**, no sentido de reforçar a conexão entre ambas as jurisdições, no sentido de conferir uma resposta adequada aos casos de regulação de responsabilidades parentais, em contexto de violência doméstica. Assim, o novo artigo 1906º-A do CC determina que será «julgado contrário aos interesses do filho se: a) *For decretada medida de coação ou aplicada pena acessória de proibição de contacto entre progenitores*, ou b) *Estiverem em grave risco os direitos e a segurança de vítimas de violência doméstica (...)*”.

O artigo 31º da Lei 112/2009 e o artigo 200º do **CPP** vêm estipular que, sempre que for aplicada medida de coação que implique a restrição de contactos entre progenitores, esta deverá ser comunicada ao Ministério Público da jurisdição de família e crianças, para que este promova a instauração do processo urgente de regulação ou alteração das responsabilidades parentais.

Considerações finais

A desigualdade de género repercute-se em todas as dimensões da sociedade, em geral, e nas esferas íntimas, em particular. A violência doméstica é decorrência direta deste paradigma de desigualdade, e a violência de género é o centro da sua origem. Assim mesmo o **TEDH** tem vindo a doutrinar, interpretando a violência doméstica enquanto fenómeno violador do direito à vida, à integridade física e psíquica das mulheres, considerando ainda que este crime corresponde, de certa maneira, a um tratamento degradante e de tortura. A sua jurisprudência é uma amostra, por outro lado, do tratamento desigual e ineficaz que muitas vezes é dado a este crime, nos vários Estados.

A **CI** vincula Portugal a legislar no sentido de uma efetiva proteção da vítima. Se é certo que a lei portuguesa já contempla um leque de medidas de coação urgentes, a possibilidade de detenção fora de flagrante delito, a atribuição imperativa de indemnização, a possibilidade de recolha de declarações para memória futura enquanto meio de prova, penas acessórias que preenchem as finalidades das penas, a verdade é que julgamos que há ainda lacunas nesta tutela das vítimas ao nível do processo penal. Para a concretização cabal da Convenção, e para que se assegurem os direitos humanos das mulheres vítimas, há que ir mais além, a partir do momento em que a denúncia é apresentada até ao momento em que é aplicada uma pena.

Assim, consideramos que as mudanças se encontram na formação das autoridades policiais e judiciais, mas também de outros quadros (assistentes sociais, profissionais de saúde, por exemplo), de modo a dar uma resposta integrada às necessidades destas vítimas.

Mas não só: a mudança passará igualmente por uma alteração legislativa que, salvo melhor opinião, deverá contemplar a possibilidade de aplicação de uma medida de afastamento imediato do agressor, enquanto medida cautelar a aplicar pelos **OPC**, posteriormente verificada e validada pelo juiz num prazo não superior a 48 horas, devendo a autoridade judiciária promover a constituição de arguido no prazo mais curto possível. E, ainda, estender às vítimas de violência doméstica a obrigatoriedade de proceder à inquirição para memória futura (271º), inspirando-se tal solução no espírito da **CI** e numa interpretação teleológica do instituto probatório à luz do Estatuto de vítima especialmente vulnerável. Só assim se evita a vitimização secundária fruto da repetição exaustiva do depoimento.

A violência contra as mulheres não poderá jamais ser tolerada. Deve este crime ser combatido em todas as suas frentes, quer seja a nível prático mas sobretudo a nível legislativo. Uma lei que esgrima critérios claros, que não conceda espaços em branco à proteção da vítima e que, por sua vez, lhe garanta também a sua voz no processo, é uma lei que se coaduna com os textos internacionais que vinculam o Estado português e que permitirá a defesa plena dos direitos humanos das mulheres.

Bibliografia

ALBUQUERQUE, Paulo Pinto de, *O Estatuto das Vítimas de crimes à luz da Constituição e da CEDH, "Vítimas e Mediação"*, APAV 2008.

CASTANHO, António (relator), Relatório Final, Dossiê nº1/2018-AC, Equipa de Análise Retrospectiva de Homicídio em Violência Doméstica;

E-book do Conselho da Europa, *"Equal access to justice in ECHR case-law on violence against women"*, disponível em: <https://rm.coe.int/1680597b16>

HASSELBACHER, Lee, *"State Obligations Regarding Domestic Violence: The European Court of Human Rights, Due Diligence, And International Legal Minimums of Protection"*, 8 Nw. J. Int'l Hum. Rts. 190 (2010). Para consulta em: <http://scholarlycommons.law.northwestern.edu/njihr/vol8/iss2/3>

RIBEIRO PEREIRA, Filipa, *"O papel da vítima no processo penal português: reflexões críticas em torno do estatuto de vítima especialmente vulnerável e da sua proteção jurídico-penal"*, Universidade Católica Portuguesa, Janeiro de 2018;

Ronagh J.A. McQuigg, *"Domestic Violence as a Human Rights Issue: Rumor v. Italy"*, European Journal of International Law, Volume 26, Issue 4, 1 November 2015, Pages 1009 1025, disponível em <https://doi.org/10.1093/ejil/chv057>

SARAIVA DE MENEZES DA SILVA DIAS, Maria do Carmo, *"Ofendida, lesada, assistente, vítima – definição e intervenção processual"*, Revista Julgar Online, fevereiro de 2019;

