



Co-Funded by  
EUROPEAN  
UNION



EUROPEAN COMMISSION – DIRECTORATE-GENERAL JUSTICE AND CONSUMERS  
Programme and financial management  
Grant Agreement number: 802047 – Pro.Vi – JUST-AG-2017/JUST-JACC-AG-2017

# Pro.Vi

PROTECTING  
VICTIMS RIGHTS

## HANDBOOK FOR PRACTITIONERS



The following disclaimer shall be added to the inner pages of the publications and studies written by external independent bodies with support from the European Commission:

<b>BG</b>	Подкрепата на Европейската комисия за изготвянето на настоящата публикация не представлява одобрение на съдържанието, което отразява гледните точки само на авторите и не може да се търси отговорност от Комисията за всяка употреба, която може да бъде използвана за информацията, съдържаща се в нея.
<b>CS</b>	Podpora Evropské komise při tvorbě této publikace nepředstavuje souhlas s obsahem, který odráží pouze názory autorů, a Komise nemůže být zodpovědná za jakékoliv využití informací obsažených v této publikaci.
<b>DA</b>	Europa-Kommissionens støtte til produktionen af denne publikation udgør ikke en godkendelse af indholdet, som kun afspejler forfatterens egne synspunkter, og Kommissionen kan ikke holdes ansvarlig for den brug, der måtte blive gjort af de deri indeholdte oplysninger.
<b>DE</b>	Die Unterstützung der Europäischen Kommission für die Erstellung dieser Veröffentlichung stellt keine Billigung des Inhalts dar, welcher nur die Ansichten der Verfasser wiedergibt, und die Kommission kann nicht für eine etwaige Verwendung der darin enthaltenen Informationen haftbar gemacht werden.
<b>EL</b>	Η υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στην παραγωγή της παρούσας έκδοσης δεν συνιστά αποδοχή του περιεχομένου, το οποίο αντικατοπτρίζει αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών, και η Επιτροπή δεν μπορεί να αναλάβει την ευθύνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.
<b>EN</b>	The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.
<b>ES</b>	El apoyo de la Comisión Europea para la producción de esta publicación no constituye una aprobación del contenido, el cual refleja únicamente las opiniones de los autores, y la Comisión no se hace responsable del uso que pueda hacerse de la información contenida en la misma.
<b>ET</b>	Euroopa Komisjoni toetus käesoleva väljaande koostamisele ei tähenda väljaandes esitatud sisu kinnitamist. Väljaandes esitatud sisu peegeldab vaid autorite seisukohti. Euroopa Komisjon ei vastuta selles sisalduva teabe kasutamise eest.
<b>FI</b>	Euroopan komission tuki tämän julkaisun tuottamiseen ei tarkoita sitä, että sisältö, joka kuvastaa pelkästään tekijöiden näkemyksiä, saa kannatusta, eikä komissiota voida saattaa vastuuseen niiden sisältämien tietojen mahdollisesta käytöstä.
<b>FR</b>	Le soutien de la Commission européenne à la production de cette publication ne constitue pas une approbation du contenu, qui reflète uniquement le point de vue des auteurs, et la Commission ne peut pas être tenue responsable de toute utilisation qui pourrait être faite des informations qu'elle contient.
<b>GA</b>	Ní hionann tacaíocht an Choimisiúin Eorpaigh do tháirgeadh an fhoilseacháin seo agus formhuiniú ar ábhair an fhoilseacháin, lena léirítear tuairimí na n-údar amháin, agus ní féidir freagracht a chur ar an gCoimisiún as aon úsáid a d'fhéadfaí a bhaint as an bhfaisnéis atá ann.
<b>HR</b>	Potpora Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.

<b>HU</b>	Az Európai Bizottság támogatása ezen kiadvány elkészítéséhez nem jelenti a tartalom jóváhagyását, amely kizárólag a szerzők álláspontját tükrözi, valamint a Bizottság nem tehető felelőssé ezen információk bármiféle felhasználásáért.
<b>IT</b>	Il sostegno della Commissione europea alla produzione di questa pubblicazione non costituisce un'approvazione del contenuto, che riflette esclusivamente il punto di vista degli autori, e la Commissione non può essere ritenuta responsabile per l'uso che può essere fatto delle informazioni ivi contenute.
<b>LT</b>	Europos Komisijos parama šio leidinio rengimui nereiškia pritarimo jo turiniui, kuriame pateikiama autorių nuomonė, todėl Europos Komisija negali būti laikoma atsakinga už informaciją panaudotą šiame leidinyje.
<b>LV</b>	Eiropas Komisijas atbalsts šīs publikācijas sagatavošanai nav uzskatāms par satura apstiprinājumu, kas atspoguļo tikai autoru viedokļus, un Komisija nevar būt atbildīga par tajā ietvertās informācijas jebkādu izmantošanu.
<b>MT</b>	L-apoġġ tal-Kummissjoni Ewropea għall-produzzjoni ta' din il-pubblikazzjoni ma jikkostitwixxi approvazzjoni tal-kontenut, li jirrifletti biss il-fehmiet tal-awturi, u l-Kummissjoni ma tistax tinżamm responsabbli għal kwalunkwe użu li jista' jsir mill-informazzjoni li tinsab fiha.
<b>NL</b>	De steun van de Europese Commissie voor de productie van deze publicatie houdt geen goedkeuring van de inhoud in. De inhoud geeft de standpunten van de auteurs weer en de Commissie kan niet aansprakelijk worden gesteld voor het gebruik dat eventueel wordt gemaakt van de daarin opgenomen informatie.
<b>PL</b>	Wsparcie Komisji Europejskiej dla produkcji tej publikacji nie stanowi poparcia dla treści, które odzwierciedlają jedynie poglądy autorów, a Komisja nie może zostać pociągnięta do odpowiedzialności za jakiegokolwiek wykorzystanie informacji w niej zawartych.
<b>PT</b>	O apoio da Comissão Europeia à produção desta publicação não constitui um aval do seu conteúdo, que reflete unicamente o ponto de vista dos autores, e a Comissão não pode ser considerada responsável por eventuais utilizações que possam ser feitas com as informações nela contidas.
<b>RO</b>	Sprrijinul acordat de Comisia Europeană pentru elaborarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi trasă la răspundere pentru orice utilizare a informațiilor conținute în aceasta.
<b>SK</b>	Podpora Európskej komisie na výrobu tejto publikácie nepredstavuje súhlas s obsahom, ktorý odráža len názory autorov, a Komisia nemôže byť zodpovedná za prípadné použitie informácií, ktoré sú v nej obsiahnuté.
<b>SL</b>	Podpora Evropske komisije za pripravo te publikacije ne pomeni potrditve vsebine, ki izraža le mnenja avtorjev, in Komisija ne more biti odgovorna za kakršno koli uporabo informacij, ki jih vsebuje.
<b>SV</b>	Europeiska Kommissionens stöd åt framställningen av detta dokument utgör inte ett godkännande av dess innehåll, vilket endast återspeglar upphovsmännens åsikter, och Kommissionen kan inte hållas ansvarigt för någon användning av informationen i det.



Co-funded by the  
European Union



# **Pro.Vi – Protecting Victims’ Rights**

## ***Guia prático para Profissionais***



Co-funded by the  
European Union



Este guia foi elaborado por:

Raffaele Bracalenti

Catia Isabel Santonico Ferrer

Svenja Heinrich

Catarina Ribeiro

Mariana Barbosa

Mafalda Santos

Raquel Matos

Joana Carneiro

Andreia Moreira

Mihaela Tomita

Roxana Ungureanu

Claudiu Schwartz

Adina Schwartz

María González Vázquez

José Prieto Lois

Vanja M. K. Stenius, Editor



Co-funded by the  
European Union



Um agradecimento especial às seguintes organizações e profissionais cuja contribuição e apoio tornaram possível a elaboração deste guia prático:

Department of Juvenile Justice and Probation, Ministry of Justice, Italy; Department of Judicial Affairs, Ministry of Justice, Italy; State Attorney at the Juvenile Court of Naples; Ministry of Justice, Europe, and Consumer Protection of Schleswig-Holstein; Staatsanwaltschaft Kiel; Staatsanwaltschaft Lübeck; Staatsanwaltschaft Flensburg; Staatsanwaltschaft Itzehoe; Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), Portugal; Associação para o Planeamento da Família (APF), Portugal; Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), Portugal; Gabinete para a Igualdade e Apoio à Vítima, Câmara Municipal da Trofa, Portugal; Polícia de Segurança Pública (PSP) do Porto, Portugal; Romanian National Agency Against Human Trafficking; Secretaría Xeral da Igualdade (Xunta de Galicia); Colexio Oficial de Psicoloxía de Galicia; Unidad de Psicología Forense (Universidad de Santiago de Compostela); Ilustre Colegio de; Abogados de A Coruña; Colexio de Educadoras e Educadores Sociais de Galicia; Colexio de Trabajo Social de Galicia; Asociaciones de apoyo a víctimas de Galicia; Servicios de Atención a Víctimas de la Comunidad Valenciana, Cataluña, País Vasco y Cáceres

Gemma Tucillo; Maria Casola; Donatella Donati; Lucia Jodice; Sonia Specchia; Antonio Sangermano; Maria Alessandra Ruberto; Anna Cau; Maria De Luzenberger Milnrnsheim; Claudia De Luca; Ciro Cascone; Sabrina Ditaranto; Angelo Gaglioti; Silvia Marzocchi; Emilia De Bellis; Emma Avezzu; Giuseppina Barberis; Mariagrazia Branchi; Ninfa Buccellato; Daniela Cuzzocrea; Maria Maddalena Leogrande; Eckart Müller-Bachmann; Jana Bewersdorff; Ulrike Stahlmann-Liebelt; Joachim Tein; Iris Stahlke; Stephanie Gropp; Sabine Schmidt; Stephanie Böttcher; Martina Görschen-Weller; Kirsten Reibisch; Bettina von Holdt; Hanna Falk; Jonna Ziemer; Matthias Plietsch; Manuel Albano; Paula Caldas, Rui do Carmo; Ana Castro Sousa; Patrícia Jardim; Nuno Teixeira; Celina Manita; Raquel Veludo; Sofia Magalhães; Filipa Ribeiro; Fernanda Costa; Ana Paula Ferreira; Sílvia Reis; Rita Fonseca; Carlos Peixoto; Joana Marmelo; Angelina Barbosa; Inês Nogueira; Daniel Marques

A todos os agentes policiais que integram o “Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima” (GAIV) da PSP do Porto.

Um agradecimento extra e especial a todas as vítimas, sobreviventes, profissionais e entidades que participaram ao longo deste projeto, e que sem os quais não se teria concretizado.



Co-funded by the  
European Union



Este guia foi desenvolvido no âmbito do projeto “Pro.Vi – Protecting Victims’ Rights”, financiado pela Comissão Europeia - Diretorado-Geral de Justiça e Consumidores (JUST-AG2017/JUST-JACC-AG-2017) – coordenado pelo Psychoanalytic Institute for Social Research (IPRS) em cooperação com a Asociación Consensus (Espanha), Universidade Católica Portuguesa (Portugal), CJD (Alemanha) e Universidade de Timisoara Ocidental (Roménia). O projeto tem como objetivo integrar os esforços da União Europeia na promoção e desenvolvimento de um sistema eficaz de proteção de vítimas, melhorando as competências do sistema judicial e repondo práticas de justiça de modo a apoiar vítimas de crimes e permitir que as vítimas compreendam e tenham acesso aos seus direitos.

As ações do projeto envolvem profissionais essenciais no processo judicial e serviços de apoio à vítima, com a convicção de que todos aqueles que intervenham com as vítimas de crime possam partilhar a mesma visão, estratégias e objetivos, para que trabalhem em conjunto de forma coerente e eficaz. O projeto tem como objetivo promover um diálogo constante entre a prática e a investigação académica, contribuindo para um processo de reflexão, capaz de melhorar a qualidade e a adequação de serviços, identificando áreas que necessitem de um maior aprofundamento e estudo.

As citações retiradas das entrevistas realizadas a vítimas de crime e a profissionais foram traduzidas e editadas pelos autores.



Prefácio ..... 7

Capítulo 1: O horizonte cultural da Diretiva das Vítimas..... 9

    Porquê uma diretiva para vítimas de crimes? ..... 9

    Quem são as vítimas de crimes?..... 10

    Sobre a denúncia do crime ..... 11

    A necessidade de repensar os aspetos fundamentais dos sistemas sociais..... 12

    De que necessitam as vítimas? ..... 19

    Conclusão..... 21

Capítulo 2: Primeiro Contacto: Resposta do sistema e intervenções profissionais ..... 22

    Introdução..... 22

    Quais são os direitos das vítimas que se aplicam? ..... 23

    Profissionais envolvidos e exemplos de boas práticas ..... 29

    A importância da comunicação nas intervenções com as vítimas ..... 31

    Segurança, confidencialidade das vítimas e proteção dos direitos humanos ..... 34

    Cooperação entre entidades e encaminhamento para outros serviços..... 36

    Conclusão..... 37

Capítulo3: Assistência psicossocial em processos criminais..... 38

    Introdução..... 38

    O que é a assistência psicossocial..... 38

    Papel e Função ..... 40

    Características de profissionais e compensações financeiras ..... 42

    Linguagem e comunicação com vítimas ..... 43

    Outras considerações..... 44

    Conclusão..... 46

Capítulo 4. Assistência psicológica em processos criminais ..... 47

    Introdução..... 47

    Quais os direitos que se aplicam ..... 47

    Lei espanhola 4/2015 sobre o estatuto das vítimas de crime ..... 48

    Que papel deve tomar um psicólogo? ..... 49

    Intervenção em Crise ..... 50





Co-funded by the  
European Union



Apoio psicológico fornecido pelos Gabinetes de Apoio à Vítima – Lições de Espanha .....	51
Psicólogos como testemunhas especializadas.....	53
Equipas psicossociais associadas a tribunais de menores .....	54
O papel da psicologia no processo criminal.....	55
Conclusão.....	55
Capítulo 5: Proteção de Grupos Vulneráveis .....	56
Introdução.....	56
Tipos de grupos vulneráveis .....	56
Identificação de necessidades especiais.....	58
Serviços e Proteções Especiais.....	60
Vítimas Estrangeiras.....	62
Proteção especial de vítimas vulneráveis – O modelo Espanhol de assistência psicológica.....	62
Conclusão.....	65
Capítulo 6: Avaliação Individual .....	66
Introdução.....	66
Intervenção com grupos específicos.....	68
Conclusão.....	72
Anexo 1– DIRETIVA EUROPEIA 2012/29/UE .....	73



## Prefácio

O *Guia prático para profissionais Pro.Vi* tem como objetivo fornecer a todos os profissionais, dentro e fora do sistema judicial criminal (polícias, advogados, juizes, trabalhadores sociais, psicólogos, fornecedores de serviços de apoio à vítima) uma compreensão de avanços na proteção dos direitos das vítimas quanto à aplicação da lei, desenvolvimentos e práticas inovadoras, e orientação prática no apoio nas interações com vítimas de crimes através da utilização de uma abordagem sensível à vítima. Este *Guia* tem em consideração todas as vítimas de crimes, incluindo adultos, menores e outros grupos vulneráveis, reconhecidos como tendo proteções e direitos específicos.

O *Guia* foi criado através de avanços feitos através da Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de outubro de 2012, estabelecendo normas mínimas quanto a direitos, apoios e proteções de vítimas de crimes. A Diretiva reitera a necessidade em obter ações apropriadas para garantir os direitos das vítimas e estabelecer um sistema de suporte integrado para vítimas de crimes, de acordo com normas mínimas. A Diretiva afirma o direito das vítimas de crimes a terem a sua dignidade reconhecida e respeitada.

A Diretiva da UE de 2012 sobre a proteção de vítimas de crimes afirma que as vítimas têm o direito ao reconhecimento da sua dignidade e da relevância social do seu sofrimento, bem como o direito a apoio e proteção da sociedade. Todas as vítimas devem ser tratadas com respeito e dignidade, independentemente do crime, do local onde foi cometido, de quem for a vítima, das suas origens ou dos fatores que contribuíram para a sua vitimização. Todas as vítimas devem receber apoio imediatamente após o crime e, em seguida, serem acompanhadas durante o tempo necessário. Na avaliação das necessidades, todos os danos e sofrimentos causados pelo crime devem ser tidos em consideração, para além dos perfis e características das vítimas. Em última análise, cada vítima é única e tem um conjunto específico de necessidades às quais os serviços e apoios devem corresponder. A resposta às necessidades das vítimas significa vê-las como indivíduos com respostas únicas e variadas à experiência e necessidades subsequentes.

A Diretiva atribui a função de fornecer às vítimas informações adequadas, apoio, proteção e assistência na participação em processos penais a todas as pessoas que entram em contacto com a vítima. A Diretiva indica uma série de medidas práticas que devem ser adotadas ao nível do sistema e no trabalho profissional quotidiano com as vítimas, para que as vítimas sejam protegidas de repetidas vitimizações e sejam apoiadas no processo de recuperação das consequências da infração. A diretiva exige que os profissionais de diferentes serviços evitem recair em qualquer preconceito no que diz respeito ao contacto da vítima com a polícia e à participação no processo penal. As vítimas devem poder aceder facilmente a apoios, compensações e serviços de suporte. Mais especificamente, as medidas fornecidas na Diretiva são relevantes a:

- Agências de aplicação da lei
- Profissionais de justiça criminal
- Serviços de apoio à vítima
- Serviços de justiça restaurativa

Apesar das distintas funções desempenhadas pelos vários serviços e profissionais, todos devem respeitar o mesmo pilar de proteção à vítima ao lidar com vítimas.



Co-funded by the  
European Union





## Capítulo 1: O horizonte cultural da Diretiva das Vítimas

### Porquê uma diretiva para vítimas de crimes?

*"O crime é um dano à sociedade e também uma violação dos direitos individuais das vítimas. Como tal, as vítimas de crimes devem ser reconhecidas e tratadas de forma respeitável, sensível e profissional, sem discriminação..."* - Consideração 9 da Diretiva de Vítimas

Estas três linhas, aparentemente óbvias, na realidade exigem uma reversão total da posição da vítima na sociedade e no sistema de justiça, e expressam o âmbito revolucionário da Diretiva de Vítimas. A vítima passa de sujeito passivo de um crime, de uma entidade abstrata, de "dona" do legítimo direito lesado pelo crime e cuja proteção deve ser assegurada pelo poder público, a ator social com direitos que devem ser garantidos e promovidos. A vítima deixa de ser entendida como objeto impessoal e transforma-se plenamente numa pessoa com as suas próprias vivências de sofrimento, insegurança e humilhação.

Tal como Nils Christie reconheceu no seu seminal trabalho de 1977 "Conflicts as Property"<sup>1</sup>, as vítimas perderam a "propriedade" do crime, tendo caído sob o domínio do Estado, com as vítimas muitas vezes vistas como ferramentas instrumentais para proteger o poder do Estado.

A justiça do Estado deixa pouco ou nenhum espaço para a raiva, o sofrimento e o desejo de vingança da vítima, vistos como potencialmente prejudiciais ao processo penal, trabalhando contra os interesses do Estado.

Na justiça criminal moderna, o crime efetivamente cria um ponto de contenção entre o Estado e o infrator a ser resolvido ao trazer estabilidade à ordem social desequilibrada pelo crime. Nesta realidade, a justiça não opera em nome da vítima, mas em nome da sociedade.

---

*O que é que se fez pelas vítimas?  
Este conceito ainda não foi  
compreendido.  
(Entrevista a Profissional, Itália)*

O papel da vítima é testemunhar e participar no processo penal de acordo com procedimentos que assegurem a imparcialidade das ações do sistema de justiça em relação ao autor do crime, nomeadamente no que diz respeito ao fornecimento de provas relevantes para as ações realizadas pelo sistema de justiça ao instrumentalizar a vítima. Isto não significa apenas que a dor e o sofrimento da vítima ficam ausentes dos corredores justiça, mas também que

ignoram a sua dignidade e individualidade.

---

*Habitúamo-nos tanto a manter a vítima fora do processo que temos dificuldade em dizer-lhes o que podem fazer. Acima de tudo, eles não podem fazer nada.  
(Entrevista a Profissional, Itália)*

---

<sup>1</sup> Nils Christie, "Conflicts as Property", *The British Journal of Criminology*, Volume 17, Issue 1, January 1977, Pages 1–15, <https://doi.org/10.1093/oxfordjournals.bjc.a046783>



O processo que permitiu à vítima afirmar-se como pessoa não foi linear, nem a sua possibilidade em manter a dignidade em ser tratada com respeito e sensibilidade, e ser acolhida dentro de todo o seu sofrimento. No início, este processo envolveu vítimas de duras violações dos princípios da sociedade, como vítimas de terrorismo e crimes que causam um grande alarme social, tendo início em pressões para ocorrer um reconhecimento de vítimas de violência doméstica ou género, bem como vítimas de crimes horríveis normalmente cometidas por estranhos, capazes de captar a imaginação e o interesse público. Mais tarde, a subjetividade da vítima assumiu maior relevância numa perspetiva diametralmente oposta e em que as características da vítima, o seu comportamento e a sua relação com o agressor foram usados para estigmatizar e culpar a vítima, e também mitigando a culpabilidade do agressor<sup>2</sup>. Em última análise, as vítimas de crime são abandonadas numa categoria sem apoio há demasiado tempo, não sendo tratadas em relação às suas necessidades específicas, nem reconhecidas como socialmente relevantes<sup>3</sup>.

A Diretiva de Vítimas introduz um novo cidadão, uma vítima, no panorama social, tentando delinear o seu perfil.

### Quem são as vítimas de crimes?

Com base na Diretiva de Vítimas, uma vítima de crime será quem sente que sofreu danos por um ato que pode ser definido como crime, independentemente de o crime ser denunciado ou de existirem acusações. A identidade da vítima é obviamente imposta, mas também reivindicada. Quem sente que sofreu em virtude de um ato que pode ser definido como crime tem o direito de se identificar como vítima.

---

*“...é importante reconsiderar a vítima e considerar a vítima como um verdadeiro sujeito processual que também tem direitos. Que também está à espera que a justiça funcione.” (Entrevista a Profissional, Portugal)*

---

---

*“Qualquer pessoa deve ser considerada vítima independentemente de o agressor ser identificado, detido, processado ou condenado ...” (Consideração nº. 19 EU Directive 2012/29/EU)*

---

Até agora têm sido os sistemas de justiça, no final de um processo muitas vezes moroso, que determinam se uma pessoa é tecnicamente vítima de um crime, depois de se ter estabelecido uma verdade factual<sup>4</sup>, ou o que mais se aproxima de uma verdade factual.

<sup>2</sup> Ver exemplo: <http://criminal-justice.iresearchnet.com/crime/domestic-violence/victim-blaming-theory/>

<sup>3</sup> It is important to recognize that significant differences exist amongst EU Member States in regards to the recognition and protection of victims' rights both prior to and following EU Directive 2012/29/EU. See *Report on the implementation of Directive 2012/29/EU establishing minimum standards on the rights, support and protection of victims of crime (2016/2328(INI))*. 14.05.2018. Available online at [https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0168\\_EN.html#title1](https://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2018-0168_EN.html#title1)

<sup>4</sup> A verdade jurídica formal deve ser entendida como distinta da verdade substantiva. Summers define "verdade jurídica formal" como "tudo o que for encontrado como facto por quem descobre o facto jurídico (juiz ou jurados ou ambos), estando ou não de acordo com a verdade substantiva" (Summers, Robert S.) "Formal Legal Truth and



A Diretiva de Vítimas introduz este elemento fundamental, ou melhor, o facto de que para garantir a alguém o direito de se definir como vítima e de receber a atenção e o apoio que merece, não é obrigado a demonstrar que é vítima ou até mesmo denunciar o crime. Não é necessário concluir um processo que permita a certificação da verdade.

Qual é o sentido de tudo isso? Por que foi necessário reconhecer que um sujeito adquire direitos no momento em que diz ser vítima?

### Sobre a denúncia do crime

Estatisticamente, sabemos que o número de vítimas na sociedade que entra em contato com o sistema de justiça representa uma pequena fração em relação às vítimas que não apresentam queixa. Se analisarmos todas as estatísticas de crime do ponto de vista dos crimes denunciados e das características do criminoso, o quadro é muito diferente em comparação com o que surge através de pesquisas onde as vítimas são solicitadas a reconstruir acontecimentos criminosos em que tenham estado envolvidas e que tenham causado danos físicos, psicológicos, emocionais ou económicos<sup>5 6</sup>. Investigações<sup>7</sup> demonstram consistentemente que o número de crimes denunciados à polícia é bastante inferior ao número de crimes denunciados em pesquisas de vitimização. Frequentemente, a razão por trás da decisão de denunciar é proporcional ao dano económico incorrido e ao dano físico, e não ao dano emocional ou psicológico<sup>8</sup>. Isto indica uma necessidade em criar uma reflexão sobre a capacidade dos sistemas de aplicação de lei para lidar com o sofrimento e tomar

---

Substantive Truth in Judicial Fact-Finding – Their Justified Divergence in Some Particular Cases. (1999) *Cornell Law Faculty Publications*, ensaio 1186. p. 498. <http://scholarship.law.cornell.edu/facpub/1186>

<sup>5</sup> Ver <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199683581.001.0001/acref-9780199683581-e-2530>

<sup>6</sup> Biderman, A., & Reiss, A. (1967). On exploring the "dark figure of crime." *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*. 374(1), 1–15. <https://doi.org/10.1177/000271626737400102>

<sup>7</sup> Os dados da pesquisa de vitimização apontam para uma visão muito diferente da criminalidade em comparação com os dados oficiais sobre crimes denunciados. Os resultados de um estudo italiano de 2011 demonstram que apenas 34,7% foram denunciados à polícia, com variações significativas dependendo do tipo de crime: quase todos os incidentes de furto de motocicleta (99,3%) e automóvel (94,5%) foram relatados, enquanto que apenas um número mínimo de tentativas de roubo de veículos motorizados, bem como crimes mais graves, como violência doméstica e violação, foram denunciados. Ao nível da UE, as comparações, embora problemáticas devido a uma diferenças nas definições de crimes, sistemas de notificação e outros fatores, entre o Inquérito da UE Sobre Crime e Segurança e o Guia Europeu de Estatísticas Criminais demonstrem uma falta de correlação entre os crimes denunciados e os resultados do inquérito de vitimização, demonstrando que o crime denunciado não reflete com precisão as taxas reais de crimes (van Dijk, Jan, John van Kesteren, Paul Smit. *Criminal Victimisation in International Perspective: Key Findings from the 2004-2005 ICVS and EU ICS*. [http://www.unicri.it/services/library\\_documentation/publications/icvs/publications/ICVS2004\\_05report.pdf](http://www.unicri.it/services/library_documentation/publications/icvs/publications/ICVS2004_05report.pdf)

Maria Giuseppina Muratore, *La misurazione del fenomeno della criminalità attraverso le indagini di vittimizzazione*, p. 3 <https://www.istat.it/it/files/2011/02/Muratore.pdf>

<sup>8</sup> Fundamental Rights Agency. 05 March 2014. *Violence Against Women: an EU-wide survey. Main results report*. Accessible at: <https://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>



medidas para garantir que não continue a ser uma questão privada. É também por este motivo que encontrar uma verdade jurídica formal não traz necessariamente um sentimento de reposição ou cura para as vítimas.

O processo de justiça criminal tem início a partir do momento em que o crime é denunciado, concentrando-se primeiro na investigação do suspeito, seguido de audiências e outros procedimentos legais que muitas vezes têm horários e modos que não respondem às necessidades da vítima e aos danos que esta sente por ter sofrido em consequência do crime. Novamente, não se pode afirmar com certeza que a verdade jurídica formal corresponda à verdade para a vítima.