VILAS BOAS, Mariana, *"Medidas preventivas de polícia"*, Revista Miscellanea nº1, Julho 2016;

Jurisprudência

Acórdão Pupino, Tribunal de Justiça da União Europeia, disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A62003CJ0105>

X and Y v. the Netherlands, 1985, disponível em: https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/resources/x%20and%20y%20v%20the%20netherlands_EN.asp

Kontrová v. Slovakia, 2007, disponível em: https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/resources/kontrova%20v.%20slovakia_en.asp

Becacqua and S. v. Bulgaria, 2008, disponível em: <http://hrlibrary.umn.edu/research/bulgaria/BEVACQUA.pdf>

Opuz v. Turkey, 2009, disponível em: <https://www.refworld.org/cases,ECHR,4a2f84392.html>

Hajduová v. Slovakia, 2010, disponível em <https://www.refworld.org/cases,ECHR,4d5bca992.html>

Rumor v. Italy, 2014, disponível em http://www.camera.it/application/xmanager/projects/leg17/attachments/sentenza/testo_integrale_sentenzas/000/000/602/RUMOR__en.pdf

Valiuliene v. Lithuania, 2013, disponível em https://www.hrmi.lt/uploaded/PDF%20dokai/CASE%20OF%20VALIULIENE%20v.%20LITHUANIA_judgement.pdf, disponível em <https://www.legal-tools.org/doc/27460f/pdf/>



Projeto VOciare: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe

Mafalda Valério, Marta Carmo



Introdução

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 Diretiva¹, 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, suas famílias e amigos/as.

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 Europeia², não numa perspetiva de transposição para os ordenamentos jurídicos, mas sobre o exercício e o gozo efetivo das vítimas desses 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 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 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.

Metodologia

Com o principal objetivo de delinear uma perspetiva europeia sobre o estado da arte da implementação prática da Diretiva das Vítimas, a investigação conduzida no âmbito do **projeto VOciare** obedeceu a uma metodologia complexa e rigorosa a fim de garantir a coerência interna e a qualidade dos 26 relatórios nacionais desenvolvidos, bem como para permitir uma análise comparativa e global do estado da implementação prática da Diretiva.

Num primeiro momento e durante o primeiro ano de projeto, foi desenvolvido um exaustivo trabalho de revisão bibliográfica sobre a implementação da Diretiva, sendo verdade que a grande maioria

1 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - APAV. (2016). IVOR Report: Implementing Victim-Oriented Reform of the criminal justice system in the European Union. Lisbon: APAV.

European Union Agency for Fundamental Rights – FRA. (2014). Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims. Luxembourg: Publications Office of the European Union. EPRS – European Parliamentary Research Service. European Parliamentary Research Service – EPRS. (2017). The Victims' Rights Directive 2012/29/EU - European Implementation Assessment. Brussels: European Union.

2 Áustria; Bélgica; Bulgária; Chipre; República Checa; Alemanha; Estónia; Grécia; Espanha; Finlândia; França; Croácia; Hungria; Irlanda; Itália; Lituânia; Luxemburgo; Letónia; Malta; Países Baixos; Polónia; Portugal; Roménia; Suécia; Eslovénia; Eslováquia. A Dinamarca não foi incluída, devido à autoexclusão no que diz respeito à aplicação da Diretiva das Vítimas. O Reino Unido não foi incluído, uma vez que não participa no programa de financiamento Justiça e Igualdade da Comissão Europeia.

das investigações e relatórios produzidos até à data versavam, sobretudo, sobre a conformidade legal da sua transposição. Num segundo momento foi possível desenvolver uma extensa e complexa matriz de análise sobre a implementação prática de todos os Artigos da Diretiva, dividida em diferentes dimensões e indicadores que permitiram recolher e aferir, aquando da investigação conduzida a nível nacional: dados factuais sobre a implementação (“as vítimas de crime podem denunciar o crime numa língua que não a do processo penal?”); problemas ou desafios enfrentados (“quais os principais problemas identificados no exercício do direito de compreender e ser compreendido?”); progressos feitos desde o prazo legal de implementação (“foram implementadas medidas para dirimir a dificuldade em assegurar uma cobertura nacional dos serviços de apoio à vítima?”); e dados concretos sobre a implementação (“com que frequência é disponibilizada às vítimas de crime informação aquando do primeiro contato com as autoridades competentes?”). Esta matriz de análise prevê ainda a utilização de três ferramentas de investigação – pesquisa bibliográfica, questionário e entrevista – desenvolvidos tendo em consideração qual a melhor forma de recolher informação para os indicadores traçados. O desenvolvimento desta matriz revelou-se um processo moroso, pois requereu um longo debate e uma complexa revisão gradual dos diferentes indicadores, sobretudo porque, como já referido, existe mais literatura e estudos sobre transposição legal, incluindo estudos comparados entre diferentes Estados-Membros, tornando-se por isso mais difícil analisar a implementação prática e organizacional. Foi, assim, essencial o processo de desenvolvimento de indicadores de qualidade e que efetivamente permitissem uma análise da realidade prática e não somente da lei.

Já o segundo ano foi marcado pela investigação e redação dos 26 relatórios nacionais de Estados-Membros da União Europeia. A investigação foi realizada por meio dos três instrumentos desenvolvidos durante a primeira fase de investigação: um questionário, um guião de entrevista e um modelo para investigação bibliográfica, com indicações precisas sobre o que se pretende aferir no que respeita à implementação prática de todos os Artigos da Diretiva. Os instrumentos de investigação foram construídos com base na matriz de análise previamente desenvolvida.

O processo de investigação nacional foi acompanhado de perto pela equipa do projeto da APAV e do Victim Support Europe, que detalhadamente analisaram a qualidade e consistência dos e entre os vários relatórios, de modo a permitir o maior grau de análise comparativa possível e uniformidade qualitativa dos mesmos. Findo o processo designado por “quality assurance”, os/as investigadores/as dos vários países concluíram e entregaram os seus relatórios, que foram posteriormente alvo de novo processo de análise com base numa matriz de comparação desenvolvida e dividida em várias dimensões – problemas comuns; abordagens de resolução de problemas; boas práticas e recomendações – com o objetivo de reunir informação que permitisse a criação do relatório síntese do projeto.

A última fase de investigação foi reservada à redação do relatório síntese, que traça uma análise compreensiva e comparativa da implementação prática da Diretiva das Vítimas nos 26 países, boas práticas e recomendações para a melhoria contínua dos esforços de implementação nos vários Estados-Membros. O relatório versa ainda

sobre falhas na transposição que carecem de atenção por parte das organizações e Estados, com particular ênfase em problemas e boas práticas na prestação de serviços de apoio. As organizações de apoio à vítima poderão utilizar a informação recolhida a nível nacional para apoiar as suas próprias reformas, bem como informação sobre boas práticas em curso noutros Estados-Membros para incentivar alterações legislativas e de políticas públicas nesta área. Pretende-se ainda que o relatório constitua um corpo de boas práticas europeias que decisores políticos e profissionais poderão utilizar de imediato nos seus esforços contínuos de promoção e efetivação dos direitos das vítimas de crime.

Relatório Nacional referente a Portugal

O relatório nacional referente a Portugal³ foi desenvolvido durante o início da segunda fase do projeto, dedicada à pesquisa nacional, e foi um dos dois relatórios piloto⁴ que serviram, por um lado, para testar as ferramentas de pesquisas desenvolvidas na primeira fase de implementação do projeto e, por outro lado, para possibilitar a previsão das maiores dificuldades que os restantes investigadores nacionais poderiam experienciar de forma a conceber estratégias de mitigação das mesmas.

O relatório nacional, conforme definido no modelo de investigação nacional previamente criado pela equipa da APAV e do VSE, divide-se em seis secções: a primeira secção dedica-se à introdução do relatório, sendo explicada a metodologia de pesquisa e a estrutura do próprio relatório; a segunda secção faz um resumo do enquadramento jurídico-penal português, de forma a permitir que um/a leitor/a de outra nacionalidade, ou um/a leitor/a não tão familiarizado com a lei penal e processual penal do país, possa ter informação necessária para entender e interpretar cabalmente as restantes secções do relatório; a terceira secção diz respeito à análise da implementação de todos os Artigos da Diretiva das Vítimas; a quarta secção tem por objetivo apresentar boas práticas identificadas ao longo da pesquisa; a quinta secção dedica-se à apresentação de recomendações que pretendem apresentar soluções para as falhas e problemas identificados; e, por último, a sexta secção dedica-se a apresentar as principais conclusões suscitadas pela pesquisa.

Seguindo o eixo metodológico traçado para a implementação do **projeto VOCIARE**, a pesquisa realizada em Portugal pela APAV, que permitiu e resultou na redação do relatório nacional, iniciou-se com uma extensa revisão de fontes de literatura, primárias e secundárias, em matéria de direitos das vítimas de crime. De seguida, o questionário elaborado em inglês no âmbito do projeto foi traduzido para português, tendo, para a sua disseminação, sido elaborado um questionário *online* que permitiu recolher 25 respostas de diferentes profissionais do sistema de justiça criminal e outros que contactam com vítimas de crimes. Por último, realizaram-se um total de sete entrevistas presenciais e por telefone a um advogado, a uma procuradora do M P, a uma agente da Polícia de Segurança Pública (PSP), a uma juíza e a três técnicas de apoio à vítima.

3 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV. (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Portugal (publicação pendente).

4 Os dois relatórios nacionais pilotos do **projeto VOCIARE** foram elaborados pela APAV e pelo Weisser Ring, cobrindo a implementação prática da Diretiva das Vítimas em Portugal e na Alemanha, respetivamente.

A pesquisa levada a cabo nível nacional possibilitou uma profunda análise do panorama de implementação efetiva dos direitos das vítimas estabelecidos na Diretiva das Vítimas e transposto para o nosso ordenamento através da Lei n.º 130/2015 de 4 de setembro que procede à vigésima terceira alteração ao Código de Processo Penal e aprova o Estatuto da Vítima. É importante referir que apesar de o relatório cobrir, em alguns pontos, questões relacionadas com a transposição da Diretiva – questões essas já estudadas pela APAV noutras sedes⁵ – o relatório nacional desenvolvido no contexto do **projeto VOCIARE** teve como principal objetivo estudar a aplicação prática da lei, através da análise de procedimentos e práticas das autoridades judiciais e policiais e dos serviços de apoio à vítima.