A investigação pode não recolher provas suficientes para levar o caso a julgamento ou chegar a um acordo judicial. Novamente, um julgamento pode não resultar num veredicto que repare todo o dano que a vítima tenha sofrido.

A Diretiva de Vítimas reconhece um facto extremamente importante: para a grande maioria das vítimas, a experiência de vitimização é um evento socialmente, e não criminalmente, relevante. Por mais grave que seja o crime, muitas vezes o autor do crime é desconhecido, o que impossibilita o processo penal.

### A necessidade de repensar os aspetos fundamentais dos sistemas sociais

A Diretiva de Vítimas reconhece que o tópico dos direitos de vítimas levanta questões sobre os aspetos fundamentais nos quais os nossos sistemas sociais são construídos. Questões complexas que tentaremos agora introduzir.

#### Compreensão de segurança

A Diretiva de Vítimas reconhece que, em todos os sistemas democráticos, existe uma crescente insatisfação dos cidadãos em relação aos agentes de aplicação da lei e aos sistemas de justiça, uma vez que não aparentam ser eficazes na garantia da proteção social nem no atendimento às necessidades dos indivíduos. Quando a segurança das comunidades é deixada sob a responsabilidade exclusiva da aplicação da lei, muitas vezes resulta num fracasso no atendimento às expectativas e necessidade de proteção da vítima e da comunidade.

O medo do crime é generalizado e muitas vezes não é proporcional aos índices de criminalidade, sendo resultado de dinâmicas sociais mais complexas que não envolvem necessariamente as vítimas diretas de um crime. A segurança (ou a possibilidade de proteção continuada) é uma crença dinâmica socialmente construída que contribui para a sensação de segurança sentida por indivíduos e pela comunidade. O papel da aplicação da lei na redução do medo do crime, aumentando a sensação de segurança e indo de encontro às necessidades da vítima é, em última análise, dificultado pelo seu foco na causa do crime ou desordem, resultando no abandono efetivo da vítima (por exemplo, um polícia é mais propenso a perseguir o suspeito de crime em vez de cuidar da vítima).

---

*As vítimas da criminalidade devem ser protegidas contra a vitimização secundária e repetida, contra a intimidação e a retaliação, e devem beneficiar de apoio adequado para facilitar a sua recuperação e de acesso suficiente à justiça.*  
(Consideração nº. 9 Diretiva UE 2012/29/EU)



Além disso, quando o crime é denunciado, o sistema de justiça, através dos seus complexos mecanismos de ativação, procedimentos lentos e resultados incertos, muitas vezes deixa de satisfazer a necessidade individual e coletiva de segurança criada pela repetição do comportamento criminoso acima indicado, mesmo se o crime não possa ser caracterizado como grave de forma objetiva.

Os sistemas de justiça não parecem ser nem eficazes nem eficientes na garantia da reabilitação do infrator, ao passo que, como afirma o antropólogo francês Fassin, os sistemas de justiça criminal estão cada vez mais punitivos<sup>9</sup>. Se a pena não tem um propósito, se o infrator continua a cometer o crime depois de cumprida a pena, se as taxas de reincidência continuam altas, qual é o propósito da justiça? Essas questões muitas vezes surgem através das vítimas de crimes, bem como da sociedade como um todo, com picos após casos de grande visibilidade (como numa violação ou assassinato por uma pessoa recém-libertada da prisão) que chamam a atenção da imaginação pública, questionando todo o funcionamento do sistema de justiça, frequentemente resultando em pedidos de sentença mais duras<sup>10</sup>. Neste contexto, o sentimento de indignação vivido tanto pela vítima como pela comunidade põe em causa a eficácia de todo o sistema, destacando a necessidade em compreender melhor o impacto e o significado do crime para as vítimas e a sociedade, bem como ao desenvolver um sistema que está mais em sintonia com as necessidades e preocupações das vítimas.

No entanto, a sensação de segurança é essencial para o bem-estar da comunidade e do indivíduo, apontando para a necessidade de tomar medidas para reduzir o medo injustificado ao nível da comunidade, tomando medidas diretas para garantir que as vítimas do crime possam lidar com o medo resultante do crime e retomar a vida normal (por exemplo, reduzindo o medo de a vítima ficar sozinha em casa após um assalto, algo especialmente grave para mulheres ou idosos que vivam sozinhos; fornecer às vítimas de violência doméstica ou perseguição uma proteção e apoios adequados).

Resumindo, a fim de melhorar a sensação de segurança da vítima e da comunidade, nem a repressão mais dura nem o castigo mais severo provaram ser as respostas certas. É por isso que a Diretiva de Vítimas da UE apela a todos os funcionários e profissionais para tratarem vítimas com dignidade e fazê-las sentir que o seu sofrimento é importante. Em última análise, a expressão de empatia para com a vítima faz mais para aumentar a sua sensação de segurança e proteção do que algumas ações que visam aumentar a aplicação da lei ou ser mais severo com o crime.

### A humilhação da vítima

Há uma outra dimensão de insatisfação que há muito é motivo de preocupação. No sistema de justiça tradicional, a vítima permanece "um convidado desconcertante" enquanto o jogo do processo criminal é disputado entre o Estado e o acusado. Não há nada que diga que

---

<sup>9</sup> Didier Fassin, *Punire. Una passione contemporanea* (Feltrinelli, Milão 2018), tradução a partir do italiano por Lorenzo Alunni. A tese de Fassin indica que o mundo entrou "numa era de castigo" (p. 9). Utilizando dados, Fassin tenta descobrir "a origem desta nossa ideia de castigo" (p. 57), investigando "a nossa compreensão do que significa punir" (p. 28) com a convicção de que o momento da punição "como instituição social, revela-se como um instrumento eficaz de análise da própria sociedade, dos sentimentos que a percorrem e dos valores que ela traz." (p.36)

<sup>10</sup> Ver e.g., Garland D., 1990. *Punishment and Modern Society: A Study in Social Theory*. Chicago: University of Chicago Press.





haverá justiça para a vítima. Na verdade, o modelo de justiça que conhecemos concentra-se principalmente na relação entre o Estado, como único portador da força, e o acusado, com o objetivo de neutralizar o desejo de vingança da vítima. O sistema que temos hoje deve ser entendido como o resultado de um processo, começando com a obra de Cesare Beccaria<sup>11</sup> durante o século XVIII e o desenvolvimento do modelo acusatório, de forma a assegurar alguma aparência de proporcionalidade e justiça para os acusados, muitos dos quais foram e continuam a ser sujeitos a violações flagrantes e sujeitos a condenações cruéis na ausência do que nós, atualmente, consideraríamos um julgamento justo. No entanto, "este avanço irreversível da civilidade legal levou à marginalização gradual da vítima, uma figura perturbadora que precisava de ser desarmada para encontrar a paz entre os adversários por meio de uma sentença que trouxesse estabilidade à ordem social, tornada vulnerável pelo delito"<sup>12</sup>.

A vítima, em muitos casos, desapareceu efetivamente do tribunal, exceto quando chamada a testemunhar. No entanto, o ato de testemunhar e fornecer informações tem os seus próprios riscos, pois expõe a vítima a um interrogatório, à potencial acusação da vítima e a uma nova vitimização por parte do agressor, sendo mais grave nos casos em que a vítima é especialmente vulnerável, como em casos de violações ou violência de gênero. Este potencial de nova vitimização dentro do sistema de justiça e utilização como um instrumento da acusação representa uma das principais questões que a Diretiva de Vítimas tenta abordar e remediar<sup>13</sup>.

#### O fracasso da sociedade em cuidar da vítima

As vítimas não só foram injustiçadas nos tribunais, como também excluídas pela sociedade. A responsabilidade social pelas vítimas de crimes ainda não foi consolidada. Neste caso, o paradoxo é ainda mais evidente se pensarmos na frequência com que a responsabilidade

---

*As vítimas referem: "denunciamos o crime, depois fomos deixadas sozinhas." (Entrevista a Profissional, Itália)*

---

social é enfatizada em relação ao infrator (principalmente no caso de infratores juvenis) devido ao papel atribuído ao ambiente na criação de comportamentos criminosos em estudos criminológicos e sociológicos (daí a expectativa na reabilitação como resultado do castigo). A mesma responsabilidade em relação às vítimas tem sido muitas vezes negligenciada, levando a uma espécie de estigmatização negativa da vítima em muitos casos. Consequentemente, as vítimas não só têm a sua dignidade negada em favor de uma abordagem centrada no agressor dentro do tribunal, como também numa sociedade que carece de ações concretas.

Historicamente, o entendimento da vítima passou de uma cultura que por vezes via a vítima com pena, e outras vezes com simpatia pelo sofrimento pelo qual tinha passado, para uma cultura que colocava a atenção na responsabilidade da sociedade pelo ofensor, seguindo as causas do crime até encontrar ambientes socialmente desfavorecidos e experiências de vida traumáticas. Isto deu origem a um repensar indiscutivelmente necessário do sistema penal e dos centros de detenção, com uma maior atenção virada para o infrator. Porém, em

---

<sup>11</sup> Ver Cesare Beccaria's [1764] *An Essay on Crimes and Punishment*.

<sup>12</sup> Rossi, 2015, p. 3

<sup>13</sup> It should be noted that considerable country differences exist within the EU in regards to victims' protections.



simultâneo, a vítima foi cada vez mais afastada, tanto dentro da sociedade como no sistema de justiça, que atualmente inclinam-se a favor dos direitos do infrator. O desafio reside em encontrar um equilíbrio entre o tratamento justo dos acusados - tanto antes como após a conclusão do processo judicial - enquanto se assegura que as vítimas do crime recebem o apoio e os serviços necessários.

*Os direitos previstos na presente diretiva não prejudicam os direitos do autor do crime. A expressão «autor do crime» refere-se a uma pessoa condenada por um crime. No entanto, para efeitos da presente diretiva, refere-se também a um suspeito ou a uma pessoa acusada antes de qualquer decisão sobre o reconhecimento da sua culpa ou da sua condenação, e não prejudica a presunção de inocência. (Consideração 12, Diretiva UE 2012/29/EU)*

### Quem é responsável pela vítima?

Este desequilíbrio nos sistemas de justiça penal a favor do autor do crime levanta uma questão abordada pela Diretiva de Vítimas, ainda que de forma implícita. A lógica sugere que, se o sistema de justiça não pode assumir a responsabilidade pela vítima, então devem ser os sistemas de saúde e segurança social a cuidar dela.

O sofrimento e o impacto que o crime tem na vida da vítima são principalmente de ordem social, psicológica e económica. O tema da justiça diz respeito à justiça social, da qual a justiça criminal é um componente. A justiça social funciona em benefício da vítima por meio de mecanismos remunerativos, redistributivos e restaurativos e através da ativação de sistemas de apoio que obedeçam às necessidades da vítima.

No entanto, a Diretiva não delega completamente a responsabilidade de cuidados da vítima à sociedade. O sistema de justiça criminal deve cuidar da vítima. Ao fracassar neste ato, estará a enfraquecer-se a si própria por completo. Consequentemente, a Diretiva exorta o sistema de justiça penal a agir de duas formas.

A primeira tenta assegurar que o primeiro contacto com o sistema de justiça, nomeadamente com a polícia, na denúncia do crime, não seja meramente uma questão burocrática. Em muitos casos, sobretudo em crimes menos graves, quando a vítima denuncia o crime, este é registado pela polícia como um dos vários factos sociais que acabarão por não ter consequências jurídicas (por exemplo, é difícil para a denúncia do crime conduzir às acusações, sendo difícil identificar o autor do crime) ou para os quais a resposta do sistema jurídico, nos casos em que existe uma resposta, não satisfaça necessariamente a vítima. Porém, este primeiro contacto é fundamental não só para iniciar a investigação de maneira eficaz e útil, mas também por representar a primeira e talvez única resposta que a vítima receberá do sistema de justiça.

A proximidade, atenção e escuta que a Diretiva solicita à vítima a receber quando denuncia o crime é o máximo que a vítima poderá receber de uma pessoa de uniforme ou de um juiz. Este é um sinal importante indicado pela Diretiva. À polícia não é pedido que desempenhe um mero ato burocrático ao receber uma denúncia, sendo que este ato possa ser o mais próximo que uma vítima de um crime talvez chegue da justiça. Na verdade, alguns estudos nesta área



demonstram que os procedimentos adotados pela política desempenham um papel mais importante na satisfação da vítima do que os resultados dos casos<sup>14</sup>.

Quais são as expectativas da vítima em relação ao Sistema judicial?

Mesmo que as vítimas não possam entrar em tribunal para procurar uma vingança pessoal, têm o direito de entender o que acontece. Como membros da comunidade, as vítimas têm o direito de verificar se a justiça corresponde às necessidades de justiça da comunidade e ao restabelecimento da ordem social e necessidades individuais da vítima. Pode-se pensar em como as comunidades mais afetadas por acontecimentos que abalaram o seu quotidiano participam nos processos para entender como funciona a justiça e restabelecer o equilíbrio. Para além desta necessidade comunitária de justiça, a Diretiva pede aos sistemas de justiça criminal que garantam que a vítima se sinta digna e não humilhada no tribunal e que sejam dedicados espaços separados às vítimas (algumas medidas podem incluir salas de espera exclusivas ou entradas e parques de estacionamento separados). Isto significa que as vítimas estão simbólica e fisicamente presentes nesses espaços, que lhes é atribuída dignidade e, desta forma, garantindo a dignidade de serem informadas, apoiadas e protegidas quando participam num processo penal. Também significa que as vítimas merecem compreender as decisões tomadas no caso.

---

*“Uma vítima de crime precisa de muitas coisas, primeiro precisa compreender que direitos e serviços estão disponíveis. Se a vítima não puder pagar a um advogado de confiança, então devem ser disponibilizados serviços jurídicos gratuitos. Depois há serviços para a vítima. Vi muita coisa na minha vida...vi todo o tipo de vítimas que preferem não denunciar o crime porque têm medo, ou porque não confiam no sistema judicial ou não podem suportar as despesas extra, para além dos danos causados pelo crime. Penso que os decisores políticos, os políticos sérios se ainda existirem, precisam ou de criar serviços para todas as vítimas de crime, ou encontrar os fundos para garantir que os serviços existentes funcionam. Se houver escritórios ou serviços para todas as vítimas, então é possível ir lá para conforto, para obter informações...”*  
(Vítima de Crime, Itália)

---

<sup>14</sup>“Australia, Elliott et al. (2011) descobriram que as vítimas que entenderam os procedimentos policiais como justos (de forma procedural) têm uma maior tendência a indicar maiores níveis de satisfação e legitimidade e a julgar que o resultado do caso foi justo. Embora a obtenção do resultado desejado também estivesse associada a maiores níveis de satisfação, a justiça processual surgiu como um preditor muito mais forte de satisfação. Isto indica que os processos policiais desempenham um papel mais importante na satisfação da vítima do que os resultados dos casos. Os autores também usaram uma análise qualitativa para investigar melhor as percepções dos participantes em relação à justiça processual, descobrindo que o tratamento processual justo foi interpretado pelas vítimas como prova de que a polícia as valorizava como membros da sociedade (mencionado por 79,9% dos entrevistados), que a polícia era competente (68,2%) e confiável (53,64%), que foram ajudados a recuperar do crime (40%) e incentivados a comunicar novamente com a polícia se necessário (21,82%)” in *Exploring Victims’ Interactions with the Criminal Justice System: A Literature Review* Dr. Deirdre Healy, University College Dublin, outubro de 2019, p. 18.



Não é por acaso que as sociedades que menos se identificam com a justiça são as que menos denunciam crimes. As vítimas não se sentem reconhecidas pelo sistema de direitos, não sentem ter dignidade quando os seus direitos são violados. A Diretiva de Vítimas faz referência explícita a esta situação quando exorta as autoridades responsáveis a responder de forma respeitosa, sensível, profissional e não discriminatória às denúncias e pedidos das vítimas. Este contacto entre a aplicação da lei e a vítima desempenha um papel importante no processo, pois serve para aumentar a confiança da vítima no sistema de justiça e reduzir o número de crimes não denunciados (Consideração N.º 63).

Porque é que as vítimas são novamente vitimizadas?

Quando se deixa de reconhecer a dignidade da vítima, de atribuir relevância social ao seu sofrimento, quando a vítima se submete a procedimentos e profissionais que correm o risco de causar mais traumas, é justamente esse momento que contribui para o risco de uma nova vitimização, intensificando os efeitos do trauma e tornando a situação da vítima ainda mais complexa.

A vítima tem tendência a vivenciar o crime como um acontecimento incompreensível e paradoxal, potencialmente prejudicial aos seus próprios interesses e à sua dignidade. A pessoa que sofre as consequências do crime está exposta ao risco de ser novamente vitimada pelos procedimentos e regras da justiça penal. Isto pode ocorrer não apenas durante contactos com encarregados da aplicação da lei, encontros com advogados e situações dentro do tribunal, mas também derivar da duração do processo penal, que pode não fornecer uma resposta ao crime até muitos anos após a sua ocorrência.

Recusa à dignidade da vítima

*Através de procedimentos da polícia e agentes da lei*

Quem recorre à aplicação da lei na condição de vítima é especialmente vulnerável aos procedimentos utilizados durante o contacto.

Durante o primeiro contacto com a polícia, as vítimas frequentemente sentem que não são entendidas como membros da comunidade e que devem ser protegidas. Podem sentir que não têm alguém a quem recorrer ou confiar. A sua angústia e sofrimento podem não ser reconhecidas. A vítima corre o risco de ser "pressionada" para extraírem provas para o caso, sem ter em conta o efeito que terá sobre ela. Estas ações minimizam a importância do ocorrido, podendo colocar dúvidas sobre a versão da vítima ou fazer com que a vítima se sinta culpada ou responsável pelo que aconteceu.

A vítima pode ter de ficar sozinha em frente a um agente da polícia ao denunciar o crime, apesar de estar num estado mental e/ou físico debilitado em após tudo o que aconteceu. As vítimas podem ter dificuldade em compreender e fazerem-se compreender, não recebendo assistência.

As vítimas com menos probabilidade de denunciarem um crime à polícia são normalmente aquelas que mais precisam de proteção, como crianças, migrantes, vítimas de tráfego, deficientes, etc. O fator subjacente mais comum que impede estes grupos de se apresentarem é uma relação abusiva do poder do(s) autor(es) sobre a vítima, bem como a natureza pessoal de determinados crimes. A ausência de comunicações também pode ocorrer devido a fatores



macrossociais, como uma má percepção da polícia, estados socioeconómicos e medo de culpabilização da vítima<sup>15</sup>.

#### *Através de procedimentos de justiça criminal*

As vítimas de crimes também sofrem uma perda de dignidade nos tribunais devido a uma abordagem da justiça criminal centrada no crime. Em processos criminais, a vítima é chamada para servir de testemunha na fase de investigação preliminar, fornecer elementos para estabelecer os factos que constituam uma infração e ser ouvida durante o julgamento. Em paralelo, os tribunais não foram concebidos para acolher a vítima, sendo que o espaço frequentemente não corresponde à necessidade de prever separações entre vítimas e acusados.

O papel da vítima fica restringido ao processo de justiça criminal, ou seja, a um processo centrado no infrator, para estabelecer a responsabilidade e culpa, condenação, execução da sentença e medidas após a sua libertação, normalmente destinadas a promover esforços de reabilitação e, em casos limitados<sup>16</sup>, proteger a vítima e a comunidade em geral. Neste sentido, o sofrimento intrínseco a toda a experiência de vitimização permanece numa posição subalterna em relação ao crime cometido, à constatação da culpa e à escolha da sentença adequada.

---

*“Por vezes é mais importante ter uma resposta imediata do que passar pelo processo... Não podemos intervir após três anos. Precisamos de intervir imediatamente e dar à vítima algo que não a faça sentir duas vezes como vítima.”*  
*(Entrevista a Profissional, Itália)*

---

As informações que a vítima recebe, seja em relação ao processo como em relação aos seus direitos, são frequentemente fornecidas numa linguagem "técnica ou jurídica" que não é facilmente compreendida e comunicada através de canais que estão mais preocupados com a correção formal da informação do que com a capacidade da vítima em compreender o seu significado, quem está a trabalhar no caso e onde e quais as oportunidades e serviços disponíveis. Efetivamente, o sistema pede àqueles que muitas vezes se encontram numa condição frágil e desconhecem como o sistema funciona, que entendam, traduzam e orientem-se sozinhos para irem de encontro às suas necessidades.

As vítimas podem ter dificuldade em compreender e fazerem-se compreender durante processos criminais (linguisticamente ou não), não recebendo assistência. Nestes casos, a vítima não tem o direito a ser ouvida, de dizer o que aconteceu e de expressar a sua dor pelo que aconteceu a ela ou a outrem. O Capítulo 3 sobre Assistência Psicossocial em Processos

---

<sup>15</sup> Yoon, Seokhee, “Why Do Victims Not Report?: The Influence of Police and Criminal Justice Cynicism on the Dark Figure of Crime” (2015). CUNY Academic Works. [https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2209&context=gc\\_etds](https://academicworks.cuny.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=2209&context=gc_etds)

<sup>16</sup> Alguns estados dos Estados Unidos têm leis que exigem que a vítima e/ou o público sejam informados da residência do criminoso condenado. Da mesma forma, alguns tipos de criminosos podem ser proibidos de viver em certas áreas (por exemplo, pedófilos condenados podem não ter autorização para residir perto de escolas). No entanto, as leis de privacidade na Europa não permitem este tipo de notificação pública. Consultar Dubber, Markus D. and Tatjana Hörnle, Eds. 2014. *Oxford Handbook of Criminal Law*. Oxford: Oxford University Press.



Criminais fornece uma visão sobre a importância em abordar essa preocupação e fornece uma estrutura de como isso pode ser feito.

As vítimas podem sofrer uma vitimização secundária e repetida, podem ser deixadas sozinhas e desprotegidas contra intimidações ou represálias, incluindo o risco de sofrer danos emocionais ou psicológicos. As vítimas podem ter de entrar em contacto com o suspeito ou autor do crime dentro do tribunal ou na esquadra da polícia. A dignidade da vítima durante o interrogatório ou ao prestar depoimento não é protegida. Talvez tenha de participar numa audiência pública, expondo assim a sua situação e experiências a membros da comunidade, ou ser submetida a questionamentos repetidos, exames médicos e divulgações desnecessárias de informações sobre a sua vida privada e que não tenham relação com o crime.

#### *Pela sociedade: as falhas dos sistemas de serviços*

A maioria dos países oferece serviços dedicados a apenas algumas categorias de vítimas de crime, como vítimas de violência de género e menores. As restantes vítimas não têm serviços dedicados e muitas vezes são abandonadas para lidar sozinhas com as consequências do crime.

Assim, as vítimas são solicitadas a buscar por si mesmas as respostas às suas necessidades e a encontrar o caminho através de sistemas de serviços sem apoio. As vítimas também são solicitadas a consultar diferentes serviços sem qualquer apoio ou orientação na transição de um serviço para outro.

Mesmo quando os serviços estão disponíveis, os profissionais podem não ter as competências ou conhecimentos necessários para capacitá-los a trabalhar com as vítimas de forma respeitosa, sensível, profissional e não discriminatória, reduzindo assim a capacidade de identificar as necessidades das vítimas e estabelecer medidas de proteção adequadas.

As vítimas também podem ser solicitadas a contar a sua história por várias vezes, repetindo-a para diferentes profissionais que não trabalham num sistema coordenado. Esta repetição pode não ser apenas traumática em si, como também inevitavelmente produz diferenças na narração que serão submetidas a interrogatório e separadas pela defesa e potencialmente por outros atores dentro do sistema de justiça que trabalham para verificar a veracidade das declarações fornecidas.

O Capítulo 4 descreve o apoio psicológico em todas as fases, demonstrando como todas as vítimas de crimes podem receber o apoio necessário, usando os recentes desenvolvimentos na Espanha, como um exemplo de trabalho entre várias agências, envolvendo o sistema de justiça e os serviços de saúde mental.

#### *De que necessitam as vítimas?*

As vítimas que sentem que sofreram danos precisam de receber uma resposta o mais rápido possível. Mesmo que nem todos reajam da mesma maneira a eventos que ameacem os seus direitos e liberdades, existe uma necessidade geralmente universal em sentir-se aceitado e em ter alguém que os escute para partilharem a sua dor e sofrimento.

A Diretiva de Vítimas indica que as vítimas têm uma "necessidade imediata" que não pode ser satisfeita contando dentro do tempo oferecido pelo sistema de justiça. Estas necessidades, que exigem uma resposta imediata, incluem necessidades psicológicas, médicas e sociais.



## Escutar

A experiência de vitimização muitas vezes gera um sentimento de raiva que pode ser acompanhado por medo e ansiedade<sup>17</sup>. Este sofrimento da vítima deve, antes de mais, ser expresso e partilhado com quem escuta num contexto de apoio, antes e independentemente da investigação do crime ou de ser encaminhada para um especialista. Este apoio inicial deve ser feito de forma empática, respeitosa e sensível para permitir que o indivíduo se expresse sem vergonha. Isto aplica-se a todos os contextos que estabelecem o primeiro contacto com a vítima. Isto aplica-se a todos os contextos que estabelecem o primeiro contacto com a vítima.

O que significa ouvir a vítima? Significa reconhecer a dignidade na sua dor, trabalhar em harmonia com a sua desorientação e sofrimento, saber trabalhar sem causar dano, conter a raiva, o sentimento de humilhação e interagir com essa dor sem banalizá-la ou estimular um desejo por vingança.

É preciso cuidar de todos os tipos de vítimas, uma vez que todos os crimes, mesmo os aparentemente mínimos, podem deixar feridas profundas.

***A Diretiva de Vítimas não cria uma hierarquia de crimes, mas pede àqueles que trabalham com as vítimas que criem um contexto em que a pessoa que foi objeto de um crime possa encontrar o espaço e tempo necessários para enfrentar o impacto do crime na sua vida.***

## Orientação

A vítima deve ser encaminhada para serviços que possam responder às suas necessidades específicas em relação ao trauma sentido, aos danos à sua saúde e finanças e aos procedimentos seguintes para fazer valer os seus direitos.

A vítima deve ser capaz de receber informações claras e adequadas que possam compreender e que lhe permita tomar decisões. Deve ser capaz de receber assistência no acesso aos serviços e ao sistema de justiça e receber apoio nos seus esforços para que o que sentiram seja reconhecido como crime.

Não podemos esperar que a vítima navegue sozinha pelo sistema de justiça e por serviços numa tentativa de encontrar respostas às múltiplas perguntas e dúvidas que possa ter. Sem apoio na fase imediatamente posterior ao crime, a incapacidade de encontrar respostas pode

---

<sup>17</sup> "A pesquisa indica que cerca de 25% das vítimas de crimes violentos declararam sentir níveis extremos de angústia, incluindo depressão, hostilidade e ansiedade (Norris et al. 1997). Outros 22% a 27% declararam ter problemas moderados a graves. Isto significa que cerca de 50% das vítimas de crimes violentos declaram ter um sofrimento moderado a extremo. A Tabela 1 apresenta as reações que pesquisadores e teóricos têm observado nas vítimas de crimes. Os trabalhadores também podem reconhecer estas reações nos amigos e familiares da vítima, uma vez que o crime afeta a família e os amigos, a escola, o trabalho e a comunidade em geral (Burlingame e Layne 2001)" in Working with victims of crime: A manual applying research to clinical practice (segunda edição), Departamento de Justiça, Governo do Canadá. <https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/cj-jp/victim/res-rech/p7.html>



traduzir-se num sentimento de impotência, levando a vítima a fechar-se dentro da sua dor, dificultando ainda mais o pedido de ajuda.