Desta investigação que pretendia analisar em que medida as vítimas de crime gozam dos seus direitos em Portugal, conclui-se que, apesar de serem de notar significativos avanços, há ainda um longo caminho a percorrer uma vez que, ao longo do seu processo de recuperação pós-vitimização e durante o seu contacto com o sistema de justiça penal, as vítimas veem, em diversas circunstâncias, os seus direitos atropelados e deparam-se com dificuldades criadas por falhas sistémicas que cumpre sinalizar e colmatar.

Destas falhas, devem destacar-se aquelas que dizem respeito ao direito de compreender e ser compreendido. É um direito elementar de qualquer vítima de crime compreender e ser compreendida em todo e qualquer contacto com as autoridades competentes no âmbito do processo penal⁶. Ora, verificou-se que os profissionais do sistema de justiça que contactam diretamente com as vítimas de crime não apresentam as necessárias e adequadas capacidades de comunicação – por exemplo, paciência, clareza no discurso, sensibilidade cultural, facilidade para entender e falar outros idiomas, capacidade para adaptar o discurso às específicas necessidades comunicativas da(s) vítima(s), etc. Este facto deve-se, necessariamente, à falta de formação dos profissionais que deve ser colmatada através da inclusão, na formação de base destes profissionais, de unidades curriculares obrigatórias sobre uma adequada e efetiva comunicação com as vítimas de crime, bem como pela criação e incentivo à participação em ações de formação regulares nesta matéria.

Relacionado com o direito acima mencionado, está o direito das vítimas a receber informação desde o primeiro contacto com as autoridades. Neste âmbito, a pesquisa revelou que a linguagem utilizada pelas autoridades do sistema de justiça criminal, muitas vezes agentes das forças de segurança – frequentemente, os primeiros profissionais que contactam com as vítimas de crime – é demasiadamente técnica e longa. Pode dar-se o exemplo do que acontece quando uma vítima de um crime apresenta uma denúncia ou queixa às autoridades. Neste momento, ser-lhe-á atribuído o estatuto de vítima e ser-lhe-á entregue uma cópia da Lei n.º 130/2015 que tem, no verso, uma lista de entidades e organizações junto das quais a vítima pode procurar apoio. Sendo certo que, na maioria dos casos, a informação sobre os seus direitos é providenciada às

vítimas também oralmente, ter na sua posse uma cópia da lei não é garante de que a vítima, após o inicial contacto com as autoridades e no decorrer do processo, conseguirá estar cabalmente informada acerca dos seus direitos, dos serviços a que pode recorrer para obter apoio, entre outros tipos de informação que lhe devem ser prestados de acordo com o Artigo 4.º da Diretiva das Vítimas e o Artigo 11.º do Estatuto da Vítima. Isto é especialmente verdade no caso de vítimas que não tenham conhecimentos jurídicos, não compreendam português – uma vez que esta cópia da Lei n.º 130/2015 está apenas disponível em português não tendo a lei sido, quatro anos depois da sua aprovação, ainda traduzida noutros idiomas –, designadamente, crianças, pessoas iletradas, invisuais ou com deficiências intelectuais. Assim, devem ser criados materiais informativos que apresentem, numa linguagem de fácil compreensão, as informações de devem ser prestadas às vítimas. Estes materiais devem, ainda, ser adaptados às diferentes necessidades de comunicação que certas vítimas possam apresentar.

Vários profissionais entrevistados no âmbito da pesquisa conduzida referiram igualmente a falta de intérpretes e tradutores devidamente certificados que possam acompanhar as diligências levadas a cabo com as vítimas de forma a garantir que aquelas que não falam nem compreendem português recebem, ainda assim, toda a informação necessária à efetivação dos seus direitos. As profissionais do Ministério Público e da PSP entrevistadas indicaram que quando se verifica a necessidade de convocar um/a intérprete ou um/a tradutor/a, recorrem a uma lista de intérpretes e tradutores/as que circula informalmente entre as autoridades e que contém contactos de profissionais que foram sendo recolhidos também informalmente. As autoridades recorrem, ainda, a pessoas da comunidade da vítima que possam interpretar e/ou traduzir as comunicações feitas com a vítima. Neste último caso, não raras vezes, estes membros da comunidade que falam e compreendem português são conhecidos da vítima e do/a agressor/a, o que pode pôr em causa a privacidade da vítima e a confidencialidade da diligência. Países como a Finlândia aplicam soluções que podem, e devem, ser analisadas e implementadas em Portugal, nomeadamente a criação de um registo oficial de intérpretes e tradutores/as certificados/as a que as autoridades policiais e judiciais possam recorrer quando a vítima não fala nem compreende português, de forma a selecionar e contactar um destes profissionais para que venha a acompanhar a vítimas nas diligências necessárias. De forma a combater a falta de tradutores/as em algumas zonas do país, poderá ainda recorrer-se à criação de linhas telefónicas que confirmem acesso direto e rápido a um profissional qualificado para prestar serviços de tradução.

Ainda relativamente ao direito a interpretação e tradução, é de salientar que a qualidade do serviço de interpretação e/ou tradução é essencial à efetivação dos direitos das vítimas que não falam nem compreendem português. Para prestar um serviço de qualidade, importa que o/a intérprete ou tradutor/a tenha, evidentemente, formação certificada em interpretação ou tradução, mas também formação técnica que lhe permita, por um lado, perceber a tramitação do processo penal, para que possa informar a vítima cabalmente sobre o mesmo, e, por outro lado, comunicar com a vítima com consciência do impacto da vitimação e respeito pela sua dignidade e especificidades culturais. Importa, assim, capacitar os/as intérpretes e tradutores/as para oferecer não apenas serviços linguísticos mas, acima de tudo, serviços linguísticos de qualidade.

5 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - APAV. (2015). Para um Estatuto da Vítima em Portugal: direitos mínimos das vítimas de todos os crimes - Contributo da APAV para a transposição da Directiva da UE sobre direitos, apoio e proteção das vítimas.

6 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2015). Para um Estatuto da Vítima em Portugal: direitos mínimos das vítimas de todos os crimes - Contributo da APAV para a transposição da Directiva da UE sobre direitos, apoio e proteção das vítimas. APAV: Lisboa, p. 24.



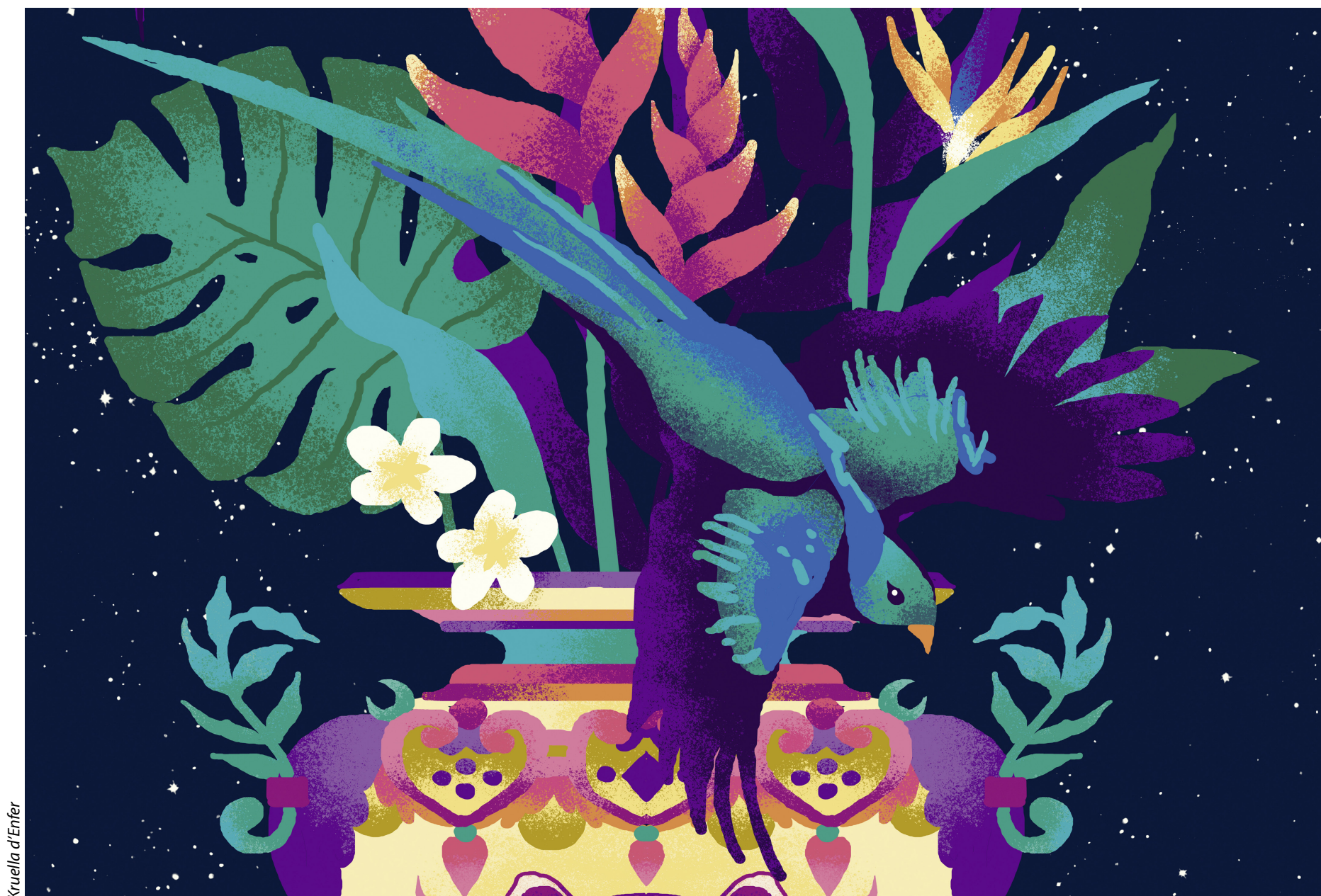
Quanto àqueles direitos das vítimas cuja efetivação está dependente de procedimentos administrativos, nomeadamente o direito a obter apoio judiciário – cujo procedimento corre no âmbito da Segurança Social -, o direito a obter indemnização – que, quando estão em causa crimes violentos e de violência doméstica, caem sob a alçada da Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes -, o direito ao retorno da propriedade apreendida durante o processo e o direito a reembolso de despesas, verificam-se atrasos significativos em vários casos, o que prejudica a celeridade do próprio processo penal e o que causa um significativo transtorno às vítimas. Deve, portanto, estudar-se os tempos médios de espera na conclusão destes procedimentos administrativos de forma a perceber como afetam (negativamente) a boa condução do processo penal e de que forma podem ser agilizados.