### Apoio e Proteção

Quando a vítima entra no processo de justiça criminal - que para a Diretiva de Vítimas significa o momento em que denuncia o crime - a vítima deve sentir que o seu sofrimento não seja minimizado e que a sua presença não seja apenas utilizada na investigação e no processo. Devem sentir que recebem atenção constante nos espaços e procedimentos que os envolvem para sentir que sua dignidade é reconhecida. Devem ser capazes de compreender, ser compreendidos e obter todas as informações necessárias para tomar decisões informadas em relação à sua participação no processo penal.

A vítima deve ser capaz de estabelecer relações de confiança com os juízes e funcionários do tribunal e sentir-se protegida quando solicitada a participar ativamente no processo. Como, por exemplo, ao testemunhar, evitando o contacto com o suspeito/arguido. Em última análise, os procedimentos e tratamentos reservados para a vítima não devem causar danos ulteriores.

A vítima tem de ser apoiada para compreender o que está a acontecer. Dado que a experiência no tribunal pode ser muito desagradável para a vítima por variados motivos, é importante que esteja preparada para enfrentar esta experiência. A vítima tem de saber o que pode acontecer, conhecer as dificuldades que pode encontrar e de que forma pode encontrar-se numa crise quando estiver em tribunal. Não é o tipo de crime que é relevante, mas sim as características que tornam a vítima mais ou menos capaz de lidar com a situação, sendo um teste importante na sua vida e uma prova na conclusão do processo.

### Conclusão

A transposição da Directiva das Vítimas contribuiu para que se desenvolvessem alterações significativas no tratamento e protecção das vítimas de crimes, embora com diferentes níveis de protecção e de serviços nos diversos Estados Membros da UE. Foram feitos progressos notáveis, contudo ainda há muito a fazer para mudar não só a política e as práticas de intervenção, mas também a cultura, tanto no âmbito do sistema de justiça criminal como da sociedade em geral. Os capítulos que se seguem abordam as mudanças que podem ser promovidas no âmbito do sistema de justiça criminal e dos serviços de apoio às vítimas. O capítulo 2 centra-se num dos pontos mais determinantes na protecção das vítimas - o primeiro contacto - que pode ser visto como o enquadramento de todos os contactos e serviços futuros, sublinhando a importância da utilização de uma abordagem individualizada e sensível à vítima com todas as vítimas de crime. Os Capítulos 3 e 4 discutem alguns tópicos relacionados com o trabalho e protecção das vítimas e grupos que necessitam de assistência psicossocial e psicológica, assegurando que recebem o apoio e assistência necessários, com base no desenvolvimento dos serviços na Alemanha e Espanha, respectivamente. O Capítulo 5 aborda as necessidades especiais dos grupos vulneráveis, enquanto que o Capítulo 6 fornece algumas orientações sobre as avaliações individuais a conduzir junto das vítimas, com considerações especiais para grupos ou indivíduos vulneráveis.





## Capítulo 2: Primeiro Contacto: Resposta do sistema e intervenções profissionais

### Introdução

O processo de proteção das vítimas começa quando a vítima, um membro da família ou amigo, explora os serviços disponíveis em busca de informações, proteção ou apoio que possa ser útil para lidar com as experiências de vitimização em questão. Este tipo de intervenção de primeira linha com as vítimas é assegurado predominantemente por organizações públicas e privadas sem fins lucrativos que visam promover a igualdade de género, os direitos humanos e a luta contínua contra todas as formas de violência e discriminação. Como tal, a eficácia dessas intervenções de primeira linha depende de alguns aspetos essenciais (os principais são a consciência da experiência de vitimização e o reconhecimento da necessidade de apoio ou intervenção) que devem ser reforçados e desenvolvidos pelos serviços de apoio mencionados. A importância dessas intervenções de primeira linha não pode ser subestimada<sup>18</sup>.

A compreensão especializada da vitimização e do seu impacto no indivíduo é essencial para os serviços de apoio à vítima, departamentos de polícia, sistema judicial e serviços de saúde, a fim de minimizar os efeitos negativos sentidos pela vítima. Isso inclui tanto os efeitos diretos causados pelo crime quanto os efeitos do envolvimento do sistema de justiça. Este potencial de posterior vitimização pelo sistema de justiça criminal aponta para a necessidade de intervenções sensíveis às vítimas que protejam os seus direitos e bem-estar.

A primeira abordagem com as vítimas pode incluir um único contacto ou ser composta por várias intervenções. Em ambos os casos, porém, o atendimento deve basear-se no conhecimento da situação e dos recursos da vítima, na avaliação das necessidades imediatas da pessoa e na transmissão de informações sobre os seus direitos, serviços disponíveis, proteções e procedimentos processuais. Os profissionais devem ser formados e bem versados nas áreas de especialização, bem como nas competências relacionais, emocionais e de comunicação que os capacitem a prestar atendimento adequado e integral às vítimas.

Essas intervenções devem ser planeadas e realizadas de forma a evitar sobreposições ou duplicações, contribuindo não apenas para a alocação efetiva de recursos, mas também para a diminuição da vitimização secundária. Além disso, os serviços devem ser prestados de forma urgente, com o objetivo de dar respostas imediatas ou o mais rapidamente possível.

Consequentemente, este capítulo tem como objetivo:

- Sensibilizar para a importância de manter as vítimas informadas sobre os seus direitos e os serviços de apoio disponíveis.
- Promover uma abordagem adequada e o primeiro contacto com as vítimas de crimes, destacando a importância de um modelo de comunicação eficaz baseado no respeito, empatia, competência, rigor e segurança.

---

<sup>18</sup> CIG. (2016). *Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situações de Violência Doméstica e Violência de Género*. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.



- Enfatizar o poder de cooperação com outros serviços ou agências e a importância de encaminhar as vítimas para serviços mais especializados.
- Promover a operacionalização de proteções especiais às vítimas pertencentes a grupos mais vulneráveis.

### Quais são os direitos das vítimas que se aplicam?

As vítimas são amparadas por uma série de direitos desde o primeiro contacto com o sistema judicial e de proteção. Estes direitos têm por objetivo protegê-las como vítimas de crimes. Isto inclui o direito à informação, o direito de entender e ser compreendido, o direito de aceder a serviços de apoio, o direito de ser ouvido e, por fim, o direito à proteção desde o primeiro contacto até ao final do processo. Vejamos agora como esses direitos devem ser aplicados e operacionalizados durante o primeiro contacto da vítima, conforme estabelecido pela Diretiva Europeia 2012/29/UE.

---

*"...é muito um papel nosso, de fazer valer os direitos que esta vítima tem, não é? Tem muito haver com isto, porque a vítima não sabe que tem direito a isto, nós sabendo é que temos que fazer valer estes direitos e temos que solicitar..."*

*(Entrevista a Profissional, Portugal)*

---

### O direito à informação

Todas as vítimas têm o direito de ser informadas sobre os seus direitos, bem como de receber informações sobre todos os procedimentos pertinentes durante o processo penal. As vítimas devem receber esta informação no primeiro contacto com o sistema, seja com a polícia, serviços de apoio às vítimas ou sistema de saúde. Isto serve para garantir que entendam em que posição estão no processo e as próximas etapas que devem ser seguidas. A aquisição dessas informações ajuda a vítima a integrar a sua própria experiência de vitimização e aumentar a sua sensação de controlo sobre a situação. Isto capacita as vítimas, permitindo que se sintam mais seguras e protegidas pelo sistema judicial:

*"(...) há uma questão que consideramos muito importante: o facto de terem informações concretas sobre os seus direitos e deveres. E, essencialmente, os direitos legais, porque existem certas situações que só serão resolvidas pelo sistema judiciário (...) uma mulher informada é uma mulher capacitada, porque tem mais informações, sabe onde deve deslocar-se, sabe perfeitamente o tempo que demora, pode recorrer a uma estratégia de proteção superior. Se não tiver acesso a estas informações, tudo será mais complicado." (Entrevista de Profissional, Portugal)*



---

## Capítulo 2, Artigo 4º

### Direito de receber informações a partir do primeiro contacto com as autoridades competentes

1. A fim de permitir que as vítimas exerçam os direitos previstos na presente diretiva, os Estados-Membros devem assegurar que elas recebam, sem atrasos injustificados e a partir do primeiro contacto com as autoridades competentes, informações sobre:

(a) O tipo de apoio que podem receber e de quem, nomeadamente, se necessário, informações básicas sobre o acesso a cuidados de saúde, a apoio especializado, incluindo apoio psicológico, e a alojamento alternativo;

(b) Os procedimentos para apresentarem denúncias relativas a um crime e o seu papel no contexto desses procedimentos;

(c) Como e em que condições podem obter proteção, nomeadamente medidas de proteção;

(d) Como e em que condições podem ter acesso a aconselhamento jurídico, a apoio judiciário ou a qualquer outro tipo de aconselhamento;

(e) Como e em que condições podem obter uma indemnização;

(f) Como e em que condições têm direito a interpretação e a tradução;

(g) Se forem residentes num Estado-Membro diferente daquele em que o crime foi cometido, as medidas, os procedimentos ou os mecanismos especiais de que dispõem para defender os seus interesses no Estado-Membro em que foi estabelecido o primeiro contacto com as autoridades competentes;

(h) Os procedimentos disponíveis para apresentarem uma denúncia caso os seus direitos não sejam respeitados pelas autoridades competentes que operam no contexto do processo penal;

(i) Os contactos para o envio de comunicações relativas ao seu processo;

(j) Os serviços disponíveis de justiça restaurativa;

(k) Como e em que condições podem ser reembolsadas as despesas que suportem devido à sua participação no processo penal;

2. O âmbito e os pormenores concretos das informações a que se refere o nº1 podem variar consoante as necessidades específicas e as circunstâncias pessoais da vítima e o tipo ou a natureza do crime. Podem ser igualmente fornecidos, em fases posteriores, dados suplementares em função das necessidades da vítima e da relevância dessas informações em cada fase do processo.

---



## O direito a compreender e ser compreendido

No seguimento do referido direito à informação, a vítima tem o direito de compreender toda a informação que lhe é fornecida, bem como o direito de ser devidamente compreendida por todos os serviços com que entre em contacto. Estes direitos partem do pressuposto de que tanto a comunicação com a vítima quanto a **linguagem utilizada devem ser claras, objetivas e adequadas ao seu perfil e necessidades**. Os serviços que estão em contacto com as vítimas, especialmente no início, devem ser recetivos e estar atentos a estas questões, dando atenção à forma como transmitem as informações e, sobretudo, confirmar que a vítima compreendeu tudo o que foi dito. A informação muitas vezes é transmitida num curto espaço de tempo, de forma apressada e com estímulos externos que podem atrapalhar a atenção da vítima. Quando o profissional está com a vítima, é importante que toda a atenção esteja voltada para ela para que o atendimento seja ajustado às suas necessidades, garantindo que seja o mais adequado e personalizado possível.

Naturalmente, isto implica que, se a vítima não fala ou não compreende a língua do país, tem o direito a receber uma interpretação e tradução dos documentos relevantes e do material escrito. Estes serviços devem estar ao seu serviço e prontos para ajudar as vítimas a compreender todas as informações fornecidas de maneira objetiva e clara.

---

### Capítulo 2, Artigo 3º Direito de compreender e de ser compreendido

1. Os Estados-Membros devem tomar medidas adequadas para ajudar as vítimas a compreender e a serem compreendidas desde o primeiro contacto e durante todos os outros contactos necessários com as autoridades competentes no contexto do processo penal, nomeadamente Quando essas autoridades prestarem informações.
  2. Os Estados-Membros devem assegurar que a Comunicação oral e escrita com a vítima seja efetuada numa linguagem simples e acessível. Essa comunicação deve ter em conta as características pessoais da vítima, nomeadamente qualquer deficiência que possa afetar a sua capacidade de compreender ou de ser compreendida.
  3. Salvo se tal for contrário aos interesses da vítima ou prejudicar o bom desenrolar do processo, os Estados-Membros devem autorizar as vítimas a fazer-se acompanhar de uma pessoa da sua escolha no primeiro contacto com as autoridades competentes caso, devido ao impacto do crime, a vítima solicite assistência para compreender ou ser compreendida.
-



## Direito a ser escutado

Ao longo de todas as fases do processo, a vítima tem direito a ser ouvida num ambiente informal e reservado, devendo ser figura ativa e presente ao longo de todo o processo. Dar voz às vítimas deve ser um dos principais objetivos dos profissionais envolvidos neste processo. Só assim seremos capazes de compreender a perspetiva da vítima e agir de acordo com suas necessidades específicas. Alguns estudos indicam que quando as vítimas sentem que estão a ser escutadas e que as suas experiências são validadas, tendem a cooperar de forma mais envolvente e eficiente. Quando as suas experiências são valorizadas, as vítimas sentem-se mais seguras e confiam mais nos serviços de apoio, tornando menos provável que desistam ao longo do processo.

## Direito a ter acesso aos serviços de apoio

Todas as vítimas têm direito ao acesso a serviços de apoio, independentemente do crime que tenham sofrido ou se foi denunciado ou não ao departamento criminal da polícia. A vítima tem direito, desde o primeiro contacto, a ser orientada pelas estruturas adequadas que lhes possam dar o apoio de que necessitam antes, durante e após o processo penal. Estes serviços incluem, mas não se limitam a, apoio judicial; suporte psicológico, emocional e social; devem capacitar as vítimas; esclarecer dúvidas que possam ter; assistir, informar e aconselhar, bem como encaminhar para um abrigo (se necessário). Devem ser gratuitos e confidenciais.

---

### Capítulo 3, Artigo 10º

#### Direito a ser ouvido

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas possam ser ouvidas durante o processo penal e possam apresentar elementos de prova. Caso uma criança vítima deva ser ouvida, devem ser tidas em conta a sua idade e maturidade.
  2. As regras processuais ao abrigo das quais as vítimas podem ser ouvidas durante o processo penal e podem apresentar elementos de prova são determinadas pela legislação nacional.
- 

---

### Capítulo 2, Artigo 8º: Direito de acesso aos serviços de apoio às vítimas

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas tenham acesso gratuito, em função das suas necessidades, a serviços confidenciais de apoio às vítimas que ajam no interesse destas antes, durante e por um período adequado após a conclusão do processo penal. Os familiares devem ter acesso aos serviços de apoio às vítimas em função das suas necessidades e da gravidade dos danos sofridos em consequência do crime cometido contra a vítima.
2. Os Estados-Membros devem facilitar o encaminhamento das vítimas, pela autoridade competente que recebeu a denúncia e por outras instâncias competentes, para os serviços de apoio às vítimas.



3. Os Estados-Membros devem tomar medidas para criar serviços gratuitos e confidenciais de apoio especializado para além dos serviços gerais de apoio às vítimas, ou como parte integrante destes serviços, ou para permitir que as organizações de apoio às vítimas recorram a instituições especializadas existentes que prestem esse tipo de apoio especializado. As vítimas, em função das suas necessidades específicas, e os seus familiares, de acordo com as suas necessidades específicas e com a gravidade dos danos sofridos em consequência de um crime cometido contra a vítima, devem ter acesso a esses serviços.
4. Os serviços de apoio às vítimas e os serviços de apoio especializado podem ser criados como entidades públicas ou não governamentais, e podem funcionar numa base profissional ou em regime de voluntariado.
5. Os Estados-Membros devem assegurar que o acesso aos serviços de apoio às vítimas não esteja subordinado à apresentação de uma denúncia formal de um crime pela vítima às autoridades competentes.

#### Direito à Proteção

As vítimas têm o direito de ser protegidas contra atos de retaliação, intimidação e atos que possam colocar em risco a sua integridade física, bem-estar emocional, dignidade ou vida. Esta proteção também está presente desde o primeiro contacto com os serviços de suporte. As medidas de proteção a aplicar resultam da avaliação individual da vítima, ajustando essas medidas às suas necessidades específicas:

*"(...) a intervenção vem nesse sentido, tentamos identificar o risco e as necessidades, encontrar recursos e respostas para essas necessidades e conceber planos de intervenção individualizados com cada mulher que passe por tudo que nós imaginamos, certo? E a proteção, na verdade, é a questão que mais nos preocupa (...)" (Entrevista de Profissional, Portugal)*

#### Capítulo 4, Artigo 18º: Direito à Proteção

Sem prejuízo dos direitos da defesa, os Estados-Membros devem assegurar a aplicação de medidas para proteger as vítimas e os seus familiares contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, nomeadamente contra o risco de danos emocionais ou psicológicos, bem como para proteger a dignidade das vítimas durante os interrogatórios e depoimentos. Se necessário, essas medidas devem incluir também procedimentos estabelecidos ao abrigo da legislação nacional que permitam a proteção física das vítimas e dos seus familiares.



## A função dos profissionais na abordagem e proteção dos direitos das vítimas

Dada a natureza exigente e a responsabilidade que os profissionais têm na interação com as vítimas de crimes desde o primeiro contacto, é necessário que possuam as qualificações adequadas para as respetivas funções. Estas qualificações incluem um conhecimento científico atualizado e uma compreensão sobre os fenómenos de vitimização, bem como a sua dinâmica e impacto potencial nas vítimas. Também é importante que os profissionais estejam familiarizados com o atual quadro jurídico relativo às proteções concedidas às vítimas de crimes<sup>19</sup>. Além desta formação mais teórica, é importante que os profissionais estejam familiarizados com procedimentos de intervenção e estratégias práticas relacionadas às competências técnicas e pessoais, atitudes e comportamentos a serem adotados no contacto com as vítimas.

Estas competências técnicas resultam de todos os conhecimentos adquiridos ao longo da formação académica e profissionais do profissional, da formação complementar avançada e especializada numa determinada área e da experiência acumulada ao longo da sua trajetória profissional. Tudo isto dá ao profissional a experiência para saber o que fazer quando se deparar com as vítimas, independentemente da fase do processo penal.

Por outro lado, as competências pessoais são características, atitudes e comportamentos que os profissionais devem trabalhar para desenvolver e adotar, para que possam prestar um serviço de maior qualidade, mais humano e atento, centrado nas necessidades das vítimas. São traços que dão ao profissional conhecimento de como deve fazer as coisas, de como proceder no contacto com as vítimas. Estes tipos de competências incluem **competências relacionais** (a forma como o profissional lida com as relações humanas), **competências emocionais** (a maneira como o profissional gere e ajusta as suas próprias emoções, especialmente quando confrontado com circunstâncias e situações mais exigentes e desafiadoras) e outras competências, como a tolerância, o respeito pelo outro e pelos seus direitos, a escuta e a capacidade empática, que visa sempre compreender e *"entender, na perspetiva da vítima, a realidade em que vive"*<sup>20</sup>. Desta forma, podemos compreender que os profissionais envolvidos na intervenção de primeira linha desempenham um papel crucial na forma como a vítima processa os acontecimentos por ela vividos. Estes agentes, estando diretamente envolvidos na trajetória de recuperação da vítima, têm a responsabilidade de evitar, tanto quanto possível, fenómenos de vitimização secundários que possam surgir na sua prática profissional<sup>21 22</sup>.

A experiência de vitimização é um acontecimento emocionalmente complexo e perturbador, com um impacto negativo no bem-estar psicológico dos sujeitos<sup>23</sup>. Alguns dados relativos a essas experiências indicam que sentimentos de **raiva, medo, preocupação, angústia, tristeza, ansiedade, vergonha, respeito próprio negativo e uma possível**

<sup>19</sup> APAV. (2019). *Manual EMVA – Atendimento e Encaminhamento de Vítimas de Violência Doméstica e de Género*. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

<sup>20</sup> APAV, 2019

<sup>21</sup> APAV, 2019.

<sup>22</sup> Machado, M., & Gonçalves, R. (2002). *Violência e Vítimas de Crime, Vol. 1 – Adultos*. Quarteto Editora

<sup>23</sup> Chadee, D., Williams, D., & Bachew, R. (2020). Victims' emotional distress and preventive measures usage: Influence of crime severity, risk perception, and fear. *Journal of Community & Applied Social Psychology*, 30(1), 14-30. <http://doi.org/10.1002/casp.2418>



**culpabilidade pela situação de violência**<sup>24 25 26</sup>, são alguns dos efeitos psicológicos comuns sentidos pelas vítimas ao longo dessas experiências de vitimização. Estes efeitos também podem ter um impacto negativo a longo prazo nas vítimas, o que pode levar ao desenvolvimento de transtornos de stress pós-traumático ou depressão<sup>27 28</sup>.

Assim, o primeiro momento com as vítimas de crimes é de extrema importância em qualquer tipo de intervenção. O primeiro contacto com as vítimas pode definir e determinar o estabelecimento de uma relação de confiança, que permite ao profissional gerir a intervenção a escolher em cada caso, adaptando-a com a maior qualidade possível às necessidades da vítima<sup>29</sup>. A qualidade do atendimento no primeiro contacto também é fundamental para garantir que a decisão da vítima seja a mais consciente possível e para que se sigam as medidas processuais iniciais, que também podem ser decisivas para a permanência ou desistência da vítima no processo penal<sup>30</sup>.

Assim, quando a vítima de um crime toma a iniciativa de encerrar o ciclo da violência e decide procurar apoio, os profissionais devem estar preparados para receber de forma calorosa e protetora, sendo esperado que prestem um atendimento adequado e eficaz, que seja congruente com os princípios éticos e deontológicos que regem a sua profissão, evitando processos secundários de vitimização<sup>31</sup>.

### Profissionais envolvidos e exemplos de boas práticas

Existe um grupo de profissionais que, pela natureza da sua profissão e pela intervenção de primeira linha que realizam, está mais suscetível a ser o primeiro contacto e uma ponte entre as vítimas e o sistema judicial. Estes profissionais de intervenção de primeira linha podem incluir forças de segurança (por exemplo, agentes da polícia), profissionais de saúde física e mental e profissionais de apoio às vítimas. Todos desempenham um papel fundamental na identificação e denúncia de crimes, bem como no atendimento, apoio, assistência e encaminhamento das vítimas para serviços mais especializados<sup>32</sup>.

As vítimas devem receber um atendimento apropriado, que proporcione as informações necessárias e encaminhe para uma rede de instituições de apoio. Espera-se que os agentes policiais, bem como médicos, enfermeiros, juizes, psicólogos e demais profissionais de apoio, sejam capazes de adotar uma atitude positiva, empática e adequada, com o objetivo de tranquilizar a vítima e validar as suas decisões sem subestimar ou banalizar os factos relatados. Sempre que possível, estes profissionais devem proporcionar, no momento do

<sup>24</sup> Langton, L., & Truman, J. (2014). *Socio-emotional impact of violent crime* (NCJ 247076). Washington, DC: US Department of Justice.

<sup>25</sup> Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência Doméstica: Compreender e Ouvir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Saúde*. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.

<sup>26</sup> Shapland, J., & Hall, M. (2007). What do we know about the effects of crime on victims? *International Review of Victimology*, 14, 175–217. <https://doi.org/10.1177/026975800701400202>

<sup>27</sup> Langton & Truman, 2014

<sup>28</sup> McLean, C. P., Morris, S. H., Conklin, P., Jayawickreme, N., & Foa, E. B. (2014). Trauma characteristics and Posttraumatic Stress Disorder among adolescent survivors of childhood sexual abuse. *Journal of Family Violence*, 29, 559–566. <https://doi.org/10.1007/s10896-014-9613-6e>

<sup>29</sup> APAV, 2019

<sup>30</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009

<sup>31</sup> Ibid.

<sup>32</sup> Ibid.





acolhimento das vítimas, condições materiais adequadas e favoráveis para facilitar a expressão de factos dolorosos e que façam parte da vida privada. Um exemplo de boa prática neste sentido seria o acolhimento da vítima num local privado e isolado, garantindo a sua privacidade e confidencialidade<sup>33</sup>.

Consequentemente, os profissionais de primeiro contacto devem adotar vários princípios e atitudes<sup>34 35</sup>:

- Tranquilizar e acalmar a vítima
- Estabelecer uma relação de confiança e empatia com a vítima
- Validar o relatório e apoiar o pedido de ajuda da vítima
- Evitar fornecer informações excessivas à vítima no primeiro contacto
- Informar a vítima sobre os seus direitos
- Evitar intervir de forma impulsiva, pois pode fazer com que a vítima evite pedir o apoio necessário
- Escutar o que a vítima tem a dizer sobre a sua experiência de vitimização
- Certificar-se de que a vítima não está sozinha neste processo e que não é a culpada pelo que lhe aconteceu
- Não pressionar a vítima a tomar decisões, revelando detalhes excessivos sobre a sua experiência de vitimização se não se sentir confortável em fazê-lo
- Evitar dar conselhos pessoais, fazer comentários ou julgamentos ou emitir sentenças sobre a situação
- Respeitar a confidencialidade da vítima, tendo em mente os seus limites
- Acreditar no relatório da vítima
- Evitar fazer perguntas que possam induzir reações emocionais agudas
- Abordar e tratar as vítimas com dignidade e respeito, evitando julgamentos sobre a sua aparência, narrativas, comportamentos e decisões
- Encaminhar a vítima a instituições ou serviços que possam apoiá-la, avaliar as suas necessidades e fornecer o apoio adequado, dependendo da situação
- Respeitar a perspetiva de cada vítima sobre a sua situação específica, mesmo que seja contrária ao ponto de vista do profissional
- Normalizar a experiência de vitimização e as consequências associadas
- Estar preparado para intervir numa crise

---

<sup>33</sup> Ibid.

<sup>34</sup> APAV, 2019

<sup>35</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009



É importante também que os profissionais ressaltem que a violência nunca é justificável e que nenhuma circunstância, pessoa ou comportamento pode justificar o abuso físico, psicológico, verbal, sexual ou qualquer outro tipo de abuso.

### A importância da comunicação nas intervenções com as vítimas

Conforme mencionado anteriormente, a qualidade da relação estabelecida com a vítima pode indicar o sucesso ou fracasso da intervenção do profissional. Existem alguns fatores que influenciam essa qualidade, incluindo o **estilo e a qualidade da comunicação**. Quando as vítimas pedem ajuda, ficam debilitadas, hipervigilantes e sensíveis a cada detalhe do comportamento de outras pessoas. Isto inclui uma comunicação não verbal. Assim, é importante que os profissionais de primeira linha não apenas tenham as competências adequadas de comunicação e escuta, mas que também estejam preparados para implementar essas competências na prática, independentemente da vítima, do crime sofrido ou da situação<sup>36</sup>.

As **competências de atendimento** representam uma das estratégias mais importantes no domínio da comunicação eficaz, envolvendo um conjunto de competências essenciais para uma comunicação mais adequada na prestação de um serviço às vítimas de crimes, como o contacto visual, o tipo de utilização da linguagem verbal e tom de voz, uma atitude empática e a comunicação não verbal/linguagem corporal dos profissionais<sup>37</sup>. A partir desse conjunto de competências básicas de escuta, as vítimas sentir-se-ão mais seguras, mais envolvidas no processo e sentirão que as suas experiências são importantes e válidas. Por outro lado, estas competências fornecem aos profissionais ferramentas que permitem estar mais conscientes e serem capazes de observar pistas não-verbais, tornando possível responder às necessidades das vítimas da forma mais adequada<sup>38</sup>. Estas ferramentas também permitem a criação de uma relação mais profunda e benéfica baseada na confiança entre profissionais e vítimas no primeiro contacto, o que pode ser uma referência positiva nas próximas etapas do processo judicial.

As secções seguintes descrevem algumas dessas técnicas e competências, essenciais para uma comunicação mais eficaz com vítimas de crimes.

### Linguagem verbal, não-verbal/linguagem corporal e inquéritos

Nas fases iniciais do primeiro contacto, o profissional deve começar por apresentar-se, indicando o seu nome e a sua função, tratando a vítima de forma personalizada, esclarecendo quais os seus objetivos e em que consiste o procedimento habitual. Trata-se de um primeiro passo muito importante, pois dá informações do serviço de apoio à vítima, permitindo-lhe esclarecer quaisquer dúvidas sobre determinados aspetos do procedimento, ao mesmo tempo que permite quebrar o gelo entre o profissional e a vítima.

A **linguagem verbal**, ou seja, o tom de voz, ritmo, cadência e padrão de fala são bons indicadores do estado de uma pessoa e, neste caso, devem ser tidos em consideração pelos profissionais no contacto com as vítimas. Uma vez ciente destas características da voz - e das possíveis mudanças induzidas na qualidade da fala do outro - o profissional aumenta a sua

<sup>36</sup> Ibid.

<sup>37</sup> Ivey, A. E., Ivey, M. B., & Zalaquett, C. P. (2010). *Intentional Interviewing and Counseling: Facilitating client development in a multicultural society* (7<sup>th</sup> ed.). Nelson Education.

<sup>38</sup> Ibid.



capacidade em identificar quaisquer sinais de conforto ou desconforto, bem como situações causadoras de stresse ou confusão<sup>39</sup>. Também é importante na comunicação verbal que os profissionais *não desconsiderem* a história e as experiências da vítima.

É importante incentivar a vítima a contar os eventos e partilhar os aspetos relevantes que ela acredite serem importantes para o processo, respeitando a vontade e a autodeterminação da vítima. Este momento de partilha nunca deve ser transformado em algo enérgico ou intrusivo. Desta forma, o profissional mostra que as preocupações da vítima são válidas, importantes e merecem tanta atenção e importância quanto outros temas que devam ser explorados<sup>40</sup>.

No contacto com a vítima, é importante que o profissional possa parafrasear o conteúdo partilhado pela vítima, utilizando exemplos que possam dar clareza à situação específica. Este exercício faz com que a vítima se sinta ouvida, o que a incentivará a continuar expondo a situação e os seus sentimentos em relação à experiência de vitimização. O profissional também deve fazer um resumo do que foi dito e deve confirmar as informações com a vítima, para que possa preencher qualquer lacuna de informação ou mal-entendido sobre o que foi dito<sup>41</sup>.

Além disso, é dever do profissional informar as vítimas sobre os seus direitos e os recursos disponíveis. Durante o contacto, todas as informações devem ser fornecidas de forma cuidadosa, clara, objetiva e adequada (com uso limitado ou nenhum uso de linguagem técnica ou jargão). A prestação de informações deve ser adaptada às características pessoais da vítima, de forma que o profissional tenha a certeza de que a informação foi compreendida.

A **linguagem corporal** deve ser atenta e cuidadosa. Representa uma constante nas atitudes e comportamentos do dia a dia dos profissionais da linha de frente. Isso é importante não só para o profissional, mas também para a vítima. Por um lado, o profissional deve estar atento às pistas não verbais da vítima, que podem levar à revelação de sentimentos e reações aos conteúdos discutidos, permitindo ao profissional adequar a sua resposta às necessidades e circunstâncias da situação em mão. Por outro lado, o uso de linguagem corporal adequada pelo profissional promoverá um sentimento de segurança, proteção e confiança por parte da vítima. A sua atitude deve ser serena e consistente com o que fala, e os profissionais devem dar atenção especial ao uso de gestos, expressões faciais, olhares, tom de voz, entre outros aspetos. Também devem evitar sinais de impaciência ou ansiedade (por exemplo, cruzar os braços, suspirar insistentemente, olhar para o relógio), pois isso pode levar a vítima a sentir que a sua experiência está a ser desvalorizada<sup>42</sup>.

Outro aspeto importante a ter-se em conta é como os profissionais **questionam as vítimas**. A maneira como se faz perguntas é fundamental para o estabelecimento de uma boa base para uma comunicação eficaz. Portanto, as perguntas às vítimas devem ser feitas de uma forma cuidadosa e sensível, sem julgar. O profissional deve focar na fala da vítima, dando-lhe sinais tranquilizadores por meio de uma estratégia de comunicação não verbal atenta que demonstre a sua disponibilidade para ouvir e dar apoio. Esta é uma questão crucial, pois a

---

<sup>39</sup> Ibid.

<sup>40</sup> Ibid.

<sup>41</sup> APAV, 2019

<sup>42</sup> Ibid.



forma como fazemos as perguntas pode inibir a vítima ou levar à adoção de uma postura mais defensiva diante do atendimento que está a ser prestado e do profissional envolvido<sup>43</sup>:

*"(...) e as perguntas que eu coloco têm de ser atenciosas, para não ferir ou vitimizar de novo. E, de preferência, devo escutar uma vez, não duas, não três vezes, não quatro vezes, nem cinco vezes (...)"* (Entrevista a Profissional, Portugal).

Os profissionais também devem aprender a lidar de forma adequada com os silêncios da vítima, o choro, a confusão emocional e as hesitações, que são reações naturais, levando em consideração todas as experiências traumáticas e vitimizações pelas quais passaram e das quais se relembram quando contam o aconteceu.

O processo de inquérito deve envolver perguntas abertas e ser complementadas com algumas perguntas fechadas. Esta estratégia pode promover a aquisição de mais conhecimento e entendimento mais profundo sobre a situação<sup>44</sup>. Questionando as vítimas de forma adequada, com respeito pelas vítimas e pela sua proteção, pode ajudar a tornar a troca mais suave, mais fluída, ajudando a identificar e esclarecer novas questões que possam surgir<sup>45</sup>.

### Escuta Ativa

Escutar é uma competência essencial e é a base de uma comunicação eficaz. É a competência mais importante ao intervir com vítimas de crimes. Ivey, Ivey e Zalaquett (2010) afirmam que em qualquer situação em que tenhamos de entrevistar, aconselhar ou comparecer, a questão mais importante a ter em mente é a capacidade de estabelecer contacto com outra pessoa de forma rica e confiável. Assim, é fundamental ouvir, compreender e dar tempo e espaço para que a vítima possa partilhar a sua narrativa e para que o profissional possa compreender sua história de vida, com as suas principais perguntas e dúvidas.

Portanto, os profissionais de primeira linha devem ouvir a vítima, ouvir com atenção, apreendendo todo o conteúdo de sua mensagem. Além disso, o profissional deve focar toda a sua atenção no momento presente com a vítima, demonstrando esse foco através da sua linguagem verbal e corporal. Certas estratégias úteis para este assunto incluem manter contacto visual durante todo o discurso da vítima, balançar a cabeça e usar interjeições, ao mesmo tempo que evita interromper a vítima durante o discurso<sup>46</sup>. Todas as estratégias de comunicação utilizadas devem ser adaptadas às características individuais e culturais das vítimas, respeitando o seu espaço individual e formação cultural.

Segundo Manita, Ribeiro e Peixoto (2009), existem princípios gerais que constituem a base do ato de escutar e devem estar presentes no dia-a-dia dos profissionais de primeira linha que não só contactam, mas também recebem as vítimas que os procuram. Em primeiro lugar, é necessário estar atento ao facto de que *"é impossível não comunicar"*; a comunicação é estabelecida através da fala, gestos, tom de voz, postura, olhares, expressões faciais, silêncios e atitudes. Por isso, os profissionais devem estar atentos à forma como se comportam e agem com as vítimas. É imprescindível reconhecer que *"comportamentos geram comportamentos"* e que as reações da vítima às propostas e assistências oferecidas

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Heller & Hindle, 2010.

<sup>45</sup> Ivey, Ivey & Zalaquett, 2010.

<sup>46</sup> APAV, 2019



dependerão do impacto do primeiro contacto, que inclui a situação e as pessoas que participaram.

Em segundo lugar, é imprescindível utilizar de forma adequada os elementos da comunicação não verbal (olhares, gestos, postura) e da comunicação verbal, conforme afirmado anteriormente, bem como a voz em todas as suas dimensões: intensidade, volume, ritmo, cadência da palavra, acentuações e tons. Saber ouvir, saber transmitir de forma eficaz a informação adequada e saber dar um feedback construtivo são também aspetos que devem ser tidos em consideração ao longo do processo.

Por fim, os profissionais devem reconhecer que o contexto e o espaço onde as vítimas são ouvidas também exercem influência sobre os serviços e suporte prestados à vítima, reiterando assim a importância de haver uma comunicação num local calmo, seguro, privado e confortável. Todas estas estratégias permitem que as vítimas sejam mais abertas e se sintam mais seguras para contar a sua história e experiência de vitimização, tornando-as mais recetivas para receber o apoio necessário.

### Segurança, confidencialidade das vítimas e proteção dos direitos humanos

A garantia de sigilo e segurança às vítimas de crimes é uma condição imprescindível para ser efetuado um envolvimento adequado por profissionais de primeira linha. Alguns estudos indicam que as reações negativas dos profissionais em relação à vítima, após a prática do crime, podem agravar o seu sofrimento, contribuindo para a continuação da vitimização secundária<sup>47 48</sup>. Por isso, é importante que o profissional compreenda que está a intervir junto de pessoas que estão em sofrimento, devendo o máximo respeito pela situação íntima e delicada com que se deparou:

*"(...) a vítima deve ser tratada com todo o profissionalismo e respeito (...)"* (Entrevista de Profissional, Portugal).

Os códigos éticos e deontológicos das suas profissões também devem fazer parte da base de sua prática profissional, garantindo o respeito à privacidade, dados e sigilo da vítima em todos os assuntos. Qualquer fuga de informações, seja deliberada ou acidental, pode colocar em risco a vida, a integridade física e/ou os bens da vítima, bem como da sua família e amigos<sup>49</sup>.

Quando um profissional deseja entrar em contacto com outras instituições, ou mesmo encaminhar o caso para outras organizações, é necessário obter o consentimento expresso e a permissão da vítima para a partilha de qualquer informação a seu respeito<sup>50</sup>. Além de ser uma boa prática profissional, esta prática pode promover a confiança entre o profissional e a vítima:

*"(...) faria sentido ter uma diretiva mais geral a este nível, ter protocolos gerais com entidades para manter a confidencialidade da vítima nos sistemas nacionais de saúde e educação (...)"* (Entrevista de Profissional, Portugal).

<sup>47</sup> Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. *Social Justice Research*, 7(1), 5–28.

<sup>48</sup> Orth, U. (2002). Secondary victimization of crime victims by criminal proceedings. *Social Justice Research*, 15(4), 313–325.

<sup>49</sup> APAV, 2019

<sup>50</sup> APAV, 2019



A dignidade é um valor universal e inerente ao ser humano; por isso é um dever ético e jurídico que todos respeitem os direitos dos outros. Assim, os profissionais de primeira linha têm o dever de perceber a vítima como uma pessoa singular, um ser único, necessariamente diferente dos demais, com desejos próprios que devem ser respeitados e promovidos no atendimento e ao longo do processo judicial<sup>51</sup>.

A base de uma relação adequada e empática com as vítimas deve ser baseada em alguns princípios, como o respeito à autonomia e autodeterminação, promovendo a sua recuperação, um sentimento de justiça e capacitação. As vítimas devem ser tratadas com igualdade, tendo em consideração a justiça na promoção de condições que considerem as suas diferenças individuais<sup>52</sup> e no combate à discriminação.

Por isso, é necessário que os profissionais sejam informados sobre essas questões para que, ao intervir junto das vítimas, respeitem os seus desejos e decisões, sem prejudicar os eventuais arranjos relativos ao direito penal e ao processo penal<sup>53</sup>. As intervenções baseadas neste princípio farão com que as vítimas se sintam mais responsáveis, relevantes, capacitadas e independentes em relação às suas escolhas e decisões (por exemplo, no que diz respeito ao apoio dado, preencher o boletim de ocorrência, os seus planos futuros e outros). Assim, os profissionais devem garantir que todos os serviços de apoio especializados sejam prestados com o máximo rigor e respeito absoluto por estes princípios, sem colocar a sua própria vontade à frente da vítima<sup>54</sup>.

Para que isso aconteça, os profissionais devem tentar seguir um modelo<sup>55 56</sup> que promova o respeito e a aceitação do outro, a não discriminação, os direitos humanos e a capacitação da vítima, adotando comportamentos como, mas não se limitando a:

- Obter um consentimento informado da vítima para qualquer intervenção que possa ser realizada;
- Dar todas as informações necessárias à vítima, incluindo os resultados prováveis de certas decisões, especialmente os riscos e benefícios que estejam associados;
- Estar ciente de que não existe um perfil de vítima ou de agressor e, portanto, qualquer pessoa, independentemente das suas características e recursos pessoais, pode ser vítima de um crime;
- A **avaliação** da vítima deve ser efetuada sem influência indevida pela aparência do indivíduo, características pessoais, sexo, idade, orientação sexual, estatuto socioeconómico, etnia, nacionalidade ou pelo comportamento aparente das vítimas ou agressores. Alguns desses fatores, no entanto, desempenham um papel na identificação geral de vítimas vulneráveis (por exemplo, menores). A ênfase aqui está na individualização da avaliação e no reconhecimento de que múltiplos fatores entram em jogo, muitos dos quais podem não ser óbvios.
- Evitar dar conselhos pessoais, fazer julgamentos ou fazer afirmações baseadas em estereótipos, preconceitos, mitos ou crenças infundadas;

<sup>51</sup> Ricou, M. (2014). *A Ética e a Deontologia no Exercício da Psicologia* (1st ed.). Ordem dos Psicólogos Portugueses

<sup>52</sup> Nunes, R. & Rego, G. (2002). *Prioridades na saúde*. Lisboa: McGraw-Hill de Portugal, Lda.

<sup>53</sup> CIG, 2016

<sup>54</sup> Ibid.

<sup>55</sup> Ibid.

<sup>56</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009



- Promover a consciencialização sobre as diferentes etapas do processo penal, para que a vítima possa tomar uma decisão ponderada e informada;
- Garantia de que a autodeterminação da vítima está presente em todas as decisões que tomam e que a vítima tem a palavra final na determinação de qual intervenção será fornecida.

### Cooperação entre entidades e encaminhamento para outros serviços

Sempre que necessário, a intervenção de profissionais de primeira linha requer, como princípio básico de funcionamento, a cooperação com outras entidades e o encaminhamento de processos priorizando as abordagens entre vários sectores<sup>57</sup>. Havendo cooperação entre as várias entidades, a intervenção escolhida será mais bem definida, sistematizada e mais respeitosa com a experiência de outros profissionais.

O networking envolvendo a colaboração e cooperação com outros profissionais é a melhor metodologia para obter serviços mais adequados e de maior qualidade para as vítimas de crimes. O trabalho em rede a nível local, regional e nacional permite a implementação de protocolos, coordenação de intervenções com papéis, funções e responsabilidades definidas, que são atribuídas a cada profissional, evitando assim a duplicação ou dispersão de intervenções e esforços<sup>58</sup>:

*"(...) trabalhamos em estreita colaboração com as forças de segurança, tribunais, segurança social, e recentemente falámos da rede nacional de lares de acolhimento e das estruturas de serviços de apoio às vítimas, todas estas estruturas funcionam de forma articulada, sobretudo porque são estruturas de referência (...) Todas as estruturas de referência mantêm contacto e solicitam algum apoio às vítimas".*  
(Entrevista a Profissional, Portugal).

A rede pode fornecer respostas mais adequadas às necessidades das vítimas identificadas.

Uma abordagem integrada entre os diversos profissionais e serviços pode evitar alguns constrangimentos que possam ter efeito adverso no trabalho conjunto entre as organizações. Assim, os profissionais devem promover um relacionamento positivo e uma comunicação eficaz com profissionais de outras entidades e os problemas devem ser enfrentados de forma integrada, mobilizando e recorrendo aos vários serviços<sup>59</sup>.

Apresentamos agora um conjunto de medidas de boas práticas que os profissionais devem adotar durante um processo de referência de vítima articulado:

- O tempo deve ser bem gerido e aproveitado ao máximo para cumprir determinados requisitos no processo, sem atrasar ou prejudicar o desempenho dos outros serviços com as vítimas (por exemplo, encaminhamento urgente de uma vítima para serviços médico-legais, envio de relatórios atempadamente).
- Como mencionado, a comunicação com outros profissionais deve ser adequada, cordial, clara e objetiva, evitando a partilha de informações de forma ambígua.

---

<sup>57</sup> CIG, 2016.

<sup>58</sup> Ibid.

<sup>59</sup> APAV, 2019



- A partilha de informações entre profissionais deve ser feita de forma criteriosa e clara, devendo conter todas as informações necessárias para que possa ser feito um bom seguimento por outras entidades, tendo sempre presente a existência do consentimento livre da vítima para essa partilha ocorrer.
- A intervenção deve promover networking, através da participação ativa de outros profissionais, otimizando os recursos disponíveis para proporcionar o melhor serviço possível às vítimas.
- O contacto personalizado e pessoal com profissionais de outras instituições também é considerado muito importante e capaz de promover uma sinergia e uma proximidade entre todos, com o objetivo de facilitar as diligências necessárias na intervenção da vítima<sup>60</sup>.

## Conclusão

Os profissionais de intervenção de primeira linha desempenham um papel central no diagnóstico, tratamento e encaminhamento das vítimas. Por serem os profissionais com maior probabilidade de estar em contacto com este tipo de situações, é importante que apresentem uma formação, disponibilidade e aptidões adequadas para identificar e reconhecer estas experiências de vitimização, proteger e encaminhar as vítimas, ao mesmo tempo que promovam uma articulação com outros serviços de apoio<sup>61</sup>.

Portanto, é imprescindível que os profissionais recebam uma formação geral e especializada de forma regular e sistemática. Esta formação deve ser atualizada à medida que surgem novas questões, intervenções e legislações do país em específico. Isto fará com que os profissionais de primeira linha exerçam as suas funções de forma mais adequada, aumentando a sua sensibilidade às necessidades das vítimas, além de permitir que prestem um tratamento adequado, com respeito e profissionalismo, livre de preconceitos e atitudes discriminatórias<sup>62</sup>.

---

*“...deve existir desenvolvimento profissional e formação, especialmente de natureza multidisciplinar.”*

(Entrevista a Profissional, Portugal)

---

<sup>60</sup> Ibid.

<sup>61</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009

<sup>62</sup> Directive 2012/29/EU of the European Parliament and of the Council of 25 October 2012. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32012L0029>





## Capítulo3: Assistência psicossocial em processos criminais

### Introdução

A exposição a crimes violentos muitas vezes origina traumatização e graves consequências psicológicas para as vítimas. A sua participação em processos penais subsequentes constitui, portanto, frequentemente, um encargo adicional significativo. Na verdade, as necessidades da vítima são frequentemente contrárias aos requisitos legais de um processo judicial. Além disso, a maioria das vítimas não está familiarizada com os procedimentos, partes interessadas, direitos e responsabilidades de um julgamento criminal.<sup>63</sup> Os interrogatórios em tribunal e o encontro com o acusado podem potencialmente levar a flashbacks e voltar a viver o crime, aumentando assim o risco de vitimização secundária.

Para reduzir este risco de vitimização secundária, a Alemanha introduziu o instrumento de apoio à vítima de "assistência psicossocial" como parte da 3.<sup>a</sup> Lei de Reforma dos Direitos das Vítimas<sup>64</sup> aprovada em resposta à Diretiva 29/UE/2012 em dezembro de 2015. O direito à assistência psicossocial durante o processo penal (*Psychosoziale Prozessbegleitung*) foi estabelecido na secção § 406g do Código de Processo Penal Alemão (StPO)<sup>65</sup> e é considerado o ajuste jurídico mais significativo feito em resposta à Diretiva 29/UE/2012.<sup>66</sup>

Como tal, representa um método de assistência às vítimas e de redução da vitimização secundária a ser utilizado com as vítimas agendadas para depor em tribunal.

### O que é a assistência psicossocial

A recém-introduzida secção § 406g StPO afirma que "*os lesados podem recorrer a assistência psicossocial em processos judiciais. A pessoa que presta assistência psicossocial deve estar presente durante o interrogatório do lesado e, no acompanhamento do lesado, durante a audiência principal.*"<sup>67</sup> Embora esta possibilidade tenha sido mencionada anteriormente na lei,

<sup>63</sup> Stahlke, Iris (2017): Psychosoziale Prozessbegleitung von gewaltbetroffenen Jugendlichen in Strafverfahren. Eine Methode zur Belastungsreduktion und zur Vermeidung von Retraumatisierung? Habilitation Presentation, Bremen 27.11.2017

<sup>64</sup> Gesetz zur Stärkung der Opferrechte im Strafverfahren (3. Opferrechtsreformgesetz), December 21, 2015, [https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl\\_Staerkung\\_Opferschutzrechte.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=3](https://www.bmjv.de/SharedDocs/Gesetzgebungsverfahren/Dokumente/BGBl_Staerkung_Opferschutzrechte.pdf?__blob=publicationFile&v=3)

<sup>65</sup> StPO: Strafprozessordnung; Bericht zur Umsetzung der Richtlinie 2012/29/EU (2015) [https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/OpferhilfeundOpferschutz/Bericht\\_BundLander\\_AG.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=2](https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/OpferhilfeundOpferschutz/Bericht_BundLander_AG.pdf?__blob=publicationFile&v=2)

<sup>66</sup> Com o apoio do Ministério da Justiça de Schleswig-Holstein, o parceiro alemão do projeto CJD Nord concentrou-se neste instrumento recém-introduzido de proteção às vítimas nas suas atividades de capacitação. Schleswig-Holstein é conhecido como pioneiro na assistência psicossocial. Já em 1996, foi o primeiro estado alemão a financiar assistência a testemunhas - o antecessor da assistência psicossocial - como uma medida voluntária do Ministério da Justiça. Além de conduzir entrevistas com profissionais e vítimas, o parceiro do projeto facilitou reuniões entre agências e workshops regionais de capacitação em assistência psicossocial para um grupo interdisciplinar de participantes constituído por juizes, promotores, advogados, polícias e profissionais de assistência psicossocial.

<sup>67</sup> Section 406g Psychosocial assistance in legal proceedings , paragraph 1, [https://www.gesetze-im-internet.de/englisch\\_stpo/englisch\\_stpo.html#p2460](https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_stpo/englisch_stpo.html#p2460)



os seus parâmetros não foram claramente definidos.<sup>68</sup> Esta lacuna foi colmatada com a introdução da nova Lei de Assistência Psicossocial durante os Processos Criminais (PsychPbG), que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2017 e que complementa a secção § 406g StPO.<sup>69</sup>

A **intenção** de introduzir a assistência psicossocial pode ser encontrada na secção § 2 (PsychPbG): "A assistência psicossocial é uma forma especial de assistência não legal para vítimas vulneráveis antes, durante e depois de uma audiência principal. Implica a prestação de informação e a assistência e apoio qualificados durante todo o processo penal com o objetivo de reduzir o peso individual das vítimas e reduzir a sua vitimização secundária." Com este objetivo, o instrumento de assistência psicossocial constitui uma reação a um potencial julgamento - fatores de stresse induzidos, como encontro com o acusado, interrogatório abrangente e longos períodos de espera.<sup>70</sup>

A **elegibilidade** para assistência psicossocial é definida na secção § 406 g (1) StPO, afirmando que o direito à assistência psicossocial prolonga-se a menores e vítimas adultas vulneráveis de uma série de crimes graves, incluindo violência sexual, homicídio, tráfico humano e roubo. Além disso, a assistência é concedida aos familiares. No entanto, apenas nos casos em que a vítima perdeu a vida em consequência de um ato ilegal.<sup>71</sup> O âmbito das infrações elegíveis corresponde às infrações que conferem o direito de participar como autor solidário no processo penal.<sup>72</sup> A assistência psicossocial será concedida por meio de nomeação judicial e gratuita ao destinatário, desde que uma testemunha tenha sido afetada por um desses crimes e que a vulnerabilidade seja comprovada para uma vítima adulta.<sup>73</sup>

O **acesso** à assistência psicossocial baseia-se na aplicação proativa da vítima - seja durante a fase de investigação, seja antes ou depois do julgamento de primeira instância. As informações sobre assistência psicossocial são normalmente fornecidas pela polícia, pelo Ministério Público ou por um provedor de serviços de apoio à vítima.

Os **princípios fundamentais** da prestação de assistência psicossocial incluem a neutralidade do profissional que fornece o apoio e o requisito de *separação entre aconselhamento e apoio psicossocial*. A lei enfatiza ainda que a assistência psicossocial não inclui o aconselhamento jurídico nem o esclarecimento do caso. Isso significa que o profissional que presta assistência psicossocial deve ter muito cuidado para que os serviços não incluam aconselhamento, terapia ou outros que possam influenciar o caso. O praticante não deve influenciar a testemunha ou o seu testemunho. A vítima deve ser informada sobre esses princípios e sobre o facto de que o profissional de assistência psicossocial não tem o direito de se recusar a prestar depoimento em tribunal.<sup>74</sup> Esses princípios fundamentais constituíram uma importante concessão ao

<sup>68</sup> Stahlmann-Liebelt, Ulrike, Stephanie Gropp (2016): *Psychosoziale Prozessbegleitung – vom Pionier in Schleswig-Holstein zum Bundesgesetz*, in: Justizministerialblatt Schleswig-Holstein, Dezember 2016, 439-444.

<sup>69</sup> <https://www.gesetze-im-internet.de/psychpbg/BJNR252900015.html>

<sup>70</sup> Stahlke, Iris (2017): *Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren – qualifizierte Unterstützung und Begleitung für besonders schutzbedürftige Verletzte von schweren Gewalt- und Sexualdelikten*, in: Praxis der Rechtspsychologie, 27 (1), June, 55-74.

<sup>71</sup> secção § 395 (2), 1

<sup>72</sup> secção § 397a StPO

<sup>73</sup> Para outros tipos de crimes, o lesado pode recorrer à assistência psicossocial, porém às suas próprias custas. Em Schleswig-Holstein, a assistência psicossocial é financiada por medidas voluntárias do Ministério da Justiça para vítimas de violência doméstica e perseguição.

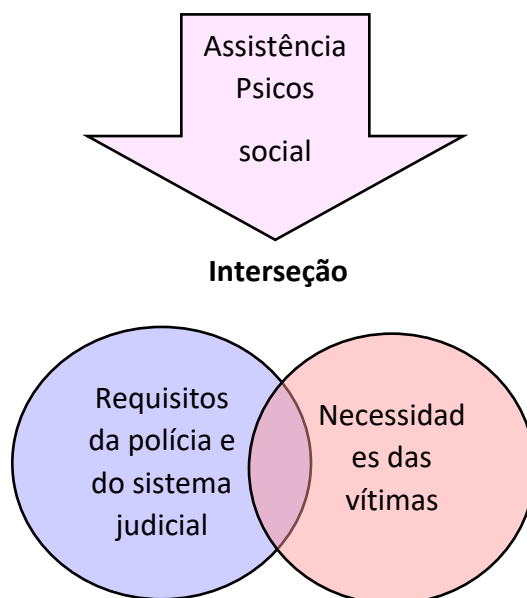
<sup>74</sup> secção § 2 para.2 PsychPbG



sistema judicial e às suas necessidades durante o processo legislativo de desenvolvimento da assistência psicossocial.<sup>75</sup>

## Papel e Função

A assistência psicossocial visa reduzir o stress e receios de menores e vítimas adultas vulneráveis no contexto do processo penal e evitar a vitimização secundária. De uma perspetiva judicial, também tem o potencial de - embora indiretamente - fortalecer a capacidade de uma vítima afetada de testemunhar numa audiência. Assim, a assistência psicossocial constitui uma importante interseção entre as exigências do sistema judicial e as necessidades da vítima.



A assistência prolonga-se desde uma fase de pré-teste até uma fase de pós-teste e inclui o seguinte<sup>76</sup>:

### Antes do Julgamento:

- Avaliação das necessidades individuais de assistência
- Fornecimento de informações adequadas à idade sobre o procedimento do julgamento, as respetivas funções dos participantes do julgamento, direitos e obrigações de uma testemunha
- Acompanhamento das vítimas a entrevistas policiais, exames pelo Ministério Público ou interrogatórios judiciais por vídeo
- Visitas ao prédio do tribunal ou sala do tribunal antes do julgamento
- Referência a outros serviços de apoio (por ex., terapia, compensação à vítima)

<sup>75</sup> Entrevista a parte interessada, 20 de março de 2019

<sup>76</sup>BMJV (2017). Psychosocial Support in Criminal Trials. We are here to help.