Outra lacuna na implementação da Diretiva das Vítimas em Portugal passa pela falta de regulamentação da avaliação individual das vítimas de crime. Apesar de prevista no Estatuto da Vítima, esta avaliação não foi regulamentada e não foram, ainda, estabelecidos procedimentos ou diretivas sobre como, quando e quem deve levar a cabo esta avaliação que tem por objetivo aferir as necessidades individuais de proteção das vítimas, tendo em conta o risco de vitimação secundária e repetida, intimidação e retaliação. Os profissionais entrevistados afirmaram que esta avaliação não é levada a cabo tal como previsto pela Diretiva. Ao invés, os/as magistrados/as do Ministério Público e os agentes das forças de segurança, ao inquirirem a vítima, tentam perceber, fazendo uso dos seus instintos e experiência passada, quais as necessidades de proteção da vítima e, por vezes, seus familiares, de forma a determinar a aplicação de

medidas de proteção que considerem pertinentes. Em vários casos, estas medidas não são adequadas ou aplicadas atempadamente, sendo a proteção de várias vítimas posta em causa. É, portanto, imperativo que a avaliação individual das vítimas seja regulamentada, podendo ser usados os exemplos de outros países europeus nos quais a avaliação individual das vítimas é, de facto, realizada de acordo com o que se encontra preconizado na Diretiva das Vítimas, bem como ferramentas de avaliação propostas no âmbito de estudos e projetos, por exemplo, o projeto **EVVI** no qual a APAV foi entidade parceira. Após a regulamentação da avaliação individual das vítimas, deve garantir-se que os profissionais de primeira linha, que contactam com vítimas de crime, recebem formação adequada sobre como proceder à avaliação e como interpretar os resultados da mesma, de forma a aplicar ou sugerir a aplicação das adequadas medidas de proteção.

Os outros Estados-Membros, nos quais se levou também a cabo a pesquisa no âmbito do projeto **VOCIARE**, deparam-se com problemas similares no que diz respeito à implementação da Diretiva das Vítimas. Revela-se, ainda, necessário a agilização da cooperação das autoridades judiciais e policiais a nível europeu, bem como um maior investimento, por parte dos Estados, em iniciativas de cooperação e partilha de boas práticas.

Neste sentido, e tendo o projeto **VOCIARE** também o objetivo de identificar boas práticas, incentivando a partilha de conhecimento e a transferibilidade destas práticas para outros Estados-Membros, devem destacar-se alguns projetos e iniciativas promissoras.



BOAS PRÁTICAS

Como foi já mencionado, os relatórios nacionais desenvolvidos no âmbito do projeto, incluindo o relatório nacional sobre Portugal, identificaram diversas boas práticas. Embora não seja oportuno fazer neste artigo uma exaustiva descrição daquelas que foram incluídas no relatório português, estas não poderiam deixar de ser mencionadas, uma vez que ilustram os esforços que têm sido feitos em Portugal, pela APAV e outras entidades, para o melhor reconhecimento dos direitos das vítimas de crime no sistema de justiça criminal. Assim, apresentam-se em baixo alguns exemplos das boas práticas identificadas a nível nacional:

Direito	Artigo da Diretiva	Boa prática nacional
Direito de receber informações a partir do primeiro contacto com as autoridades competentes	4	Projetos Infovítimas, Infovítimas II e ABC Justiça
Direito a ser ouvido	10	Declarações para memória futura, videoconferência
Direito das vítimas residentes noutro Estado-Membro	17	Esquadras de turismo (Lisboa e Porto)
Direito à proteção	18	Práticas diárias das autoridades policiais e judiciais como a marcação de inquirições da vítima e do suspeito/acusado para horários e/ou dias diferentes
N/a	N/a	Priorização da investigação de certos crimes, incluindo o crime de violência doméstica, de acordo com a Lei n.º 96/2017 que define os objectivos, prioridades e orientações de política criminal para o biênio de 2017-2019
N/a	N/a	Ações de formação dos profissionais que entram em contacto com a vítima de crime implementadas por várias instituições e organizações não governamentais, incluindo a APAV

A nível europeu, foram também identificadas diversas boas práticas que têm o potencial de ser adaptadas e implementadas nos restantes países da União Europeia. Também nesta sede, não cumpre a este artigo fazer uma descrição aprofundada destas práticas, mas cumpre, sim, destacar algumas delas que, se estudadas, devidamente adaptadas e aplicadas ao contexto português, poderão colmatar algumas das falhas acima identificadas.

Na República da Irlanda, uma autoridade policial - Garda Síochána – envia, por correio, um folheto informativo a todas as vítimas de crime após a apresentação da denúncia⁷. Embora este folheto esteja atualmente incompleto à luz do Artigo 4.º da Diretiva das Vítimas, encontra-se atualmente sob revisão. Esta revisão abordará, segundo o relatório nacional irlandês, as deficiências de informação no folheto atual e, uma vez terminada, a nova versão do folheto será submetida ao processo de Inglês Simples da Agência Nacional de Alfabetização de Adultos da Irlanda (NALA) e será, além do mais, traduzido para 37 idiomas diferentes. Isto ajudará a assegurar o direito à informação das vítimas que não falam nem compreendem Inglês, mas também de vítimas que tenham outras necessidades de comunicação através da criação de um novo formato de fácil leitura.