[https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Merkblatt\\_Prozessbegleitung\\_Englisch.pdf;jsessionid=4C02B9B103900A7C0FF95A415F8A2129.2\\_cid324?\\_blob=publicationFile&v=1;](https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Merkblatt_Prozessbegleitung_Englisch.pdf;jsessionid=4C02B9B103900A7C0FF95A415F8A2129.2_cid324?_blob=publicationFile&v=1;)

Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren. Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein. PPT Presentation during capacity building workshop, February 19, 2020.



### Durante o julgamento:

- Acompanhamento da vítima e permanência ao seu lado no tribunal durante a audiência
- Assistência durante os intervalos e períodos de espera para discutir possíveis questões sobre como o teste funciona

### Depois do julgamento:

- Possibilidade de discutir como a vítima se sente após o julgamento
- Esclarecimento de dúvidas sobre o resultado do processo, o que muitas vezes origina decepção e mal-entendidos

Os profissionais de assistência psicossocial relatam que muitas vítimas enfrentam pressões internas de grandes expectativas em si mesmas, combinadas com o medo do fracasso. Como consequência, 60 a 70% das vítimas que assistiram desmaiaram após o julgamento.<sup>77</sup> Longos tempos de espera antes e entre os procedimentos de julgamento tendem a amplificar ainda mais esses sentimentos. Ao aplicar métodos psicológicos e pedagógicos apropriados, a assistência psicossocial visa aliviar as experiências de stresse induzidas por testes que podem causar receio, ansiedade e distúrbios psicossomáticos. Um entrevistado e vítima de violência sexual descreveu os efeitos positivos da seguinte forma:

*"Gostei tanto de todo o ambiente, encontramos-nos no refeitório, ela trouxe algo para beber, trouxe lenços de papel e uma bola anti-stresse, coisas em que ninguém pensaria, mas que ajudaram muito durante esses momentos complicados. Quando saí da sala do tribunal, primeiro desmaiei e chorei e ela deu-me conforto e disse, 'é completamente normal.'"<sup>78</sup>*

Outra vítima descreveu os benefícios da assistência psicossocial em processos criminais da seguinte forma:

*"As duas primeiras testemunhas apareceram sozinhas sem advogado ou qualquer tipo de apoio. Uma das mulheres chorava sem parar e acabou por ter um colapso emocional. Isto ocorreu por não ter sido preparada e não ter ninguém ao seu lado. O facto de a Sra. X (praticante de assistência psicossocial) ter-se sentado ao meu lado foi muito importante. Ela sentou-se entre mim e o acusado, e isso era muito importante porque, dessa forma, eu não precisava de olhar para ele. O facto de chorarmos não ajuda o trabalho do juiz, já que não conseguimos dizer nada. É preciso muito esforço, mas se tivermos essa pessoa ao nosso lado, conseguimos mobilizar as nossas forças de uma forma muito melhor do que se tivéssemos sem ninguém a apoiar."<sup>79</sup>*

O impacto da assistência psicossocial nas vítimas até agora só foi avaliado em alguns estudos com pequenas amostras que foram realizadas antes da introdução legal abrangente da

<sup>77</sup> Workshop de capacitação, Kiel, 27 de fevereiro de 2020

<sup>78</sup> Entrevista a vítima, 3 de junho de 2019

<sup>79</sup> Entrevista a vítima, 17 de junho de 2019



assistência psicossocial em 2017. No entanto, semelhante aos trechos de entrevistas exemplares, algumas pesquisas descobriram que a assistência psicossocial conforta vítimas e testemunhas, melhora a proteção dos direitos das vítimas, constitui um apoio e alívio não só para as vítimas, mas também para os funcionários judiciais e melhora a capacidade das vítimas de testemunhar.<sup>80</sup>

### Características de profissionais e compensações financeiras

O profissional de assistência psicossocial não constitui parte no processo judicial e, sendo assim, não tem o direito de recusar o testemunho durante o julgamento. No entanto, o profissional nomeado pelo juiz para prestar assistência está sujeito a **elevados padrões de qualidade e requisitos de formação profissional** que são regulamentados na Lei de Assistência Psicossocial nos Processos Criminais (PsychPbG). Conforme estabelecido na secção § 3 (1) do PsychPbG, um assistente psicossocial tem de ser qualificado a um nível interpessoal, profissional e interdisciplinar. A lei exige que um profissional de assistência psicossocial tenha um diploma académico em serviço social, pedagogia ou psicologia. Além disso, o profissional deve ter adquirido experiência prática numa dessas áreas e deve ter concluído um extenso curso de formação em assistência psicossocial proporcionado por um provedor aprovado pelo estado.

O profissional de assistência psicossocial é responsável por comprovar a sua própria qualificação profissional, incluindo aconselhamento e competências de comunicação, competências de gestão de conflitos, resistência ao stress e competências organizacionais. Dada a natureza interdisciplinar da prestação de assistência psicossocial às vítimas de crime, os cursos de formação para profissionais também incluem: noções básicas de medicina, direito penal e criminologia, estrutura do processo penal, vitimologia, trauma e sintomas potenciais de transtorno de stress pós-traumático durante um julgamento, noções básicas de avaliação da credibilidade do testemunho, técnicas de entrevista adequadas à idade, garantia de qualidade e cuidados próprios.<sup>81</sup> Finalmente, os profissionais comprometem-se a estar informados sobre os serviços de apoio existentes aos seus clientes e a participar continuamente em formações.

---

<sup>80</sup> Kavemann, B. (2014): *Unterstützung von Mädchen und Jungen, die als verletzte Zeuginnen und Zeugen bei Polizei und Gericht aussagen. Ergebnisse des Modellprojekts »Psychoziale Prozessbegleitung« in Mecklenburg-Vorpommern*. In: Deutsches Jugendinstitut e.V. IzKK-Nachrichten. Konstruktiv kooperieren im Kinderschutz. 2013/2014 Heft 1: 63-72); Kosmann, M. (2010): Sozialpädagogische Zeugenbegleitung für sexuell missbrauchte Kinder und Jugendliche im Strafverfahren. Ein Modellprojekt des Jugendamtes Dortmund 2007-2009 – Evaluationsbericht - FH Dortmund [https://www.dortmund.de/media/p/jugendamt\\_2/downloads\\_13/sexuelle\\_gewalt/Evaluation\\_Modell\\_Zeugenbegleitung\\_Jugendamt\\_Dortmund\\_2007-2009~1.pdf](https://www.dortmund.de/media/p/jugendamt_2/downloads_13/sexuelle_gewalt/Evaluation_Modell_Zeugenbegleitung_Jugendamt_Dortmund_2007-2009~1.pdf);

Lercher, L. (2000). *Psychologische und juristische Prozessbegleitung bei sexuellem Missbrauch an Mädchen, Buben und Jugendlichen*. Áustria.

<sup>81</sup> Stahlke, Iris (2017): Psychoziale Prozessbegleitung von gewaltbetroffenen Jugendlichen in Strafverfahren. Eine Methode zur Belastungsreduktion und zur Vermeidung von Retraumatisierung? Apresentação de habilitação, Bremen, 27.11.2017; [https://www.dgfpi.de/files/was-wir-tun/Mitgliedsfachtagungen/2019-11-20\\_bff\\_Ausschreibung\\_Prozessbegleitung\\_2019-2020.pdf](https://www.dgfpi.de/files/was-wir-tun/Mitgliedsfachtagungen/2019-11-20_bff_Ausschreibung_Prozessbegleitung_2019-2020.pdf)



Os seguintes elementos podem ser identificados como competências essenciais de um profissional de assistência psicossocial <sup>82</sup>:

- Fazer uso de técnicas psicológicas com base nas necessidades individuais de uma vítima num processo penal
- Avaliar e fortalecer os recursos subjetivos de uma vítima evitando métodos sugestivos
- Reconhecer o benefício em combinar a assistência psicossocial com outras medidas judiciais de proteção às vítimas e promover a cooperação entre todas as partes envolvidas no processo
- Apoiar e incentivar vítimas através de uma forma designada de assistência que pode ser claramente diferenciada da terapia psicológica

A **afiliação dos assistentes psicossociais** varia entre os estados. Enquanto alguns estados aceitam tanto profissionais autónomos quanto profissionais afiliados a um provedor de serviços, enquanto outros exigem explicitamente uma afiliação a um provedor. No entanto, noutros estados, os assistentes psicossociais são filiados ao Ministério da Justiça.<sup>83</sup>

Dependendo da sua afiliação profissional, **o reembolso pela assistência** é pago ao médico diretamente no caso de atividades autónomas ou ao prestador de serviços. Além disso, existem vários modelos de pagamento. A legislação nacional determina que 520 € devem ser pagos durante o processo de investigação, 370 € durante o processo de primeira instância e 210 € após a conclusão do processo de primeira instância.<sup>84</sup> Nas suas leis de implementação locais, alguns estados aprovaram diferentes regulamentos de pagamento. Alguns estados decidiram por uma compensação por hora e outros estados decidiram por uma combinação de quantia única e reembolso por hora.

---

*Os assistentes psicossociais trabalham para equilibrar a necessidade de um processo judicial justo e equitativo com as necessidades e direitos das vítimas.*

---

### Linguagem e comunicação com vítimas

A Diretiva da UE enfatiza o direito de compreender e ser compreendido. Na adaptação alemã da diretiva é feita uma referência explícita à necessidade de informar as vítimas com uma linguagem "fácil" e compreensível sobre os seus direitos durante o processo penal.<sup>85</sup> No entanto, os entrevistados afirmaram que a linguagem em processos penais é muitas vezes incompreensível não só para falantes não nativos, mas também para crianças e vítimas com deficiência mental. Alguns representantes de grupos de apoio às vítimas alegaram ainda que a linguagem nos processos penais não só é difícil de entender como, em alguns casos, **não é suficientemente sensível à vítima.**

---

<sup>82</sup> Fastie, F. (2017) *Opferschutz im Strafverfahren. Psychosoziale Prozessbegleitung bei Gewalt- und Sexualstraftaten. Ein interdisziplinäres Handbuch*. Opladen: Barbara Budrich

<sup>83</sup> [https://justizportal.niedersachsen.de/startseite/burgerservice/opferschutz/psychosoziale\\_prozessbegleitung/psychosoziale-prozessbegleitung-in-niedersachsen-160951.html](https://justizportal.niedersachsen.de/startseite/burgerservice/opferschutz/psychosoziale_prozessbegleitung/psychosoziale-prozessbegleitung-in-niedersachsen-160951.html)

<sup>84</sup> secção § 6 PsychPbG

<sup>85</sup> secção § 406i StPO



*"É um grande problema que os juízes não sejam obrigados a receber formação! Juízes e promotores carecem frequentemente de alguma sensibilidade e não conseguem ajustar a sua linguagem quando enfrentam uma vítima traumatizada e não familiarizada com o sistema."<sup>86</sup>*

Uma vítima de abuso sexual durante a infância descreveu a sua experiência da seguinte forma:

*"Estava sentada em frente a um juiz que tinha a idade do meu padrasto e ele disse: 'então diga lá, conte sua história'. E temos de imaginar o cenário, à minha direita sentou-se o réu e seu advogado, à minha esquerda sentou-se o meu advogado e eu sentei-me no meio, abaixo deste juiz e do júri numa posição completamente diminuída e indefesa. Então, ele diz: 'agora é a sua vez de falar.' Comecei a chorar e então o juiz disse que chorar não ajuda ninguém. E tive de dar o meu testemunho, que foi um inferno absoluto, a chorar. E só de pensar nisso hoje... porque era tudo muito humilhante e senti-me destituída dos meus direitos neste momento."<sup>87</sup>*

Os representantes do sistema judicial, por outro lado, destacam o seu mandato profissional de imparcialidade e de identificação da verdade num caso criminal. Portanto, a linguagem usada pode ser complicada para a vítima, que pode perceber certos métodos de interrogatório como dúvidas à sua credibilidade. Dadas essas duas posições num processo penal, os assistentes psicossociais desempenham um papel importante como "tradutores", preparando a vítima para a natureza do questionamento e explicando os papéis de todos os participantes envolvidos.<sup>88</sup> Ao funcionarem como uma interseção importante entre as necessidades da vítima e os requisitos do sistema judicial, os profissionais de assistência psicossocial não estão autorizados a fornecer aconselhamento jurídico ou falar sobre o crime. Além disso, a assistência psicossocial não é um substituto para a terapia ou aconselhamento, mas os provedores podem encaminhar as vítimas para esses tipos de apoio, se necessário.

## Outras considerações

A introdução da secção § 406g StPO - o direito à assistência psicossocial - é uma clara dedicação à redução da vitimização secundária no processo penal. A pesquisa demonstra que a assistência psicossocial tem os seguintes efeitos positivos:<sup>90</sup><sup>91</sup>

- Sentido de segurança e orientação durante o processo penal

<sup>86</sup> Entrevista a parte interessada, 28 de maio de 2019

<sup>87</sup> Entrevista a vítima, 13 de agosto de 2019

<sup>88</sup> Entrevista a parte interessada, 13 de junho de 2019

<sup>89</sup> O serviço de assistência psicossocial encontra-se descrito num folheto informativo traduzido para 28 idiomas e disponibilizado no site do Ministério da Justiça e Defesa do Consumidor da Alemanha; [https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Prozessbegleitung\\_nod\\_e.html](https://www.bmjv.de/DE/Themen/OpferschutzUndGewaltpraevention/Prozessbegleitung/Prozessbegleitung_nod_e.html)

<sup>90</sup> O processo de implantação do instrumento de assistência psicossocial foi avaliado durante atividades de capacitação em quatro comarcas do estado de Schleswig-Holstein. Foi estabelecido um conselho consultivo e foram realizados workshops regionais interdisciplinares intitulados: "A implementação da Diretiva de direitos de vítimas na UE e o exemplo de assistência psicossocial: Entre a promoção dos direitos das vítimas e os requisitos de um processo penal."

<sup>91</sup> Frauennotruf Lübeck (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung im Strafverfahren – Prozessbegleitung in Schleswig-Holstein, PPT, 19 de fevereiro de 2020



- Melhor compreensão dos procedimentos e das partes interessadas num julgamento criminal
- Capacitação e sentido de controlo através da oferta de caminhos de ação e estratégias de confronto
- Redução de sentimentos de solidão e desamparo
- Promoção de força e resiliência
- Estabilização e redução do stresse por meio da antecipação

No entanto, além desses benefícios do instrumento, as atividades de capacitação também destacaram os desafios restantes a serem tratados no futuro:

#### Avaliação de vulnerabilidade

A assistência psicossocial foi instalada para ir de encontro aos interesses das vítimas mais vulneráveis em processos criminais, incluindo menores e adultos que foram expostos a crimes graves. Este objetivo corresponde ao art. 22 da Diretiva 2012/29/UE que dispensa a necessidade de avaliação individual para identificar as necessidades especiais de proteção das vítimas. Os profissionais de apoio à vítima afirmaram, no entanto, que determinar a vulnerabilidade de uma vítima para ser elegível para assistência psicossocial continua a ser uma "zona cinzenta" com o juiz a ter a palavra final sobre o assunto. As vítimas são solicitadas a "provar" a sua vulnerabilidade por meio de avaliações médicas ou psiquiátricas - uma circunstância que pode ter um efeito enfraquecedor para a vítima. Alguns defensores do apoio às vítimas pedem a anulação da necessidade de provar a vulnerabilidade - outros pediram a especificação do termo.<sup>92</sup>

#### Consciência da Assistência Psicossocial

A assistência psicossocial está em vigor desde 2017. Dado o seu efeito positivo na redução da vitimização secundária, uma das tarefas principais continua a ser a promoção e sensibilização do instrumento entre a polícia, juizes, procuradores e grupos de apoio às vítimas. A polícia é geralmente o primeiro ponto de contacto responsável por fornecer informações sobre vários direitos à vítima, incluindo assistência psicossocial. É necessária mais formação para melhorar a comunicação de informações num momento em que a maioria das vítimas dificilmente está receptiva ou consegue reter tais informações. Além disso, a consciencialização é necessária entre os atores judiciais para enfatizar o mandato de neutralidade e formação profissional dos profissionais de assistência psicossocial. A presença de um trabalhador de apoio à vítima com credenciais específicas de assistência psicossocial constitui uma mais-valia para o tribunal que anteriormente via a relação entre a vítima e uma pessoa de apoio escolhida como uma "caixa preta".<sup>93</sup>

#### Âmbito de crimes elegíveis para assistência psicossocial

O âmbito de crimes elegíveis para assistência psicossocial é definido na secção § 397a StPO. Os juizes e promotores são obrigados por lei a iniciar a assistência psicossocial para grupos-alvo elegíveis. No entanto, os últimos três anos demonstraram que as nomeações judiciais para assistência psicossocial têm sido feitas predominantemente para casos de violência sexual. Consequentemente, a esmagadora maioria dos beneficiários de assistência

<sup>92</sup> Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020): Psychosoziale Prozessbegleitung, Bericht an den Normenkontrollrat, Beteiligung der Verbände, julho de 2020.

<sup>93</sup> Wenske, M. (2017): *Der Psychosoziale Prozessbegleiter (secção § 406g StPO) – ein Prozessgehilfe sui generis*, in: Juristische Rundschau, 2017 (9), 457-466.





psicossocial são mulheres.<sup>94</sup> Outros tipos de crimes violentos elegíveis, com maior percentagem de vítimas do sexo masculino, como roubo, lesão corporal grave ou (tentativa de) homicídio, dificilmente são indicados pelo sistema judiciário. É preciso consciencializar os grupos profissionais relevantes de que as vítimas deste âmbito mais amplo de crimes têm direito legal à assistência.

Além disso, os defensores das vítimas e partes interessadas judiciais alegaram que o direito à assistência psicossocial deve ser prolongado a crimes de violência doméstica, perseguição, roubo doméstico e lesões corporais perigosas - como crimes que normalmente envolvem uma história pessoal com o acusado e um maior risco de vitimização secundária e até terciária.<sup>95</sup>

#### Padrões de qualidade da assistência psicossocial

Os profissionais de assistência psicossocial enfrentam uma série de desafios, incluindo compensação financeira insuficiente, altas exigências de flexibilidade, dificuldades de obtenção de informações nos tribunais e na polícia, bem como altos níveis de stress emocional. Recomenda-se, portanto, avaliar continuamente o instrumento e promover os benefícios significativos que proporciona a vítimas de crimes violentos. Um elemento chave para uma confiança geral no instrumento é a adesão a padrões de alta qualidade tanto em programas de formação para assistência psicossocial quanto na prestação de serviços. Além disso, os ministérios da justiça estaduais devem reagir com flexibilidade e apoiar as necessidades dos profissionais de assistência psicossocial.

#### Conclusão

A assistência psicossocial constitui-se como um instrumento importante para abordar a natureza delicada do apoio às vítimas antes, durante e após o processo penal e, por conseguinte, contribui para a redução dos riscos de vitimização secundária. Este serviço é concedido através de nomeação judicial a um grupo legalmente definido de crimes interpessoais graves, incluindo a violência sexual. A assistência psicossocial opera na interseção dos requisitos do sistema judicial e das necessidades da vítima. A neutralidade do profissional que presta o serviço e a separação entre o aconselhamento e o apoio psicossocial é, portanto, um dos seus princípios fundamentais. Concebida para reduzir o risco de prejudicar ou influenciar o caso ou o testemunho da vítima, a assistência psicossocial ajuda a assegurar que as vítimas compreendam o processo, não estejam sozinhas durante o interrogatório e o processo judicial, e possam relatar as preocupações que surjam após a comparência em tribunal - incluindo o encaminhamento para serviços de apoio psicológico ou outros. A assistência psicossocial está relacionada com elevados padrões de qualidade e de formação profissional. Como tal, esta prática responde a muitas das preocupações levantadas pela Diretiva das Vítimas, reduzindo o potencial de danos decorrentes da participação em processos criminais.

Para mais informações sobre o instrumento de assistência psicossocial, incluindo formação e normas de qualidade, contactar: Recht Würde Helfen – Institut für Opferschutz in Strafverfahren e.V. (<https://www.rwh-institut.de/>) and Bundesverband Psychosoziale Prozessbegleitung (<http://www.bpp-bundesverband.de/>).

<sup>94</sup> Comparação de estatísticas fornecidas pelo Ministério da Justiça de Schleswig-Holstein para 2017, 2018, 2019

<sup>95</sup> Wenske, M. (2017); Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz (2020); Landgericht Hamburg (2019): *Zeuginnen- und Zeugenbetreuung – ein Aspekt professioneller Opferhilfe*, Conferência do 25.º aniversário sobre proteções de vítimas e apoio à vítima por profissionais, 20.11.2019.



## Capítulo 4. Assistência psicológica em processos criminais

### Introdução

O apoio psicológico representa uma questão-chave na satisfação das necessidades das vítimas de crime e na proteção dos seus direitos, em conformidade com a Diretiva das Vítimas. Embora vários modelos ou práticas possam ser adoptados para prestar este tipo de apoio, o modelo espanhol, implementado como resultado da Lei Espanhola 4/2015, oferece um exemplo de como tal pode ser estruturado e implementado. Este capítulo centra-se no desenvolvimento e na prestação de assistência psicológica em Espanha, em resposta à Diretiva das Vítimas.

### Quais os direitos que se aplicam

A Diretiva de Vítimas delinea direitos específicos relacionados com a prestação de assistência psicológica em processos penais. Estes direitos cobrem todas as fases do processo, desde o relatório/pré-julgamento até o pós-julgamento.<sup>96</sup> Mais especificamente:

As vítimas têm o direito de receber informações desde o primeiro contacto com uma autoridade competente. Os Estados-membros asseguram que as vítimas recebem informações, sem atrasos desnecessários, sobre o tipo de apoio que podem obter e de quem, incluindo, se for caso disso, informações básicas sobre o acesso a apoio psicológico.<sup>97</sup>

Os Estados-membros devem assegurar que as vítimas, de acordo com as suas necessidades, tenham acesso a serviços confidenciais de apoio à vítima, gratuitamente, agindo no interesse das vítimas antes, durante e num período adequado após o processo penal. Os familiares devem ter acesso aos serviços de apoio à vítima de acordo com as suas necessidades e o grau de danos sofridos em resultado da infração penal cometida contra a vítima.<sup>98</sup>

As vítimas têm o direito de receber um apoio de serviços de apoio à vítima que devem fornecer:

- informações, conselhos e apoio sobre o seu papel em processos criminais, incluindo a preparação para comparecer no julgamento,
- informações ou encaminhamento direto para quaisquer serviços de suporte especializado relevantes existentes,
- apoio emocional e, quando disponível, psicológico,
- a menos que seja fornecido de outra forma por outros serviços públicos ou privados, aconselhamento relacionado ao risco e prevenção de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação.

<sup>96</sup> See Annex for complete directive.

<sup>97</sup> Artigo 4. Diretiva 2012/29/UE.

<sup>98</sup> Artigo 8, Diretiva 2012/29/UE.



Os Estados-membros devem encorajar os serviços de apoio à vítima a dar especial atenção às necessidades específicas das vítimas que sofreram danos consideráveis devido à gravidade do crime.<sup>99</sup>

As vítimas têm direito à proteção. Os Estados-membros devem assegurar a disponibilidade de medidas para proteger as vítimas e os seus familiares contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, incluindo contra o risco de danos emocionais ou psicológicos, e para proteger a dignidade das vítimas durante o interrogatório e o depoimento.<sup>100</sup>

As vítimas têm direito a salvaguardas no contexto dos serviços de justiça restaurativa. Os Estados-membros devem tomar medidas para proteger a vítima de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação, a aplicar na prestação de quaisquer serviços de justiça reparadora.<sup>101</sup>

### Lei espanhola 4/2015 sobre o estatuto das vítimas de crime

A lei espanhola 4/2015 é uma resposta direta às diretivas da UE e estabelece que a informação que as vítimas têm direito a receber deve ser adaptada às suas circunstâncias e situações pessoais e à natureza da infração cometida e dos danos e perdas sofridas, no que diz respeito a possibilidade de requerer medidas de proteção e, se for o caso, o procedimento para o fazer.

As vítimas têm direito a serviços de apoio, incluindo assistência psicológica. Estes serviços são prestados por gabinetes públicos de apoio, podendo ser alargados aos familiares da vítima, no caso de infrações que tenham causado dano particularmente grave.

Os escritórios de apoio às vítimas devem fornecer apoio em relação aos serviços de justiça restaurativa e outras soluções extrajudiciais, exceto em casos de violência de género, uma vez que a mediação é proibida por lei. As ações de justiça restaurativa realizadas pelos escritórios são as seguintes:

- Informar a vítima sobre as diferentes medidas de justiça restaurativa.
- Propor ao Tribunal a aplicação da mediação criminal quando esta for considerada benéfica para a vítima.
- Outras ações de apoio a medidas extrajudiciais.

Este foco na assistência psicológica em Espanha representa o foco principal deste capítulo, que demonstra como os serviços de assistência psicológica abrangentes podem funcionar.

---

<sup>99</sup> Artigo 9, Diretiva 2012/29/UE.

<sup>100</sup> Artigo 18, Diretiva 2012/29/UE.

<sup>101</sup> Artigo 12, Diretiva 2012/29/UE.



## Que papel deve tomar um psicólogo?

### Apoio psicológico

O objetivo de um programa de apoio à vítima é ajudar as vítimas a lidar com traumas emocionais, participando no processo de justiça criminal, obtendo reparação e enfrentando problemas associados à vitimização.<sup>102</sup>

A resposta das autoridades públicas deve ser a mais ampla possível não só para reparar os danos no âmbito do processo penal, mas também para minimizar outros efeitos emocionais traumáticos que a situação das vítimas pode produzir, independentemente da sua posição no caso.<sup>103</sup>

É evidente, a partir de pesquisas e experiências, que é impossível prever como um indivíduo responderá a um determinado crime. A reação inicial pode incluir choque, medo, raiva, desamparo, descrença e culpa. Essas reações iniciais podem ser seguidas de pensamentos angustiantes sobre o acontecimento, pesadelos, depressão, culpa, medo e perda de confiança e autoestima. Para muitas pessoas, segue-se um período de reconstrução e aceitação. Existem variações individuais na capacidade de lidar com o stresse catastrófico após um evento traumático. Diferentes pessoas parecem ter diferentes limiares de trauma, algumas sendo mais protegidas e outras mais vulneráveis ao desenvolvimento de sintomas clínicos após uma exposição a situações extremamente stressantes.

Algumas vítimas estão particularmente expostas ao risco de vitimização secundária e repetida, de intimidação e retaliação por parte do autor do crime durante o processo penal. É possível que tal risco decorra das características pessoais da vítima ou do tipo, natureza ou circunstâncias do crime. Somente por meio de avaliações individuais, realizadas na primeira oportunidade, tal risco pode ser efetivamente identificado. Essas avaliações devem ser realizadas para todas as vítimas para determinar se correm um risco de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação e que medidas de proteção especial requerem.<sup>104</sup>

---

*A vitimização secundária refere-se à vitimização que ocorre não como resultado direto do ato criminoso, mas por meio da resposta de instituições e indivíduos à vítima. A vitimização secundária institucionalizada é mais aparente no sistema de justiça criminal. (UNODC, Handbook on Justice for Victims)*

---

### Apoio emocional e assistência psicológica prestada à vítima nas diferentes fases do processo penal.

Durante a investigação do crime:

- acompanhamento na identificação do acusado e noutras entrevistas da justiça criminal
- acompanhamento de exames de prova e

---

<sup>102</sup> Guia sobre justiça para vítimas.1999. p.11. Gabinete das Nações Unidas para o controlo de drogas e prevenção de crimes.

<sup>103</sup>Lei espanhola 4/2015 sobre o estatuto das vítimas de crime Preâmbulo.

<sup>104</sup> Exposição 55, Diretiva 2012/29/UE.



- apoio em ligação a notificação de morte
- acompanhamento das vítimas para identificação dos corpos, cena do crime e provas
- Durante a acusação e julgamento:  
apoio pessoal através de audiências, entrevistas, testemunhos e julgamento e
- encaminhamentos para aconselhamento em trauma.
- Após a disposição do caso:  
aconselhamento de apoio durante qualquer processo de recurso.

## Intervenção em Crise

A intervenção em crise é necessária quando a vítima, ou outros elementos, necessitam de proteção ou estabilização imediata. Para as vítimas de crime, um episódio de crise pode ocorrer imediatamente após a prática do crime e/ou como resposta a um acontecimento após o crime. O apoio às vítimas durante estes momentos é essencial para a sua proteção e para a proteção de outros, que podem ser prejudicados pela resposta traumática da vítima.

As vítimas devem ter a oportunidade de contar as suas histórias sobre o que aconteceu e as suas reações ao incidente, para ter certeza da validade das suas reações e preparar-se para lidar com as consequências do incidente. As vítimas devem esperar que os eventos quotidianos possam desencadear reações de crise semelhantes às que sofreram quando o crime ocorreu. Além de precisar de informações adequadas e previsíveis, as vítimas precisam de ajuda na preparação de maneiras pelas quais possam lidar com o provável futuro prático e emocional.

---

*Intervenção em Crise – Métodos de comunicação e ação concebidos para proteger, estabilizar e mobilizar os indivíduos que estão a viver um evento ou uma situação que percebem ser intolerável e que excede o actual mecanismo de reação da pessoa.*

*(US Office for Justice Programs, Office for Victims of Crime)*

---

Outro objetivo da intervenção em crise é ajudar as vítimas a recuperar o sentido de controlo, informando-as sobre algumas das reações universais que podem surgir como resultado da vitimização e o que pode acontecer na interação com o sistema de justiça criminal. A etapa final da intervenção em crise é ajudar as vítimas a pensar em maneiras de lidar com suas preocupações, permitindo que saibam que as suas reações e percepções são comuns em situações traumáticas. O aconselhamento específico para o trauma deve procurar tranquilizar as vítimas de que elas são capazes de funcionar e que, embora o trauma em si possa ser doloroso, não é incomum. Na verdade, é uma reação normal ao experimentar o crime.

Embora a maioria das vítimas e sobreviventes lide muito bem, com um pouco de assistência no momento da crise, algumas vítimas requerem apoio de aconselhamento adicional. O próprio julgamento pode desencadear reações de stresse (consulte o Capítulo 4 sobre Assistência psicossocial) e, após o final do julgamento, as vítimas podem ficar novamente traumatizadas com o veredito ou a sentença. Se não houver condenação de prisão, as vítimas podem precisar de apoio contínuo ao longo do tempo devido à percepção de que o sistema de justiça criminal não tenha feito o seu trabalho.



Embora a maioria das reações seja normal, existem algumas pessoas com distúrbios mentais pré-existentes que apresentam reações prejudiciais e que podem colocar a si mesmas ou outras pessoas em perigo. Existem também vítimas que reagem a desastres pessoais de uma forma que é perigosa para elas próprias ou para outros. O interventor deve estar sempre alerta a quaisquer palavras ou outros sinais de pensamentos suicidas ou comportamento ameaçador em relação a indivíduos específicos.<sup>105</sup>

### Apoio psicológico fornecido pelos Gabinetes de Apoio à Vítima – Lições de Espanha

Os psicólogos fazem parte da equipa multidisciplinar dos Gabinetes de Apoio à Vítima, sendo serviços públicos e gratuitos, criados pelo Ministério da Justiça e pelas comunidades autónomas com jurisdição em matéria de justiça. Os Gabinetes de Apoio à Vítima têm como objetivo geral prestar assistência integral, coordenada e especializada às vítimas em consequência da criminalidade e responder a necessidades específicas nos domínios jurídico, psicológico e social.

Para tal, os gabinetes desenvolvem e implementam planos de atendimento individualizados, em articulação com todos os serviços competentes relevantes. A avaliação das circunstâncias individuais da vítima determina qual a assistência e apoio que a vítima deve receber, podendo incluir:

- A prestação de apoio e assistência psicológica
- Acompanhamento ao julgamento
- Informações sobre recursos psicossociais e de segurança social e, quando a vítima o solicitar, encaminhamento para eles
- Medidas de apoio especial que podem ser necessárias no caso de vítimas com necessidades especiais de proteção
- Referência para serviços de suporte especializados

Os Gabinetes de Apoio à Vítima acompanham vítimas, especialmente as mais vulneráveis, ao longo de todo o processo penal e por um período de tempo adequado após a conclusão, independentemente de a identidade do autor da infração e o resultado do processo serem conhecidos.

No que diz respeito à função do psicólogo, o Protocolo Geral do Gabinete de Apoio à Vítima de Valência estabelece que os psicólogos devem realizar as seguintes ações:

- Dar as boas-vindas às vítimas, dando apoio emocional para ajudá-las a superar o estado psicológico após o crime. Em caso de emergência, o atendimento psicológico deve ser realizado imediatamente, entrando em contacto com o telefone de emergência.
- Orientar as vítimas tendo em consideração as suas necessidades específicas de apoio, de acordo com sua avaliação individual.
- Informar e aconselhar a vítima sobre o tipo de ação psicológica a realizar no escritório e sobre como prevenir a vitimização secundária, intimidação ou retaliação.

<sup>105</sup> Guia sobre justiça para vítimas.1999. p.p.19-27. Gabinete das Nações Unidas para o controlo de drogas e prevenção de crimes.



- Propor medidas específicas de proteção, do ponto de vista psicológico, tendo em conta o estado psicológico da vítima, as medidas necessárias em relação ao acompanhamento do processo judicial e à informação do órgão judicial. O relatório sobre as medidas de proteção específicas propostas deve ter o consentimento prévio e informado da vítima para ser enviado de forma confidencial ao juiz ou procurador competente.
- Tratar as vítimas mais vulneráveis para ajudá-las a reduzir a crise causada pelo crime, fazer parte do processo judicial, dar suporte ao longo do processo e aprimorar as estratégias e capacidades da vítima, permitindo a colaboração com o ambiente da vítima.
- Elaborar e aplicar um plano de apoio psicológico às vítimas vulneráveis ou que necessitem de proteção especial. Isto é feito avaliando as consequências físicas e psicológicas do crime, o ambiente familiar e social que cerca a vítima e o risco de novos ataques. A capacidade de superar circunstâncias traumáticas também é avaliada.
- Planear, desenvolver e, quando apropriado, implementar programas de suporte terapêutico para os seguintes grupos:
  - vítimas de violência de género
  - vítimas de violência familiar
  - vítimas de agressão sexual
  - vítimas de terrorismo <sup>106</sup>

O Programa de Intervenção Psicológica com mulheres vítimas de violência de género desenvolvido pelo Conselho Provincial de Gipuzkoa e pelo Colégio Oficial de Psicologia de Gipuzkoa estabelece as seguintes diretrizes de intervenção para terapia psicológica:

- Contacto psicológico
  - Permitir alívio
  - Escuta ativa
  - Tranquilizar, dar segurança
  - Conter emoções
  - Mostrar empatia
  - Transmitir esperança
  - Mostrar uma posição contra a violência
- Ação de ajuda
  - Examinar o problema
  - Explorar a violência
  - Informar sobre recursos e direitos
  - Promover a tomada de decisões
  - Avaliar risco

---

<sup>106</sup>PROTOCOLO GENERAL BÁSICO DE ATUACIÓN DA REDE DE OFICINAS DA GENERALITAT DE ASSISTÈNCIA ÀS VÍTIMAS DE DELITO Direcció General de Reformes Democràtiques y Acces a la Justicia Conselleria de Justicia, Administració Pública, Reformes Democràtiques i Llibertats Públiques. Generalitat Valenciana, janeiro de 2018.



- Oferecer segurança
  - Remoção do agressor
  - Fornecimento de recursos do anfitrião
  - Regresso a casa
  - Fornecimento de recursos de proteção própriaAjudar a quebrar o relacionamento<sup>107</sup>

### Psicólogos como testemunhas especializadas

Os psicólogos podem ser solicitados a atuar como testemunhas profissionais ou especialistas em tribunal. Os psicólogos que atuam como especialistas em processos criminais precisam de garantir que possam fornecer uma opinião independente e imparcial e que a sua independência seja clara para todos. Quaisquer conflitos de interesse em potencial devem ser explicitados e relatados assim que surgirem. Isto pode estender-se a ser solicitado a fornecer um relatório especializado sobre alguém que o psicólogo está fornecendo com terapia. Esta relação dupla é um conflito inaceitável. O juiz também decide se o que o perito afirma é relevante e, portanto, admissível de acordo com a lei.

### Psicólogos especialistas em tribunais de violência de género - Espanha

A Lei 1/2004 sobre medidas de proteção abrangente contra a violência de género estabelece que o Governo e as comunidades autónomas, que assumiram jurisdição em matéria de justiça, organizarão serviços de avaliação forense para casos de violência de género.

Os Institutos de Medicina Legal e Ciências Forenses possuem unidades de avaliação forense abrangentes para garantir o atendimento especializado às vítimas de violência de género e a criação de protocolos de ação globais e abrangentes. A estas unidades cabe assessorar os órgãos judiciais na avaliação clínica e psicossocial das vítimas e agressores. Todas as unidades contam com psicólogos e assistentes sociais, além de médicos legistas que tratam de questões de violência de género em todos os tribunais do seu território.

A resposta pericial, abrangente ou específica, depende única e exclusivamente do pedido de um relatório pericial formulado pelo Juiz ou Magistrado, ou pelo Ministério Público interposto no processo. A equipa forense não atua de forma autónoma. O seu principal objetivo é a realização de uma avaliação pericial de qualidade no âmbito de um processo judicial aberto. Este relatório visa auxiliar os operadores jurídicos responsáveis pela avaliação e tomada de decisão com os seus conhecimentos específicos. Portanto, serão eles que decidirão os aspetos probatórios de que necessitam.<sup>108</sup>

A avaliação psicológica inclui:

- Estado neuropsicológico da pessoa
- Estado neuropsicológico prévio
- Características pessoais

<sup>107</sup> Mariángeles Álvarez García et al. 2016. MANUAL DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA A VÍCTIMAS DE MALTRATO MACHISTA. Colegio Oficial de la Psicología de Gipuzkoa

<sup>108</sup> Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministério da Justiça Ano LIX, Suplemento al núm. 2000.(2005). p.16.





- História psiquiátrica ou psicológica
- Outras patologias ou tratamentos que podem afetar o estado psicológico
- Consumo de substâncias psicoativas
- Outros fatores de stress no momento dos factos
- Crenças e justificativas em relação aos factos
- Estado adaptativo atual da pessoa examinada
- Estado mental atual
- Diagnóstico da pessoa examinada
- Tratamentos atuais
- Medidas subsequentes
- Avaliação da relação causal entre os eventos referidos e o estado psicológico da pessoa explorada
- Avaliação específica de possíveis lesões psicológicas<sup>109</sup>

### Equipas psicossociais associadas a tribunais de menores

Os psicólogos fazem parte das equipas psicossociais vinculadas a tribunais de menores. Estas equipas atuam como especialistas e auxiliam promotores e juízes no tribunal de menores. Também desempenham um papel fundamental na implementação da mediação entre vítima e infrator e outras medidas de justiça restaurativa para menores.

De acordo com a Lei 5/2000 sobre a responsabilidade penal de menores, a equipa técnica informará, se o considerar oportuno e no interesse do menor, sobre a possibilidade de o menor exercer uma atividade reparadora ou de conciliação com a vítima.

O Ministério Público pode desistir da continuação do processo, tendo em consideração a gravidade e as circunstâncias dos factos e do menor, nomeadamente a inexistência de violência ou séria intimidação na prática dos factos, e as circunstâncias em que o menor tenha-se reconciliado com a vítima ou assumido o compromisso de reparar os danos causados à vítima.

A desistência no prosseguimento do processo só será possível quando o facto imputado ao menor constituir crime menos grave.

A conciliação entende-se como produzida quando o menor reconhece o dano causado e pede desculpa à vítima, e esta aceita o seu pedido de desculpas. A reparação deve ser entendida como o compromisso assumido pelo menor com o infrator, realizando determinadas ações em seu benefício ou na sua comunidade, seguidas da sua efetiva consequência. Tudo isto sem prejuízo do acordo alcançado entre as partes em relação à responsabilidade civil.

---

<sup>109</sup>Guía y Manual de Valoración Integral Forense de la Violencia de Género y Doméstica. Ministério da Justiça Ano LIX, Suplemento al núm. 2000.(2005). p.244.



A respetiva equipa técnica desempenhará as funções de mediação entre o menor e a vítima ou parte lesada e informará o Ministério Público dos compromissos adquiridos e do seu grau de cumprimento.

Uma vez produzida a conciliação ou os compromissos de reparação assumidos com a vítima ou pessoa lesada pelo crime cometido, ou quando um ou outro não puder ser realizado por causas alheias ao controlo do menor, o Ministério Público deve solicitar o final do processo ao juiz.

Caso o menor não cumpra a reparação, o Ministério Público dará continuidade ao processo.

### O papel da psicologia no processo criminal

A assistência psicológica é essencial no âmbito dos processos penais, dado o impacto psicológico e emocional que a experiência de vitimação tem na vítima, e que influencia a sua capacidade de relatar os acontecimentos. Embora o processo que permite que um sobrevivente conte a sua história possa parecer um conceito simples, o processo não o é. É provável que a primeira memória do evento seja estreitamente focada numa perceção sensorial particular ou uma atividade particular que tenha ocorrido durante o evento, como a faca de um agressor ou a sua luta para escapar. Com o passar do tempo, a memória vai revelando outras partes do evento. A história de vitimização provavelmente mudará com o tempo, à medida que aprendam coisas novas e usam as informações para reorganizar as suas memórias. Do ponto de vista da polícia, o problema com esse processo de reconstrução de uma história é que às vezes resulta em relatos inconsistentes ou contraditórios, que prejudicam uma investigação ou acusação. No entanto, de uma perspetiva de intervenção em crise, é perfeitamente normal que o processo de ventilação revele uma história mais completa ao longo do tempo.<sup>110</sup>

A vitimização secundária através do processo de justiça criminal pode ocorrer devido às dificuldades em equilibrar os direitos da vítima com os direitos do acusado ou do agressor. Normalmente, porém, ocorre porque os responsáveis por ordenar os processos e procedimentos da justiça criminal o fazem sem ter em conta a perspetiva da vítima.<sup>111</sup> As respostas de apoio, e que sejam centradas na vítima feitas pelo sistema de justiça criminal, são importantes em todas as fases do processo de justiça criminal. Em particular, as vítimas apreciam receber um tratamento atencioso, justo (processualmente) e respeitoso por parte dos profissionais da justiça criminal.<sup>112</sup>

### Conclusão

O apoio psicológico pode ajudar as vítimas a tomarem a decisão de reclamar e pode ser essencial no caso de quem nem sabe do seu estado, ou ainda não se sente pronto a pedir ajuda num curto espaço de tempo. Há vítimas que nunca entram no sistema judicial.

<sup>110</sup> Guia sobre justiça para vítimas.1999. p.23. Gabinete das Nações Unidas para o controlo de drogas e prevenção de crimes.

<sup>111</sup> Guia sobre justiça para vítimas.1999. p.9. Gabinete das Nações Unidas para o controlo de drogas e prevenção de crimes.

<sup>112</sup> Deirdre Healy, 2019.Exploring Victims' Interactions with the Criminal Justice System: A Literature Review. p. 9. University College Dublin.



## Capítulo 5: Proteção de Grupos Vulneráveis

### Introdução

A key contribution of EU Directive 2012/29/EU is the recognition that all victims of crime have rights that include the provision of services, supports and protections. This recognition however, does not negate the existence of some more vulnerable groups and individuals who may need specialized services and treatment as well as special protection measures. This chapter lays out some of the key issues associated with: the identification of more vulnerable victims, individualized assessments, special protection measures, and considerations for first contact and practitioners in general in working with vulnerable victims. This applies to groups of crime victims that, due to individual and crime-specific characteristics, are at a higher risk of secondary victimization, intimidation and retaliation from the person who committed the crime during criminal proceedings<sup>113</sup>.

---

*"Para as vítimas mais vulneráveis, tais como vítimas de violência baseada no género, crianças vítimas, vítimas com deficiência, vítimas idosas, vítimas de crimes de ódio, vítimas de terrorismo ou vítimas de tráfico de seres humanos, é particularmente desafiante passar por processos criminais e lidar com as consequências do crime".*

(EC, Victims' Rights: New Strategy to Empower Victims)

---

The focus on vulnerable groups reflects both the Victims' Directive and the 2020 European strategy on victims' rights that aims to improve protection and support of the most vulnerable victims" by urging the member states to:

*"take actions that build on the lessons learnt from the COVID-19 pandemic, in particular actions aimed at ensuring that victims of gender-based and domestic violence have access to support and protection; set up integrated and targeted specialist support services for the most vulnerable victims, including Child Houses, Family Houses, LGBTI+ safe houses, disability inclusive and accessible services and venues and independent detention bodies to investigate crime in detention; Facilitate cooperation and ensure a coordinated approach to victims' rights between judicial and law enforcement authorities, health care and social workers, among others"<sup>114</sup>.*

### Tipos de grupos vulneráveis

Embora não tenha havido nenhum acordo a nível internacional ou europeu "sobre os critérios para identificar populações vulneráveis e desfavorecidas, uma definição aceita de

---

<sup>113</sup> Machado & Gonçalves, 2002

<sup>114</sup> European Commission "Victim's Rights: New Strategy to Empower Victims". June 24, 2020.

[https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip\\_20\\_1168](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/en/ip_20_1168)



vulnerabilidade ou uma lista padrão de tais grupos, [...] órgãos de direitos humanos lidam com comunidades vulneráveis e desfavorecidas numa base ad hoc."<sup>115</sup>

No entanto, no contexto da proteção dos direitos humanos, tem sido geralmente aceito que os seguintes grupos possam ser considerados vulneráveis:

- Mulheres e meninas
- crianças
- refugiados
- pessoas deslocadas internamente
- apátridas
- minorias nacionais
- povos indígenas
- trabalhadores migrantes
- pessoas com deficiência
- idosos
- Seropositivos e vítimas de SIDA
- Roma/Ciganos/Sinti
- Lésbicas, gays e pessoas transgénero<sup>116</sup>

Outras instituições, no entanto, categorizam os grupos vulneráveis em: "menores, menores não acompanhados, pessoas com deficiência, idosos, grávidas, pais solteiros com filhos menores e pessoas que tenham sido submetidas a tortura, violação ou outras formas graves de violência psicológica, física ou sexual, vítimas de tráfico." (Diretiva Europeia 2012/29/EU)

Além dos grupos vulneráveis normalmente aceites, a "Diretiva de Vítimas" destaca o facto de que alguns grupos vulneráveis podem ser considerados "particularmente vulneráveis", pois podem *"encontrar-se em situações que as exponham a um risco de dano particularmente elevado, como pessoas sujeitas a violência repetida em relacionamentos íntimos, vítimas de violência de género ou vítimas de outros tipos de crimes num Estado-membro do qual não sejam nacionais ou residentes."*<sup>117</sup>

Estes grupos são considerados vulneráveis, pois têm algumas características comuns. Geralmente, as pessoas pertencentes a esses grupos são "capazes de ser facilmente

---

<sup>115</sup> Audrey, C. and B. Carbonetti. 2011. *Human Rights Protections for Vulnerable and Disadvantaged Groups: The Contributions of the UN Committee on Economic, Social and Cultural Rights*. *Human Rights Quarterly*. Baltimore: Johns Hopkins University Press. P. 683.

<sup>116</sup> Icelandic Human Rights Centre. (n.d) Accessed August 21, 2020 from: The Human Rights Protection of Vulnerable Groups: <http://www.humanrights.is/en/human-rights-education-project/human-rights-concepts-ideas-and-fora/the-human-rights-protection-of-vulnerable-groups>

<sup>117</sup> EU Directive 2012/29/EU Chapter 4, Article 22



fisicamente, emocionalmente ou mentalmente feridas, influenciadas ou atacadas."<sup>118</sup> Portanto, os tipos de vulnerabilidade podem ser categorizados em **vulnerabilidade física, emocional, social e económica**.

Naturalmente, a natureza probabilística da vulnerabilidade pode diferir de uma pessoa para outra, mesmo que a pessoa pertença a um grupo vulnerável.

Os fatores que influenciam o nível de vulnerabilidade individual podem ser categorizados em fatores individuais (idade, nível de escolaridade, nível de informação, etc.), fatores microsociais (redes sociais, ambientes sociais, área de procedência, etc.) e macrossociais (declínio económico nacional/internacional, guerras, desastres naturais, influência da cultura e tradições, etc.).

### Vulnerabilidade Interseccional

Muitas vezes há casos em que uma pessoa pode ter uma série de vulnerabilidades e, portanto, pode pertencer a vários grupos vulneráveis (por exemplo, uma mulher jovem que tenha sido educada num orfanato, e que tenha sido submetida, num país estrangeiro, ao tráfico de pessoas por exploração sexual, tendo desenvolvido uma toxicod dependência durante a fase de exploração). Nesses casos, a literatura especializada caracteriza esse tipo de vulnerabilidade como uma *vulnerabilidade interseccional*.

A noção de "interseccionalidade" tem a sua raiz na palavra "intersecção", definida como "um lugar onde duas estradas se cruzam; o conjunto de pontos comuns de duas linhas." (DEX, 1998). Combinando a noção de interseccionalidade com a de "vulnerabilidade - o atributo de ser vulnerável - Vulnerável - a pessoa que pode ser ferida; que pode ser facilmente atacada, que tem partes fracas" (DEX, 1998) resulta no novo conceito de "vulnerabilidade interseccional".

Assim, **a vulnerabilidade interseccional pode ser definida como uma forma específica de vulnerabilidade, que reúne todos os elementos comuns a pelo menos dois conjuntos de vulnerabilidades.**

### Identificação de necessidades especiais

A primeira estratégia europeia para proteger os direitos das vítimas destaca o facto de que "a Diretiva de Direitos das Vítimas também exige que todas as vítimas tenham acesso à proteção de acordo com as suas necessidades individuais. Deve ser dada uma atenção especial às vítimas com necessidades específicas de proteção contra os riscos secundários e repetidos de vitimização, intimidação e retaliação."<sup>119</sup>

---

<sup>118</sup> Cambridge Dictionary. (n.d.) Accessed September 2, 2020 at <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/vulnerable>

<sup>119</sup> Comissão Europeia, *Direitos das vítimas: Nova estratégia para capacitar as vítimas*, [https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/ip\\_20\\_1168](https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/pt/ip_20_1168), p. 9, Acedido a 11 de agosto de 2020



## Tratamento respeitoso e reconhecimento como vítimas

A definição de "vítima", tanto dentro da lei como dentro da sociedade, tem evoluído com um maior reconhecimento do impacto do crime em diferentes membros da sociedade e da comunidade. Isto inclui uma expansão dos tipos de atos considerados criminosos com base nos danos causados. De acordo com o art. 2(1) da Diretiva, uma "vítima" é um "indivíduo que sofreu danos físicos, mentais ou emocionais ou perdas económicas que foram causadas diretamente por um crime", ou um "membro da família de uma pessoa cuja morte tenha sido causada diretamente por um crime ou que tenha sofrido danos em consequência da morte de tal pessoa. A Diretiva de Vítimas, no parágrafo 58 afirma que *"as vítimas que foram identificadas como vulneráveis à vitimização secundária e repetida, à intimidação e à retaliação devem receber medidas adequadas para protegê-las durante o processo penal. A natureza exata de tais medidas deve ser determinada por meio de avaliação individual, levando em consideração a vontade da vítima. A extensão de tais medidas deve ser determinada sem prejuízo dos direitos da defesa e de acordo com as regras de discricção judicial. As preocupações e receios das vítimas em relação aos procedimentos devem ser um fator-chave para determinar se precisam de alguma medida específica"*.

---

### Quando o "Tratamento Respeitoso" causa danos:

#### Um exemplo

*Uma vítima de exploração sexual foi levada para uma casa segura depois de ter sido identificada pela polícia como tal, durante uma rusga noturna. A primeira coisa que ela vê ao entrar no quarto do abrigo é uma cama grande colocada no meio do quarto. Após um longo período de privação de sono, a maioria das pessoas cairia na cama e adormeceria imediatamente. A vítima, no entanto, tenta fugir do abrigo enquanto a visão da cama grande colocada no meio do quarto a faz lembrar o quarto onde foi explorada sexualmente. Depois de se acalmar, a vítima passou a noite a dormir no chão, voltada de costas para a cama.*

---

Assim, tanto a Diretiva das Vítimas como a Estratégia Europeia desenvolvida para o período de 2020-2025 têm como objetivo contribuir de forma eficaz para a reabilitação das vítimas de crimes, com base num método de assistência e proteção especificamente adaptado, desenvolvido de forma a contribuir para a prevenção de uma vitimização secundária. Para atingir o objetivo acima referido, a Diretiva e a estratégia europeia exortam os profissionais a tratarem as vítimas de forma respeitosa e a reconhecê-las como vítimas. O pedido de tratamento das vítimas de maneira respeitosa é ambicioso, já que, por um lado, o comportamento respeitoso pode parecer em certas culturas o oposto do que noutras culturas. Para além destes, especialmente nos casos de vítimas de tráfico de seres humanos, alguns atos e gestos que podem ser habitualmente praticados na vida quotidiana têm o potencial de desencadear memórias dolorosas em nome das vítimas. Em tais casos, infelizmente, o oposto exato pode ser obtido e a vítima pode associar a pessoa "tentando tratá-la com respeito" com as pessoas que a prejudicaram durante a experiência de tráfico. Portanto, um método de mostrar respeito para com as vítimas pode ser o próprio facto de não trabalhar com vítimas altamente vulneráveis, a menos que os profissionais não tenham passado por treinamentos específicos para vítimas, desenvolvidos para apoio a vítimas de



crimes específicos. Desta forma, os profissionais aprendem não só como evitar uma vitimização secundária causada por eles próprios ao tentarem apoiar as vítimas, mas também provam o facto de reconhecerem a complexidade dos danos causados e compreenderem as necessidades específicas que possam surgir.

#### Apoio imediato na sequência de um crime

O apoio oferecido às vítimas deve ser oferecido logo que a pessoa seja identificada como vítima, a fim de se conseguir uma redução de danos eficaz, incluindo a sua própria proteção e a das vítimas indiretas<sup>120</sup> que são muitas vezes deixadas de fora do mecanismo de assistência, sendo que, no entanto, geralmente influenciam diretamente o desenvolvimento da reabilitação social e profissional e da colaboração entre as vítimas e os agentes responsáveis pela aplicação da lei.

Após o primeiro contacto e o procedimento inicial de avaliação individual, **as vítimas devem ser encaminhadas para serviços de apoio especializados, que tenham a capacidade para responder às necessidades especiais identificadas.**

#### Serviços e Proteções Especiais

Conforme já mencionado nos capítulos anteriores, a Diretiva de Vítimas "estabelece um conjunto de direitos para as vítimas de crime e correspondentes obrigações para os Estados-membros. A Diretiva dos Direitos das Vítimas é o principal instrumento a nível da UE aplicável a todas as vítimas de crime. É a pedra angular da política de direitos das vítimas da UE."<sup>121</sup>

A fim de responder eficazmente às necessidades identificadas nas avaliações de necessidades individuais, "a UE também adotou vários instrumentos que tratam das necessidades específicas das vítimas de determinados tipos de crime (tais como vítimas de terrorismo <sup>122</sup>, vítimas de tráfico de seres humanos <sup>123</sup> ou crianças vítimas de exploração sexual<sup>124</sup>). Estes instrumentos complementam e baseiam-se na Diretiva dos Direitos das Vítimas.