Ainda na República da Irlanda, o Serviço Prisional desenvolveu um serviço, denominado Serviço de Ligação a Vítimas (*Victim Liaison Service*), através do qual, quando as vítimas assim o solicitam com o registo no serviço, um/a Oficial de Ligação a Vítima (*Victim Liaison Officer*) fornece informações sobre quaisquer desenvolvimentos significativos do estado da pessoa detida, acusada ou condenada - por exemplo, saídas temporárias da prisão, audiências para a

7 Crime Victims Helpline. 2018. **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Ireland (publicação pendente).

permissão de liberdade condicional, transferências prisionais e data de libertação prevista, entre outros⁸. O Oficial de Ligação a Vítimas comunica com as mesmas através telefone, mensagens de texto, correio eletrónico, carta e Skype. Esta prática está de acordo com as recomendações da Comissão Europeia, no que diz respeito ao envolvimento de diferentes autoridades nas notificações da fuga ou libertação da pessoa detida, acusada ou condenada. Muitas vezes, as autoridades policiais nem sempre têm informações suficientes e atualizadas para prestar este tipo de informação às vítimas,

8 Crime Victims Helpline. (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Ireland (publicação pendente).

estando, em princípio, os serviços prisionais mais bem informados e equipados para informar as vítimas em tempo útil. Além disso, a possibilidade de as vítimas serem informadas por mensagem de texto ou Skype também está em consonância com as orientações da Comissão, que incentivam a utilização de novas tecnologias para entrar prestar informações às vítimas⁹.

Já mencionado acima foi o registo de intérpretes jurídicos, criado em 2016 pela Agência Nacional de Educação da Finlândia¹⁰. Este mecanismo visa ajudar as pessoas na Finlândia, incluindo as vítimas, a encontrar um/a intérprete suficientemente qualificado para atuar em questões jurídicas. Segundo o relatório nacional sobre a Finlândia, atualmente o registo tem 42 intérpretes para 12 idiomas. Para atender à crescente procura de intérpretes competentes, algumas universidades finlandesas e outras instituições educacionais desenvolveram, em cooperação com a Agência Nacional de Educação da Finlândia, programas de formação em interpretação jurídica. Em 2015, foi adicionado ao sistema educacional finlandês um curso com certificação vocacional especializado em interpretação jurídica não vinculado a nenhum idioma em particular.

No que diz respeito ao direito ao reembolso das despesas, em países como França, Finlândia e República da Irlanda, os mecanismos para garantir a participação das vítimas no processo passam não pelo reembolso de despesas em que estas incorrem mas pelo pagamento

9 Comissão Europeia. (2013), Commission Justice Guidance Document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, 19 December 2013, p. 14.

10 Victim Support Finland (Rikosuhripaivystys). (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Finland (publicação pendente).

adiantado das mesmas no caso de se verificar insuficiência económica¹¹.

No sentido da recomendação apresentada no relatório nacional sobre Portugal em sede de análise do direito à indemnização - nomeadamente a criação de um fundo similar ao Fundo de Garantia Automóvel que permita a conferir uma justa indemnização às vítimas que, devido à vitimação, se encontram em situação de insuficiência económica¹² - vai a França, onde foi criado o Serviço de Assistência a Vítimas de Crimes na Recuperação de Compensações (*Service d'Aide au Recouvrement des Victimes d'Infraction*, SARVI), um meio pelo qual as vítimas podem receber do Fundo de Garantia um adiantamento da indemnização que lhes é devida.

No âmbito do direito à proteção da vida privada, na Bélgica, o Fórum Nacional para a Política de Vítimas reuniu vários documentos, diretrizes e manuais para jornalistas, a fim de garantir que o direito à privacidade das vítimas é devidamente respeitado¹³. Além do mais, foi elaborado pela Sociedade Geral de Jornalistas Profissionais um código de conduta, com o objetivo de autorregulação e busca do equilíbrio entre a cobertura mediática de casos criminais e o respeito pela privacidade das vítimas.

Relativamente à avaliação individual de vítimas de crimes, é de destacar uma iniciativa que envolveu várias entidades de diversos países, entre elas a APAV. O **questionário EVVI**-Avaliação da Vítima para Medidas Especiais foi desenvolvido para auxiliar os Estados-Membros na implementação do Artigo 22.º da Diretiva das Vítimas. O projeto **EVVI** teve como objetivo auxiliar os Estados-Membros na criação e implementação de uma metodologia de avaliação individual das necessidades de proteção das vítimas¹⁴. Deste projeto resultou um manual que contém um questionário que pode ser aplicado pelas autoridades na primeira inquirição da vítima e que permitirá medir estas mesmas necessidades. Para além do questionário em si, o manual contém ainda um guia com informação prática sobre como aplicar o questionário e avaliar os seus resultados.

11 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima -APAV, Victim Support Europe - VSE. (2019). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe - Synthesis Report (publicação pendente).

12 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Portugal (publicação pendente).

13 BACKER, Kurt de. (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Belgium (publicação pendente).

14 Associação Portuguesa de Apoio à Vítima - APAV, Victim Support Europe - VSE. (2019). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe - Synthesis Report (publicação pendente).

Por último, na Finlândia têm sido levados a cabo diversos esforços para oferecer aos profissionais que contactam diretamente com vítimas de crimes cursos de formação sobre os direitos e necessidades das mesmas¹⁵. Cursos relacionados com os direitos das vítimas foram integrados ao nível da licenciatura e mestrado da Academia de Polícia. Desde 2018, a Universidade de Turku acrescentou ao currículo dos Estudos de Direito um curso focado na posição da vítima no sistema de justiça criminal.

Conclusões

Como ilustrado nos relatórios nacionais e no relatório síntese do **projeto VOCIARE**, o gozo pelas vítimas dos direitos previstos na Diretiva ainda não é absoluto, uma vez que se denotam ainda muitas falhas relativas à transposição, mas mais importante ainda, à implementação prática da mesma.

A Diretiva das Vítimas conferiu maior visibilidade às vítimas dentro do processo penal, incentivou os esforços das entidades estatais e não-governamentais no fornecimento de informações e comunicação com as vítimas, e permitiu a alocação de mais recursos para a criação de serviços de apoio. No entanto, a falta de procedimentos práticos, de formação, de iniciativas de sensibilização, de mecanismos eficazes de cooperação entre e dentro das fronteiras na União Europeia são alguns dos obstáculos que as vítimas enfrentam quando, muitas vezes depois de vivenciarem uma situação traumática, se envolvem no sistema de justiça criminal.

Cada um de nós pode tornar-se vítima de qualquer crime e é nossa responsabilidade garantir que caminhamos para um sistema de justiça criminal cada vez mais aperfeiçoado. Um sistema de justiça criminal em que as vítimas não são apenas ouvidas como peças instrumentais, mas, de facto, respeitadas como parte integrante do caminho para a justiça. Um sistema de justiça criminal onde a sua recuperação é devidamente considerada antes, durante e depois de todas as etapas do processo penal. O **projeto VOCIARE** poderá ser mais um passo neste caminho.

15 Victim Support Finland (Rikosuhripaivystys). (2018). **VOCIARE**: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Finland (publicação pendente).



EM 2018 A APAV APOIOU 9.344 VÍTIMAS DE CRIME. AJUDE-NOS A CONTINUAR A APOIAR CADA VEZ MAIS PESSOAS.

Desejo efetuar um donativo

Mensal ☐ Trimestral ☐ Anual ☐ Apenas uma vez ☐ Valor €

Nome Data nascimento Sexo M ☐ F ☐

Morada Localidade

Email Telefone N.º Contribuinte

Método de pagamento

Débito direto ☐

Transferência bancária ☐

IBAN PT50.0036.0000.99105902803.37

 **Donativo MB WAY**
965 503 106

Por favor, preencha todos os campos indicados.

Envie este cupão para:

APAV, Rua José Estêvão 135-A, 1150-201 Lisboa

Donativo online disponível em apav.pt e no Facebook.

Mais informações:

21 358 79 18 | apav.sede@apav.pt

Autoriza que os seus dados sejam processados eletronicamente e guardados num ficheiro de propriedade exclusiva da APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, com o objetivo de gerir os seus donativos. Estes dados serão conservados pelo período necessário ao cumprimento das obrigações legais. Para exercer os seus direitos de acesso, retificação, oposição e apagamento, envie-nos um e-mail para protecaodados@apav.pt. Para mais informações, consulte a Política de Proteção de Dados da APAV, em www.apav.pt.

Referências

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV, Victim Support Europe – VSE. (2019). **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe - Synthesis Report** (publicação pendente).

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV. (2015). *Para um Estatuto da Vítima em Portugal: direitos mínimos das vítimas de todos os crimes – Contributo da APAV para a transposição da Directiva da UE sobre direitos, apoio e proteção das vítimas.*

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV. (2016). *IVOR Report: Implementing Victim-Oriented Reform of the criminal justice system in the European Union.* Lisbon: APAV.

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV. (2018). **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Portugal** (publicação pendente).

BACKER, Kurt de. (2018). **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Belgium** (publicação pendente).

Comissão Europeia. (2013), *Commission Justice Guidance Document related to the transposition and implementation of Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012 establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime, and replacing Council Framework Decision 2001/220/JHA, 19 December 2013.*

Crime Victims Helpline. 2018. **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Ireland** (publicação pendente).

European Parliamentary Research Service – EPRS. (2017). *The Victims' Rights Directive 2012/29/EU - European Implementation Assessment.* Brussels: European Union.

European Union Agency for Fundamental Rights – FRA. (2014). *Victims of crime in the EU: the extent and nature of support for victims.* Luxembourg: Publications Office of the European Union. EPRS – European Parliamentary Research Service.

Victim Support Finland (Rikosuhripäivystys). (2018). **VOCIARE: Victims of Crime Implementation Analysis of Rights in Europe, National Report for Finland** (publicação pendente).



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 LGBTQ+ - 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
ÓDIONONCAMAIS
FORMAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO PARA O COMBATE AOS
CRIMES DE ÓDIO E DISCURSO DE ÓDIO

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

Parceiros



Parceiros Associados





©APAV|2019

instituição de solidariedade social - pessoa coletiva de utilidade pública

Rua José Estêvão, 135 A, Piso 1,
1150-201 Lisboa

Tel. 21 358 79 00

apav.sede@apav.pt

APAV®



Apoio à Vítima

CHAMADA GRATUITA

116 006

LINHA DE APOIO À VÍTIMA
DIAS ÚTEIS DAS 09H-21H