---

<sup>120</sup>As vítimas indiretas são pessoas fortemente vinculadas às vítimas diretas, seja porque testemunharam o crime ou devido aos fortes laços pessoais que existem entre as vítimas e as vítimas indiretas.

<sup>121</sup> European Commission, 2020.

<sup>122</sup> Diretiva (UE) 2017/541 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de março de 2017, relativa ao combate ao terrorismo e que substitui a Decisão-Quadro 2002/475/JAI do Conselho e que altera a Decisão 2005/671/JAI do Conselho, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX%3A32017L0541>

<sup>123</sup> Diretiva 2011/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de abril de 2011, relativa à prevenção e combate ao tráfico de seres humanos e à proteção das suas vítimas, e que substitui a Decisão-Quadro 2002/629/JAI do Conselho, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0036> Quanto à sua implementação, consulte o Relatório de transposição (COM (2016) 722 final); "Relatório dos utilizadores" (COM(2016) 719 final) e relatórios de progresso da Comissão Europeia COM(2016) 267 final e COM(2018) 777 final e no que diz respeito às ações centradas na vítima, específicas ao género e sensíveis às crianças: [https://ec.europa.eu/anti-trafficking/publications/eu-anti-trafficking-action-2012-2016-glance\\_en](https://ec.europa.eu/anti-trafficking/publications/eu-anti-trafficking-action-2012-2016-glance_en) e [https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu\\_anti-trafficking\\_action\\_2017-2019\\_at\\_a\\_glance.pdf](https://ec.europa.eu/anti-trafficking/sites/antitrafficking/files/eu_anti-trafficking_action_2017-2019_at_a_glance.pdf)

<sup>124</sup> Diretiva 2011/93/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de dezembro de 2011, relativa ao combate ao abuso sexual e à exploração sexual de crianças e à pornografia infantil, e que substitui a Decisão-Quadro 2004/68/JAI do Conselho, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/pt/TXT/?uri=celex%3A32011L0093>



Portanto, dado que as vítimas de certos crimes podem estar entre as vítimas mais vulneráveis, a Diretiva, nos termos do parágrafo 57, chama a atenção dos Estados-membros para o fato de que "vítimas de tráfico de pessoas, terrorismo, crime organizado, violência em relacionamentos íntimos, violência ou exploração sexual, violência de gênero, crime de ódio e vítimas com deficiência e crianças tendem a sofrer uma alta taxa de vitimização secundária e repetida, intimidação e retaliação." Com essas considerações, "deve-se ter cuidado especial ao avaliar se essas vítimas estão sob risco de vitimização, intimidação e retaliação e deve haver uma forte presunção de que essas vítimas beneficiarão de medidas de proteção especiais". Dependendo dos resultados das necessidades e da avaliação de risco e dependendo do motivo exato da avaliação, os profissionais são instados a tomar medidas imediatas para proteger as vítimas por meio de medidas especiais de proteção. Em casos de vítimas de tráfico de pessoas, por exemplo, com base na avaliação, se houver um risco moderado ou alto de uma vitimização secundária após a conclusão do procedimento de repatriamento internacional, com o consentimento da vítima e independentemente da cooperação entre a vítima e os agentes da aplicação da lei, uma medida especial de proteção poderia ser o acolhimento da vítima num abrigo protegido situado noutra cidade diferente daquela onde o grupo de traficantes ainda está ativo. O mesmo poderia se aplicar também nos casos em que o tráfico ocorreu internamente. Nesses casos, a vítima pode ser abrigada numa cidade diferente daquela onde foi identificada.

Os tipos de apoio que estes serviços de apoio especializado devem proporcionar podem incluir o fornecimento de abrigo e acomodação segura, apoio médico imediato, encaminhamento para exame médico e forense para provas em casos de violação ou agressão sexual, aconselhamento psicológico de curto e longo prazo, atendimento de traumas, aconselhamento jurídico, defesa e serviços específicos para crianças como vítimas diretas ou indiretas.<sup>125</sup>

---

### Exemplo de medida especial de protecção: Tráfico de pessoas

*No caso das vítimas de tráfico de seres humanos, se, com base na avaliação de risco, houver um risco moderado ou elevado de uma vitimização secundária após a conclusão do processo de repatriamento internacional, será aplicada uma medida especial de proteção. Essa medida poderá implicar o acolhimento da vítima num abrigo protegido, situado noutra cidade que não a cidade onde o grupo de tráfico ainda está ativo (requer o consentimento da vítima, mas é independente do nível de cooperação entre a vítima e as autoridades policiais). O mesmo poderia aplicar-se nos casos em que o tráfico ocorresse internamente. Nesses casos, a vítima poderia ser acolhida numa cidade diferente.*

*Para além disso, se a vítima se encontrava numa relação próxima com os agressores/exploradores (e.g. violência doméstica ou tráfico de seres humanos, em que o recrutamento foi cometido através do método lover boy), é importante identificar, no âmbito da avaliação das necessidades, quais são as ligações atuais existentes entre eles, e assegurar a implementação de medidas de proteção adequadas para que a vítima possa desenvolver uma vida independente, tal como é reconhecido no parágrafo 18 da Diretiva.*

---

<sup>125</sup> Exposição 38, Diretiva 2012/29/UE.





Salvo disposição em contrário de outros serviços públicos ou privados, o apoio especializado deve, no mínimo, desenvolver e fornecer:

- abrigos ou qualquer outra acomodação provisória apropriada para vítimas que necessitem de um local seguro devido a um risco iminente de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação;
- apoio direcionado e integrado para vítimas com necessidades específicas, como vítimas de violência sexual, vítimas de violência de género e vítimas de violência em relacionamentos íntimos, incluindo apoio para traumas e aconselhamento.<sup>126</sup>

Especialmente em casos de crimes graves ou geralmente quando as vítimas são particularmente vulneráveis, também com base na avaliação das necessidades, recomenda-se estender as medidas especiais de proteção também às vítimas indiretas, se o seu bem-estar puder afetar de forma positiva ou negativa o processo de reabilitação da vítima. Em casos de crimes graves, a probabilidade de os familiares das vítimas serem ameaçados pelos perpetradores diretos ou pelos seus cúmplices é relativamente elevada. Portanto, a menos que a proteção das vítimas indiretas seja alcançada por meio de medidas especiais de proteção, é muito improvável que as vítimas diretas possam enveredar por um caminho de reabilitação bem-sucedido.

### Vítimas Estrangeiras

Se a vítima que receber apoio for uma pessoa estrangeira, uma série de outras necessidades (e receios) podem surgir.

No caso de decidir receber os serviços de apoio dentro do país onde a vítima foi identificada, os serviços oferecidos devem ser planeados tendo em consideração as barreiras e diferenças culturais e linguísticas (por exemplo, é difícil realizar uma psicoterapia em língua estrangeira, já que a utilização de um intérprete não é desejável). Caso a vítima identificada seja cidadã da UE, tem o direito de residência em qualquer país da UE, mas caso seja residente de um país não pertencente à UE, podem surgir aspetos jurídicos relativos ao direito de residência no país de identificação. Nessa situação, para além das necessidades específicas das vítimas de crimes graves, pode surgir uma série de aspetos jurídicos e processuais, relacionados com o estatuto de migrante ou requerente de asilo.

No caso de a vítima decidir receber os serviços de apoio dentro do país de origem, um procedimento de repatriação deve ser desenvolvido e implementado, com base na cooperação transnacional de prestadores de serviços sociais, o que levanta outra categoria de necessidades a serem abordadas pelos profissionais ativos no domínio da assistência às vítimas de crimes.

### Proteção especial de vítimas vulneráveis – O modelo Espanhol de assistência psicológica

Em Espanha, a avaliação é realizada na maioria das vezes por profissionais dos Gabinetes de Apoio à Vítima, mas também pode ser realizada pela polícia e por médicos forenses. Os métodos usados para realizar a avaliação variam de acordo com as características da vítima,

<sup>126</sup> Artigo 9, 3 Diretiva 2012/29/UE.



as consequências ou danos sofridos pela vítima e os desejos expressos da vítima. O Estado assume o custo da avaliação.<sup>127</sup>

A Lei sobre o Estatuto das Vítimas de Crimes estabelece que, no caso de vítimas menores, o Ministério Público deve zelar pelo cumprimento deste direito à proteção, adotando medidas adequadas no melhor interesse das vítimas quando necessário. prevenir ou reduzir qualquer dano que a condução do processo possa lhes causar.

A avaliação individual deve ter em consideração:

- as características pessoais da vítima e, particularmente:
  - se a vítima é portadora de deficiência ou se existe uma relação de dependência entre a vítima e o alegado agressor;
  - se a vítima é menor de idade ou precisa de proteção especial ou se existem fatores que tornam a vítima particularmente vulnerável:
- a natureza do crime e a gravidade do dano causado à vítima, bem como o risco de repetição do crime. Para o efeito, a avaliação deve ter especialmente em conta as necessidades de proteção das vítimas dos seguintes crimes:
  - Ofensas terroristas
  - Ofensas cometidas por uma organização criminosa
  - orientação ou identidade, doença ou deficiência.
  - Ofensas cometidas contra o cônjuge do infrator ou contra uma pessoa que está ou esteve envolvido numa relação sentimental comparável com o infrator, mesmo quando viviam ou não viviam juntos ou contra a própria família do infrator
  - Ofensas contra a liberdade sexual e segurança
  - Tráfico humano
  - Desaparecimento forçado
  - Ofensas com motivos racistas ou outras relacionadas com ideologia, religião ou crenças, nacionalidade, género, orientação ou identidade sexual, doença ou deficiência.
- As circunstâncias do crime, em particular se envolveu violência

Os Gabinetes de Apoio à Vítima, após o processo de avaliação individual, podem fazer um relatório propondo a adoção de medidas de proteção e encaminhá-lo ao juiz ou procurador com o consentimento prévio e informado da vítima.

As seguintes medidas de proteção podem ser solicitadas:

---

<sup>127</sup> Linda Maizener et al. EVVI Evaluation of victims. p. 11. Projeto EVVI, cofinanciado pelo Programa de Justiça Criminal da UE.



- As vítimas podem ser entrevistadas em edifícios especialmente concebidos e adaptados para o efeito.
- As vítimas podem ser entrevistadas por profissionais que receberam formação especial para reduzir ou limitar o dano causado à vítima, ou com a ajuda de tais profissionais.
- Todas as declarações de uma única vítima podem ser tomadas pela mesma pessoa, exceto quando isso possa ter um efeito adverso significativo no processo ou quando as declarações devam ser tomadas por um juiz ou promotor público diretamente.
- As declarações podem ser tomadas por uma pessoa do mesmo sexo que a vítima quando a vítima de algum tipo de crime (por exemplo, tráfico de seres humanos, violência de género) o solicitar, exceto quando puder ter um efeito adverso significativo sobre a condução do processo ou quando as declarações devem ser prestadas diretamente por um juiz ou procurador.
- Medidas para evitar o contacto visual entre a vítima e o suposto agressor, mesmo durante o depoimento, para o qual podem ser utilizadas tecnologias de comunicação.
- Medidas para garantir que a vítima possa ser ouvida sem estar presente no tribunal, usando tecnologias de comunicação apropriadas.
- Medidas para evitar que as vítimas sejam questionadas sobre a sua vida privada, que não sejam relevantes para o caso.
- No caso de menores ou pessoas com deficiência, outras medidas podem ser tomadas, como a gravação por meios audiovisuais dos depoimentos proferidos durante a fase de investigação, para posterior execução em tribunal. Em caso de conflito de interesses com os seus representantes legais, o Ministério Público obtém do juiz a nomeação de um tutor para representar a vítima no processo penal.

Os Gabinetes de Apoio à Vítima devem desenvolver um plano de apoio psicológico às vítimas vulneráveis ou que necessitem de proteção especial. Este plano ajudará as vítimas ao longo do processo penal, a fim de evitar angústias, fortalecer a sua estima pessoal e processos de tomada de decisão, em particular no que se refere às medidas judiciais.

O plano de apoio psicológico será realizado avaliando os efeitos físicos e psicológicos do crime, o ambiente da vítima, o risco de sofrer novas agressões e a situação familiar. A capacidade de resiliência também será avaliada.

O Ministério da Justiça e as comunidades autónomas com jurisdição em matéria de justiça podem fiscalizar os planos de apoio executados na sua área territorial.

De acordo com o Projeto de Lei Orgânica de Proteção Integral à Criança e ao Adolescente Contra a Violência (19 de junho de 2020), a prova pré-constituída é um instrumento adequado para evitar a vitimização secundária, particularmente eficaz quando as vítimas são menores ou pessoas com deficiência necessitadas de proteção especial. Tendo em conta a sua especial vulnerabilidade, é obrigatória quando a testemunha for uma pessoa menor de quatorze anos ou uma pessoa com deficiência que necessite de proteção especial. Nestes casos, a autoridade judiciária, uma vez praticada a prova pré-constituída, só pode concordar com a sua manifestação no ato da fase oral, quando, solicitada por uma das partes, se julgar necessária. Assim, torna-se excecional a declaração em juízo de menores de quatorze anos ou de pessoas com deficiência com necessidade de proteção especial, estabelecendo-se como regra geral a



prática da prova pré-constituída na fase de investigação e a sua reprodução no ato do julgamento evitando que o período de tempo entre a primeira declaração e a data do julgamento oral afete a qualidade da história, bem como a vitimização secundária de vítimas especialmente vulneráveis.

## Conclusão

A questão dos grupos vulneráveis ou vítimas requer atenção especial em todas as fases do processo de justiça criminal, bem como no apoio à vítima e outros ambientes fora do sistema de justiça criminal. Conforme destacado nos subcapítulos acima, as medidas eficientes de assistência e proteção devem: respeitar as necessidades individuais das vítimas, ser prestadas de uma forma especificamente adaptada, ser entregues o mais rápido possível após o crime ter sido cometido, ser desenvolvidas em conjunto com as vítimas, tendo sido concordadas e assumidas pelas vítimas.

A fim de avaliar os possíveis riscos e ser capaz de desenvolver medidas adequadas de mitigação de risco, vários aspetos devem ser tidas em consideração:

- Em primeiro lugar, dentro das necessidades individuais e medidas de avaliação de risco, deve *ser identificado quem exatamente precisa de assistência* e proteção. Esta, como já foi referido, pode ser a vítima direta, mas também as vítimas indiretas (filhos da vítima, marido ou esposa, familiares, parentes, amigos próximos, testemunhas, às vezes também os próprios praticantes designados para assistir e proteger a vítima).
- Em segundo lugar, deve ser *determinado o que exatamente precisa ser protegido*. É a própria vida das vítimas diretas ou indiretas, é a integridade física e o bem-estar (às vezes por condições médicas pré-existentes), é a integridade psicológica e bem-estar, é a integridade económica, o profissional ou a reputação pessoal de uma vítima ou um pouco de tudo?
- Em seguida, deve ser estabelecida a *probabilidade* de que o evento negativo esperado ocorrerá (caso ainda não tenha acontecido), o que afetará esse aspeto (ou aspetos) que precisam de proteção.
- Eventualmente, com base na informação recolhida ao longo das necessidades individuais e avaliação de risco, as *medidas de assistência e (especial) de proteção devem ser estabelecidas* tendo em conta a vontade da vítima em aceitar as medidas propostas.



## Capítulo 6: Avaliação Individual

### Introdução

A Diretiva de Vítimas, nos termos do art. 22, exortam os Estados-membros a

*"assegurar que as vítimas recebam uma avaliação oportuna e individual, de acordo com os procedimentos nacionais, para identificar necessidades específicas de proteção e determinar em que medida beneficiariam de medidas especiais no curso do processo penal, como previsto nos Artigos 23 e 24, devido à sua vulnerabilidade particular à vitimização secundária e repetida, à intimidação e à retaliação."*

A fim de identificar as necessidades individuais de cada vítima, a Diretiva impõe aos Estados-membros que tenham em consideração, nas necessidades individuais e na avaliação de risco, pelo menos o seguinte "(a) as características pessoais da vítima; (b) o tipo ou natureza do crime; e (c) as circunstâncias do crime."

Além disso, no âmbito das necessidades individuais e do procedimento de avaliação de risco, a Diretiva também destaca o fato de que

***"deve ser dada especial atenção às vítimas que sofreram danos consideráveis devido à gravidade do crime; vítimas que tenham sofrido um crime cometido por um motivo tendencioso ou discriminatório que pode, em particular, estar relacionado com as suas características pessoais; vítimas cuja relação e dependência do agressor as tornam particularmente vulneráveis. A este respeito, as vítimas de terrorismo, crime organizado, tráfico de seres humanos, violência de género, violência num relacionamento íntimo, violência sexual, exploração ou crime de ódio e vítimas com deficiência devem ser devidamente consideradas."***

No contexto da avaliação individual, deve ser dada uma atenção especial às vítimas que sofreram danos consideráveis devido à gravidade do crime. As vítimas que tenham sofrido um crime cometido por um motivo tendencioso ou discriminatório que pode, em particular, estar relacionado com as suas características pessoais; e vítimas cuja relação e dependência do agressor as tornam particularmente vulneráveis.

Presume-se que as vítimas infantis têm necessidades específicas de proteção devido à sua vulnerabilidade à vitimização secundária e repetida, à intimidação e à retaliação. Para determinar se e em que medida beneficiariam de medidas especiais, as crianças vítimas serão submetidas a uma avaliação individual.

---

#### O que é uma avaliação?

*A avaliação é "o processo de recolha e interpretação de informações detalhadas para descrever, compreender ou avaliar as necessidades de uma pessoa, como uma ferramenta de avaliação..." (Center for Victim Research)*

---

---

*"O risco é simplesmente definido como a probabilidade de um perigo potencial se tornar realidade e as suas consequências, se isso acontecer." (UNODC)*

---



A extensão da avaliação individual pode ser adaptada de acordo com a gravidade do crime e o grau de dano aparente sofrido pela vítima.

As avaliações individuais devem ser realizadas com a estreita participação da vítima e devem ter em conta os seus desejos, incluindo quando não desejam beneficiar de medidas especiais.

Na prática, os métodos de condução das necessidades individuais e avaliação de risco diferem com base em vários critérios:

- tipo de crime cometido,
- o grupo vulnerável ao qual as pessoas pertencem,
- o período de tempo durante o qual a vítima foi submetida ao crime,
- o período de tempo entre o momento em que as ações prejudiciais foram apreendidas e o momento em que a avaliação está a ser realizada,
- os preparativos que foram feitos pelos profissionais com a finalidade de realizar uma avaliação de necessidades e riscos,
- as condições médicas físicas e psicológicas da pessoa avaliada,
- a vontade de cooperar,
- a relação entre a pessoa avaliada e a pessoa que realiza a avaliação e, naturalmente,
- as diferenças e barreiras culturais e linguísticas,
- o local em que a avaliação é realizada,
- o intervalo de tempo alocado para a avaliação,
- a razão/objetivo pela qual a avaliação é realizada.

Por exemplo, se a pessoa afetada por um crime passar por uma avaliação de necessidades e riscos individuais para realizar, de forma segura e protegida, um procedimento de repatriação internacional, as necessidades avaliadas e os riscos estimados antes, durante e após o procedimento de repatriação diferem substancialmente daqueles avaliados no âmbito do processo penal.

Além disso, a Diretiva, nos termos do parágrafo 56, menciona o facto de que:

*"as avaliações individuais devem levar em consideração as características pessoais da vítima, como idade, género e identidade ou expressão de género, etnia, raça, religião, orientação sexual, saúde, deficiência, estado de residência, dificuldades de comunicação, relacionamento ou dependência do agressor e experiência anterior de crime. Eles também devem levar em consideração o tipo ou a natureza e as circunstâncias do crime, como se é um crime de ódio, um crime de preconceito ou um crime cometido com um motivo discriminatório, violência sexual, violência num relacionamento íntimo, se o agressor foi numa posição de controlo, quer a vítima resida numa zona de elevada criminalidade ou dominada por gangues, quer se o país de origem da vítima não seja o Estado-membro onde o crime foi cometido."*



### Avaliação com um procedimento contínuo

A boa prática sugere que os prestadores de serviços devem acompanhar continuamente a avaliação das necessidades individuais para garantir que os serviços oferecidos sejam alterados e ajustados de acordo com a recuperação da vítima e das suas necessidades de mudança.<sup>128</sup>

Se os elementos que constituem a base da avaliação individual tiverem mudado significativamente, os Estados-Membros devem assegurar que seja atualizado ao longo do processo penal.<sup>129</sup> Isto é especialmente relevantes para os grupos vulneráveis que podem sofrer alterações significativas nas suas necessidades individuais.

Por exemplo, uma vítima de um crime grave tem algumas necessidades imediatas que devem ser tratadas no local, logo após terem sido identificadas, o que muito provavelmente está relacionado com uma intervenção de crise. Normalmente estão relacionadas com as necessidades básicas da natureza humana - ter um lugar seguro para morar, ter alimentos e água, ter os medicamentos necessários nos casos em que haja doenças identificadas.

Logo em seguida, o espectro de necessidades amplia-se com base na comunicação efetiva com a família ou amigos próximos, ter roupas e produtos de higiene necessários para o dia a dia, orientação e poder andar sem companhia por curtas distâncias. Em seguida, geralmente acrescenta-se a necessidade de apoio psicológico e aconselhamento especializado para poder lidar com os danos causados e as suas consequências. Este processo geralmente é o mais longo e o mais complexo.

Além disso, continua a ser ampliado com a necessidade de aconselhamento jurídico e apoio durante o processo penal. Eventualmente, as necessidades como reintegração social, educacional e profissional devem ser respeitadas.

No entanto, se o processo de reabilitação for interrompido por meio de audiências como testemunha no processo penal, os profissionais podem rapidamente deparar-se com o facto de que tudo volta à fase 1 - intervenção na crise.

### Intervenção com grupos específicos

Existe um conjunto de vítimas de crime que, pelas suas características individuais e pelas características do crime sofrido, estão mais expostas ao risco de vitimação secundária e repetida, de intimidação e retaliação por parte do autor do crime durante o processo penal.<sup>130</sup>

Segundo a Diretiva Europeia 2012/29/EU, as vítimas de tráfico de seres humanos, terrorismo, violência em relações de intimidade, violência ou exploração sexuais, violência baseada no género, em minorias étnicas e crimes de ódio, as vítimas com deficiência, vítimas idosas e as crianças tendem a sofrer frequentemente de uma elevada taxa de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação. Deste modo, pelo grau de vulnerabilidade associado a estes tipos de vítimas, estas terão necessidade de serem submetidas a medidas de proteção especiais. Apresentaremos de seguida algumas estratégias de intervenção e sugestões de

<sup>128</sup> Linda Maizener et al. EVVI Evaluation of victims. p. 17. Projeto EVVI, cofinanciado pelo Programa de Justiça Criminal da UE.

<sup>129</sup> Artigo 22, Diretiva 2012/29/UE.

<sup>130</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.



boas práticas a adotar no contacto estabelecido com este tipo de vítimas, pelos profissionais de primeira linha de intervenção.

### Vítimas Idosas

O processo de envelhecimento físico e psicológico pode trazer consigo uma diminuição na capacidade de recuperação dessas vítimas das agressões sofridas durante o crime. Essa situação traumática pode ser agravada diante das dificuldades económicas e da ausência de uma rede de apoio social ou familiar<sup>131</sup>.

Assim, os profissionais de primeira linha devem adotar os seguintes comportamentos quando em contacto com estas vítimas:

- Ser sensível em relação às possíveis dificuldades de compreensão e expressão que a vítima possa ter e ajustar a linguagem e as informações às suas necessidades
- Reservar algum tempo para entender e ouvir a narrativa da vítima
- Manter contacto visual
- Fazer pausas frequentes para que as vítimas possam absorver tudo, evitando pressioná-las
- Escolher um local apropriado para ouvir as vítimas, sem distrações, interferências ou ruídos de fundo
- Apenas começar a falar depois de cativar a atenção e estabelecer contato visual
- Falar de forma clara e lenta, questionando de forma simples e breve
- Se necessário, levantar o tom de voz para que a vítima possa ouvir melhor, mas sem gritar
- Dar informações por escrito que possam resumir os pontos mais importantes sobre os quais foram falados verbalmente, para que a vítima sempre possa ter acesso a essas informações no futuro
- Demonstrar empatia e escutar as vítimas, conforme mencionado antes

### Vítimas de crimes sexuais

Os crimes sexuais são uma das formas mais traumáticas de vitimização e, sendo assim, as vítimas de abuso sexual ou violação apresentam maior grau de vulnerabilidade, devido ao trauma dessa experiência de vitimização, à humilhação psicológica e aos sentimentos negativos associados à violência sofrida ao longo do abuso e, por fim, pelo constrangimento de ter que reviver o episódio e revelar questões relacionadas com a sua intimidade e sexualidade a estranhos, como profissionais de intervenção de primeira linha<sup>132</sup>.

Nestes crimes, embora as vítimas sejam quase sempre as únicas testemunhas do crime - sendo a sua colaboração, portanto, essencial para o desenrolar do processo - costumam mostrar alguma relutância em cooperar com as autoridades judiciais e com os serviços de apoio. Isto ocorre principalmente devido ao impacto traumático do crime no seu bem-estar físico, psicológico e social, bem como às inibições pessoais e socioculturais associadas à sexualidade<sup>133</sup>.

---

<sup>131</sup> Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009.

<sup>132</sup> Ibid.

<sup>133</sup> Ibid.





Tendo isso em mente, é muito importante que os profissionais de primeira linha tenham um cuidado especial e abordem as vítimas de forma adequada, utilizando as seguintes estratégias:

- Questionar a vítima com sensibilidade, atenção e cuidado
- Não fazer perguntas desnecessárias, minimizando a quantidade de vezes que a vítima deve contar detalhes do crime
- Incentivar a vítima a recorrer aos serviços médico-legais, para que possa realizar exames e procedimentos médicos necessários para a obtenção de provas criminais e explicar quais os cuidados que deve ter antes de os realizar (por exemplo, não se lavar, não mudar de roupa, não urinar)
- Explicar os procedimentos com os quais a vítima será confrontada durante o exame médico-legal e a razão e importância desses procedimentos
- Fornecer todas as informações necessárias sobre os seus direitos e o estatuto legal associado à sua situação, bem como os serviços de apoio disponíveis
- Ser empático e escutar as vítimas, conforme mencionado anteriormente

### Crianças Vítimas

Quando uma criança é vítima de um crime, a experiência pode comprometer o equilíbrio do seu funcionamento psicológico e fisiológico, tendo forte impacto no seu desenvolvimento integral. Para além dos danos físicos e psicológicos que a criança sofre, os procedimentos que terá de enfrentar e a sua entrada no sistema de justiça criminal será um desafio para o seu ajustamento psicológico, social e emocional<sup>134</sup>.

Assim, os adultos (nomeadamente os profissionais) tornam-se responsáveis por restabelecer o seu sentimento de segurança e ajudar a criança a enfrentar os diferentes contextos, pessoas e situações que terá de enfrentar e com quem terá de estar em contacto ao longo do processo criminal<sup>135</sup>.

Para que isso aconteça, é imprescindível que profissionais de primeira linha tenha consciência de como saber lidar com este tipo de pessoa e, portanto, adotar atitudes e comportamentos mais adequados frente a esse tipo de vítima, como:

- Usar uma linguagem clara e apropriada adaptada à idade da criança
- Evitar atitudes, linguagem e posturas infantis
- Explicar à criança que ela não é a culpada pelo que aconteceu e que não fez nada de errado
- Permitir que a criança brinque, sempre que possível. Esta é uma forma essencial de comunicação com as crianças, que proporciona uma maior divulgação dos factos e sentimentos que vivenciaram
- Ser empático e escutar as vítimas, conforme mencionado anteriormente

### Vítimas de tráfico de seres humanos

O tráfico de seres humanos é um fenómeno complexo, de natureza oculta, que está em constante mudança e representa uma das mais graves violações aos direitos humanos<sup>136</sup>. É

<sup>134</sup> Ibid.

<sup>135</sup> Ibid.

<sup>136</sup> APF. (2020). Associação para o Planeamento da Família. Retirado de <http://www.apf.pt/violencia-sexual-e-de-genero/trafico-de-seres-humanos>



um fenómeno abrangente, que tem como base o crime organizado, as questões de igualdade de género e as vulnerabilidades e fragilidades das pessoas exploradas. Mulheres e crianças são os grupos que apresentam maior vulnerabilidade em relação ao tráfico e, portanto, estão mais suscetíveis de se tornarem vítimas desse crime<sup>137</sup>. Por se tratar de um crime tão complexo, com contornos diversos e em constante mutação, é significativamente mais difícil obter resultados eficazes na intervenção, seja através de processos penais, seja na proteção e apoio às vítimas.

Como os profissionais de primeira linha são as primeiras pessoas a entrar em contacto com essas vítimas, assumem um papel crucial, onde podem ser a única esperança dessa pessoa de sair dessa situação. Sendo o tráfico de pessoas um crime grave e considerando o impacto negativo significativo na vida da vítima, os profissionais devem atuar de forma a mitigar o seu sofrimento, desempenhando suas funções e deveres com integridade e competência. Também devem seguir as leis do país, as políticas administrativas e as questões éticas e deontológicas relacionadas com a profissão ou posição que ocupam atualmente.

---

*“O que achamos que faria sentido... que existisse um grupo de peritos na área do tráfico de seres humanos (e outros tipos de vítimas), sensível, formado, capacitado para ouvir aquelas vítimas, para defender aquelas vítimas...”*

*(Entrevista a Profissional, Portugal)*

---

Assim, indicamos algumas boas práticas profissionais<sup>138</sup> que devem ser promovidas quando em contacto com vítimas de tráfico humano, tais como, mas não se limitando a:

- Nunca ignorar qualquer prova que possa sugerir a prática de tráfico humano e avaliar a situação completamente
- O atendimento e assistência deverão ser prestados por um profissional do mesmo sexo da vítima para garantir um maior grau de conforto e segurança
- Não acusar ou culpar a vítima pela experiência de vitimização
- Verificar a existência de lesões físicas e fornecer assistência médica imediata, se necessário
- Colocar em prática as competências de escuta mencionadas acima
- Ter empatia
- Usar perguntas abertas ao questionar, o que permitirá ganhar alguma confiança da vítima
- Validar a experiência da vítima
- Incentivar as vítimas a partilharem as suas histórias, sem interrompê-las, caso contrário, pode impedir o fluxo de informações valiosas sobre a sua experiência de vitimização
- O mais rapidamente possível, contactar entidades especializadas em serviços de apoio à vítima, para que a vítima possa obter a intervenção mais adequada e ajustada ao tipo de crime em que esteve envolvida
- Tomar nota das observações feitas durante o atendimento à vítima, bem como das suas declarações, da forma mais precisa possível

---

<sup>137</sup> OTSH. (2020). Observatório do Tráfico de Seres Humanos. Retirado de <https://www.otsh.mai.gov.pt/tsh/>

<sup>138</sup> UNODC – Gabinete das Nações Unidas sobre Drogas e Crimes. (2014). *Kit de intervenção imediata para órgãos de polícia criminal em situações de tráfico de seres humanos*. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.



- Controlar a linguagem corporal para que os profissionais não demonstrem desconforto com as declarações da vítima. É verdade que pode ouvir histórias perturbadoras, mas o seu desconforto pode impedir as vítimas de contar mais sobre a sua experiência de vitimização
- Fornecer as informações necessárias às vítimas, pois isso dará uma sensação de controlo sobre a situação e aumentará a probabilidade de que continuem a cooperar nas próximas etapas do processo.

Devido à sua vulnerabilidade, as vítimas podem apresentar, como efeitos colaterais da experiência de vitimização traumática, distúrbios psicológicos (como transtorno de stress pós-traumático), angústia, insegurança, perda ou fragmentação da memória, dissociação, entre outros<sup>139</sup>. As vítimas também podem sentir-se extremamente intimidadas pelos traficantes, mesmo quando não estão na sua presença, o que pode torná-las extremamente desconfiadas ou relutantes em cooperar com os serviços. Assim, é imprescindível garantir que as vítimas recebam um atendimento adequado durante o primeiro contacto com o sistema de proteção, o que pode aumentar a eficácia das intervenções e espírito de cooperação com o serviço de apoio, evitando maiores repercussões<sup>140</sup>:

*"(...) nos últimos processos que tivemos, já havia uma preocupação com a proteção da vítima, ou seja, colocá-la num local isolado, onde não estivesse em contacto com o agressor, essa sensibilidade também existe em termos de a instituição e dos tribunais trabalharem em conjunto, comunicarem, estar presentes, tendo a preocupação de isolar a vítima, de nunca haver contacto entre ela e o seu agressor, testemunhar sem a presença da outra parte, e tem havido um aumento no cuidado no campo das vítimas de tráfico humano (...)"<sup>141</sup>*

## Conclusão

A Diretiva das Vítimas deixa clara a necessidade de uma abordagem caso a caso no trabalho com as vítimas, a fim de identificar necessidades de proteção específicas e determinar quais as medidas de proteção especiais que devem ser concedidas. A avaliação deve ter em conta as características pessoais da vítima, o tipo ou natureza do crime, a relação entre a vítima e o agressor e as circunstâncias do crime.

Os serviços de apoio especializado devem basear-se numa abordagem integrada e direcionada que deve, em particular, ter em consideração as necessidades específicas das vítimas, a gravidade dos danos sofridos em resultado de uma infração penal, bem como a relação entre vítimas e infratores, crianças e o seu ambiente social mais amplo. Uma das principais tarefas destes serviços e do seu pessoal, que desempenham um papel importante no apoio à vítima na recuperação e na superação de potenciais danos ou traumas resultantes de uma infração penal, deverá ser informar as vítimas sobre os direitos previstos na presente diretiva. que possam tomar decisões num ambiente de apoio que os trata com dignidade, respeito e sensibilidade.

---

<sup>139</sup> Ibid.

<sup>140</sup> Ibid.

<sup>141</sup> Entrevista a Profissional, Portugal



Co-funded by the  
European Union



## Anexo 1– DIRETIVA EUROPEIA 2012/29/UE

**DIRETIVA 2012/29/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO****de 25 de outubro de 2012****que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho**

O PARLAMENTO EUROPEU E O CONSELHO DA UNIÃO EUROPEIA,

Tendo em conta o Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia, nomeadamente o artigo 82.º, n.º 2,

Tendo em conta a proposta da Comissão Europeia,

Após transmissão do projeto de ato legislativo aos parlamentos nacionais,

Tendo em conta o parecer do Comité Económico e Social Europeu <sup>(1)</sup>,

Tendo em conta o parecer do Comité das Regiões <sup>(2)</sup>,

Deliberando de acordo com o processo legislativo ordinário <sup>(3)</sup>,

Considerando o seguinte:

- (1) A União estabeleceu como objetivo manter e desenvolver um espaço de liberdade, segurança e justiça, cuja pedra angular é o reconhecimento mútuo das decisões judiciais em matéria civil e penal.
- (2) A União está empenhada em assegurar a proteção das vítimas da criminalidade e em estabelecer normas mínimas na matéria, e o Conselho adotou a Decisão-Quadro 2001/220/JAI, de 15 de março de 2001, relativa ao estatuto da vítima em processo penal <sup>(4)</sup>. De acordo com o Programa de Estocolmo – Uma Europa aberta e segura que sirva e proteja os cidadãos <sup>(5)</sup>, adotado pelo Conselho Europeu na sua reunião de 10 e 11 de dezembro de 2009, a Comissão e os Estados-Membros foram convidados a analisar a forma de melhorar a legislação e medidas de apoio concretas para proteger as vítimas, dando especial atenção ao apoio a todas as vítimas, incluindo as vítimas de terrorismo, e ao seu reconhecimento.
- (3) O artigo 82.º, n.º 2, do Tratado sobre o Funcionamento da União Europeia (TFUE) prevê o estabelecimento de regras mínimas aplicáveis nos Estados-Membros para

facilitar o reconhecimento mútuo das sentenças e decisões judiciais e a cooperação policial e judicial nas matérias penais com dimensão transfronteiriça, em especial no que diz respeito aos direitos das vítimas da criminalidade.

- (4) Na sua Resolução de 10 de junho de 2011 sobre um roteiro para o reforço dos direitos e da proteção das vítimas, nomeadamente em processo penal <sup>(6)</sup> (o «Roteiro de Budapeste»), o Conselho afirmou que deveriam ser tomadas medidas ao nível da União para reforçar os direitos, o apoio e a proteção das vítimas da criminalidade. Para esse efeito, e segundo essa resolução, a presente diretiva visa rever e complementar os princípios estabelecidos na Decisão-Quadro 2001/220/JAI e avançar de forma significativa no âmbito da proteção das vítimas em toda a União, nomeadamente no contexto do processo penal.
- (5) A Resolução do Parlamento Europeu, de 26 de novembro de 2009, sobre a eliminação da violência contra as mulheres <sup>(7)</sup> exortou os Estados-Membros a melhorarem a sua legislação e as suas políticas de luta contra todas as formas de violência contra as mulheres e a tomarem medidas para combater as causas dessa violência, nomeadamente através de medidas de prevenção, e exortou a União a assegurar o direito à assistência e ao apoio a todas as vítimas de violência.
- (6) Na sua Resolução de 5 de abril de 2011 sobre prioridades e definição de um novo quadro político da União em matéria de combate à violência contra as mulheres <sup>(8)</sup>, o Parlamento Europeu propôs uma estratégia para combater a violência contra as mulheres, a violência doméstica e a mutilação genital feminina como base para a criação de futuros instrumentos de direito penal contra a violência baseada no género, incluindo um quadro para combater a violência contra as mulheres (política, prevenção, proteção, procedimento penal, provisão e parceria), que deverá ser seguido de um plano de ação da União. A regulamentação internacional neste domínio inclui a Convenção das Nações Unidas, adotada em 18 de dezembro de 1979, sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW), as recomendações e decisões do Comité CEDAW e a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, adotada em 7 de abril de 2011.

<sup>(1)</sup> JO C 43 de 15.2.2012, p. 39.

<sup>(2)</sup> JO C 113 de 18.4.2012, p. 56.

<sup>(3)</sup> Posição do Parlamento Europeu de 12 de setembro de 2012 (ainda não publicada no Jornal Oficial) e decisão do Conselho de 4 de outubro de 2012.

<sup>(4)</sup> JO L 82 de 22.3.2001, p. 1.

<sup>(5)</sup> JO C 115 de 4.5.2010, p. 1.

<sup>(6)</sup> JO C 187 de 28.6.2011, p. 1.

<sup>(7)</sup> JO C 285E de 21.10.2010, p. 53.

<sup>(8)</sup> JO C 296 E de 2.10.2012, p. 26.

- (7) A Diretiva 2011/99/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, relativa à decisão europeia de proteção <sup>(1)</sup>, estabelece um mecanismo para o reconhecimento mútuo das medidas de proteção em matéria penal entre os Estados-Membros. A Diretiva 2011/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 5 de abril de 2011, relativa à prevenção e luta contra o tráfico de seres humanos e à proteção das vítimas <sup>(2)</sup>, e a Diretiva 2011/93/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de dezembro de 2011, relativa à luta contra o abuso e a exploração sexual das crianças e a pornografia infantil <sup>(3)</sup>, abordam, nomeadamente, as necessidades específicas das categorias particulares de vítimas do tráfico de seres humanos, do abuso sexual de menores, da exploração sexual e da pornografia infantil.
- (8) A Decisão-Quadro 2002/475/JAI do Conselho, de 13 de junho de 2002, relativa à luta contra o terrorismo <sup>(4)</sup>, reconhece que o terrorismo constitui uma das violações mais graves dos princípios em que a União se baseia, incluindo o princípio da democracia, e confirma que o terrorismo constitui, nomeadamente, uma ameaça ao livre exercício dos direitos humanos.
- (9) A criminalidade representa um dano para a sociedade, bem como uma violação dos direitos individuais das vítimas. Como tal, as vítimas da criminalidade deverão ser reconhecidas e tratadas com respeito, tato e profissionalismo, sem discriminações em razão, designadamente, da raça, da cor, da origem étnica ou social, das características genéticas, da língua, da religião ou das convicções, das opiniões políticas ou outras, da pertença a uma minoria nacional, da riqueza, do nascimento, da deficiência, da idade, do género, da expressão de género, da identidade de género, da orientação sexual, do estatuto de residente ou da saúde. Em todos os contactos estabelecidos com as autoridades competentes no contexto do processo penal, e com quaisquer serviços que entrem em contacto com as vítimas, nomeadamente o serviço de apoio às vítimas e o serviço de justiça restaurativa, devem ter-se em conta a situação pessoal e as necessidades imediatas, a idade, o género, qualquer eventual deficiência e a maturidade das vítimas, no pleno respeito da sua integridade física, mental e moral. As vítimas da criminalidade devem ser protegidas contra a vitimização secundária e repetida, contra a intimidação e a retaliação, e devem beneficiar de apoio adequado para facilitar a sua recuperação e de acesso suficiente à justiça.
- (10) A presente diretiva não aborda as condições relativas à residência de vítimas da criminalidade no território dos Estados-Membros. Cabe aos Estados-Membros tomar as medidas necessárias para assegurar que os direitos previstos na presente diretiva não fiquem condicionados ao estatuto de residente da vítima no seu território ou à cidadania ou nacionalidade da vítima. A denúncia de um crime e a participação no processo penal não criam direitos no que se refere ao estatuto de residente da vítima.
- (11) A presente diretiva estabelece normas mínimas. Os Estados-Membros podem reforçar os direitos previstos na presente diretiva a fim de proporcionar um nível de proteção mais elevado.
- (12) Os direitos previstos na presente diretiva não prejudicam os direitos do autor do crime. A expressão «autor do crime» refere-se a uma pessoa condenada por um crime. No entanto, para efeitos da presente diretiva, refere-se também a um suspeito ou a uma pessoa acusada antes de qualquer decisão sobre o reconhecimento da sua culpa ou da sua condenação, e não prejudica a presunção de inocência.
- (13) A presente diretiva aplica-se no contexto de crimes cometidos na União e de processos penais que decorram na União. Só confere direitos às vítimas de crimes extraterritoriais no âmbito de processos penais que decorram na União. As queixas apresentadas às autoridades competentes fora da União, tais como embaixadas, não desencadeiam a aplicação das obrigações previstas na presente diretiva.
- (14) Na aplicação da presente diretiva, o superior interesse da criança deve constituir a principal preocupação, nos termos da Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia e da Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, adotada em 20 de novembro de 1989. As crianças vítimas devem ser consideradas e tratadas como titulares plenos dos direitos previstos na presente diretiva e devem poder exercer esses direitos de uma forma que tenha em conta a sua capacidade de formar as suas próprias opiniões.
- (15) Ao aplicarem a presente diretiva, cabe aos Estados-Membros assegurar que as vítimas com deficiências beneficiem plenamente dos direitos nela previstos, em condições de igualdade com as demais pessoas, nomeadamente facilitando-lhes o acesso ao local onde decorre o processo penal e o acesso à informação.
- (16) As vítimas do terrorismo sofreram ataques cujo objetivo consiste, em última instância, em atentar contra a sociedade. Por isso, e também devido à natureza específica dos crimes que contra elas foram cometidos, podem precisar de especial atenção, apoio e proteção. As vítimas do terrorismo podem estar sujeitas a um escrutínio público significativo e necessitam com frequência de reconhecimento social e de ser tratadas com respeito por parte da sociedade. Por conseguinte, os Estados-Membros devem ter particularmente em conta as necessidades das vítimas do terrorismo e esforçar-se por proteger a sua dignidade e a sua segurança.

<sup>(1)</sup> JO L 338 de 21.12.2011, p. 2.

<sup>(2)</sup> JO L 101 de 15.4.2011, p. 1.

<sup>(3)</sup> JO L 335 de 17.12.2011, p. 1.

<sup>(4)</sup> JO L 164 de 22.6.2002, p. 3.

- (17) A violência dirigida contra uma pessoa devido ao seu género, à sua identidade de género ou à sua expressão de género, ou que afete de forma desproporcionada pessoas de um género particular, é considerada violência baseada no género. Pode traduzir-se em danos físicos, sexuais, emocionais ou psicológicos, ou em prejuízos económicos para a vítima. A violência baseada no género é considerada uma forma de discriminação e uma violação das liberdades fundamentais da vítima, e inclui a violência nas relações de intimidade, a violência sexual (nomeadamente violação, agressão e assédio sexual), o tráfico de seres humanos, a escravatura e diferentes formas de práticas perniciosas, tais como os casamentos forçados, a mutilação genital feminina e os chamados «crimes de honra». As mulheres vítimas de violência baseada no género e os seus filhos necessitam muitas vezes de apoio e proteção especializados, devido ao elevado risco de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação ligado a esse tipo de violência.
- (18) Quando a violência é cometida em relações de intimidade, é praticada por uma pessoa que é o atual ou o antigo cônjuge, o parceiro ou outro familiar da vítima, independentemente do facto de o autor do crime partilhar ou ter partilhado o mesmo agregado familiar com a vítima, ou não. Essa violência pode incluir a violência física, sexual, psicológica ou económica, e pode traduzir-se em danos físicos, morais ou emocionais, ou em prejuízos económicos. A violência em relações de intimidade é um problema social grave, e muitas vezes ocultado, que pode causar traumatismos psicológicos e físicos sistemáticos de graves consequências na medida em que o autor do crime é uma pessoa em quem a vítima deveria poder confiar. Por conseguinte, as vítimas de violência em relações de intimidade podem precisar de medidas de proteção especiais. As mulheres são afetadas por este tipo de violência de modo desproporcionado, e a situação pode ser ainda mais grave se a mulher depender do autor do crime em termos económicos ou sociais ou no que se refere ao seu direito de residência.
- (19) Uma pessoa contra a qual tenha sido cometido um crime deve ser reconhecida como vítima, independentemente de o autor do crime ter sido identificado, detido, acusado ou condenado e independentemente do vínculo de parentesco entre eles. Os familiares das vítimas podem também ser afetados de forma negativa em consequência do crime cometido, nomeadamente os familiares de uma pessoa cuja morte tenha sido causada diretamente por um crime. Por conseguinte, esses familiares, que são vítimas indiretas do crime, devem poder beneficiar igualmente da proteção prevista na presente diretiva. No entanto, os Estados-Membros devem poder estabelecer procedimentos para limitar o número de familiares que podem beneficiar dos direitos previstos na presente diretiva. No caso de uma criança, a criança ou, caso isso seja contrário ao interesse superior da criança, o titular de responsabilidade parental, em seu nome, devem poder exercer os direitos previstos na presente diretiva. A presente diretiva aplica-se sem prejuízo dos procedimentos administrativos nacionais que confirmam o estatuto de vítima a uma pessoa.
- (20) O papel atribuído às vítimas no sistema de justiça penal e a possibilidade de as vítimas participarem ativamente no processo penal variam de Estado-Membro para Estado-Membro em função do respetivo sistema nacional e são determinados por um ou vários dos seguintes critérios: saber se o sistema nacional prevê um estatuto jurídico de parte no processo penal, se a vítima tem a obrigação legal de participar ativamente no processo penal ou é chamada a participar ativamente nele, por exemplo, como testemunha, e/ou se a vítima tem o direito, segundo a legislação nacional, de participar ativamente no processo penal e procura fazê-lo, caso o sistema nacional não confira à vítima o estatuto jurídico de parte no processo penal. Cabe aos Estados-Membros determinar qual ou quais desses critérios se aplicam para determinar o âmbito dos direitos previstos na presente diretiva, caso existam referências ao papel da vítima no sistema de justiça penal pertinente.
- (21) As informações e o aconselhamento prestados pelas autoridades competentes, pelos serviços de apoio às vítimas e pelos serviços de justiça restaurativa devem, na medida do possível, ser prestados através de diferentes meios e de modo a poderem ser compreendidos pelas vítimas. Essas informações e esse aconselhamento devem ser prestados numa linguagem simples e acessível. Deve assegurar-se igualmente que a vítima possa ser compreendida durante o processo. A este respeito, devem ter-se em conta o conhecimento, pela vítima, da língua utilizada para prestar as informações, a sua idade, a sua maturidade, a sua capacidade intelectual e emocional, o seu nível de alfabetização e qualquer limitação física ou mental. Devem ser tidas particularmente em conta as dificuldades de compreensão ou de comunicação que possam dever-se a uma deficiência, tais como problemas auditivos ou de fala. De igual modo, devem ser tidas em conta durante o processo penal quaisquer limitações da vítima em matéria de capacidade de comunicação.
- (22) Para efeitos da presente diretiva, a apresentação de uma denúncia deve ser considerada como parte integrante do processo penal. Também se incluem aqui as situações em que as autoridades dão início *ex officio* ao processo penal em consequência de um crime cometido contra a vítima.
- (23) As informações sobre o reembolso das despesas devem ser prestadas desde o momento do primeiro contacto com uma autoridade competente, por exemplo, num folheto do qual constem as condições básicas desse reembolso. Os Estados-Membros não devem ser obrigados, nesta fase precoce do processo penal, a decidir se a vítima em causa preenche ou não as condições para o reembolso das despesas.

- (24) Caso denunciem um crime, as vítimas deverão receber da polícia uma confirmação por escrito da receção da denúncia da qual conste a descrição dos elementos básicos do crime, nomeadamente o tipo, a data e o local do crime, bem como os danos ou os prejuízos causados pelo crime. Da confirmação deve constar um número de processo e a data e local da denúncia do crime, a fim de poder servir como prova de que o crime foi denunciado, por exemplo, no caso de um pedido de indemnização a uma companhia de seguros.
- (25) Sem prejuízo das normas em matéria de prescrição, o atraso na denúncia de um crime por medo de retaliação, humilhação ou estigmatização não deverá traduzir-se na recusa de confirmação da queixa apresentada pela vítima.
- (26) Quando sejam prestadas informações, devem ser facultados elementos suficientes para garantir que as vítimas sejam tratadas com respeito e para lhes permitir tomar decisões fundamentadas quanto à sua participação no processo. Neste contexto, são particularmente importantes as informações que permitam às vítimas tomar conhecimento da situação do processo. É igualmente importante que as informações permitam às vítimas decidir se devem ou não requerer o reexame da decisão de não deduzir acusação. Salvo disposição em contrário, as informações comunicadas às vítimas devem poder ser prestadas oralmente ou por escrito, nomeadamente por meios eletrónicos.
- (27) As informações prestadas às vítimas devem ser enviadas para o último endereço postal ou eletrónico que a vítima tiver comunicado à autoridade competente. Em casos excecionais, por exemplo devido ao elevado número de vítimas implicadas num processo, deve ser possível prestar informações através da imprensa, através do sítio de internet da autoridade competente ou através de um meio de comunicação similar.
- (28) Os Estados-Membros não devem ser obrigados a prestar informações caso a divulgação destas possa afetar o bom desenrolar do processo ou prejudicar um determinado processo ou uma determinada pessoa, ou caso considerem que tal é contrário aos seus interesses essenciais em matéria de segurança.
- (29) Cabe às autoridades competentes assegurar que as vítimas recebam dados de contacto atualizados para o envio de comunicações relativas ao seu processo, salvo se tiverem declarado que não os desejam receber.
- (30) A referência a uma «decisão» no contexto do direito à informação, interpretação e tradução deve ser entendida apenas como referência ao veredicto de culpabilidade ou a outro elemento que ponha termo ao processo penal. Os fundamentos dessa decisão devem ser comunicados à vítima por meio de cópia do documento do qual conste a decisão ou por meio de um breve resumo dos mesmos.
- (31) O direito às informações sobre a data e o local de um julgamento resultante da denúncia de um crime cometido contra a vítima aplica-se igualmente às informações sobre a data e o local da audiência em caso de recurso da sentença proferida no processo.
- (32) Devem ser prestadas às vítimas, mediante pedido, informações específicas sobre a libertação ou a fuga do autor do crime, pelo menos nos casos em que possa existir o perigo ou um risco identificado de prejuízo para as vítimas, salvo se existir um risco identificado de prejuízo para o autor do crime que possa decorrer da notificação. Caso exista um risco identificado de prejuízo para o autor do crime que possa decorrer da notificação, a autoridade competente deve ter em conta todos os outros riscos ao determinar as medidas adequadas. A referência a um «risco identificado de prejuízo para as vítimas» deverá abranger fatores como a natureza ou a gravidade do crime e o risco de retaliação. Por conseguinte, não deve ser aplicada à prática de pequenos delitos em que existem poucas possibilidades de as vítimas sofrerem prejuízos.
- (33) Há que prestar às vítimas informações sobre o direito de recurso da decisão de libertar o autor do crime, caso esse direito esteja previsto na legislação nacional.
- (34) A justiça só pode ser assegurada de forma eficaz se as vítimas puderem explicar corretamente as circunstâncias do crime e prestar depoimento de forma compreensível para as autoridades competentes. É igualmente importante assegurar que as vítimas sejam tratadas com respeito e possam exercer os seus direitos. Por conseguinte, deve ser facultado um serviço de interpretação gratuito durante os interrogatórios das vítimas e para permitir a sua participação ativa nas audiências em tribunal, de acordo com o papel das vítimas no respetivo sistema de justiça penal. No que se refere a outros aspetos do processo penal, a necessidade de interpretação e tradução pode variar em função de questões específicas, como o papel da vítima no sistema de justiça penal em causa, a sua participação no processo e os direitos específicos de que beneficia. Nestes casos, a interpretação e a tradução devem apenas ser asseguradas na medida do necessário para que as vítimas possam exercer os seus direitos.



- (35) De acordo com os procedimentos previstos na legislação nacional, as vítimas devem ter o direito de contestar uma decisão que negue a necessidade de facultar interpretação ou tradução. Esse direito não implica a obrigação de os Estados-Membros preverem um mecanismo ou um processo de apresentação de queixas autónomo em que tal decisão possa ser contestada, e não deverá prolongar injustificadamente o processo penal. Pode ser suficiente um recurso interno da decisão, interposto nos termos da legislação nacional em vigor.
- (36) O facto de a vítima falar uma língua menos difundida não deve constituir por si só um motivo para decidir que a interpretação ou a tradução prolongariam injustificadamente o processo penal.
- (37) O apoio deverá estar disponível a partir do momento em que as autoridades competentes tenham conhecimento da vítima e durante todo o processo penal, bem como durante um período apropriado após a conclusão do processo penal, de acordo com as necessidades da vítima e com os direitos previstos na presente diretiva. O apoio deve ser prestado através de meios diversificados, sem formalidades excessivas e com uma cobertura suficiente em todo o território do Estado-Membro, a fim de que todas as vítimas possam dispor de acesso a esses serviços. As vítimas que tenham sofrido danos consideráveis devido à gravidade do crime poderão necessitar de serviços de apoio especializados.
- (38) Deve ser prestado apoio especializado e proteção jurídica às pessoas mais vulneráveis ou expostas a riscos particularmente elevados de dano, nomeadamente pessoas sujeitas a situações de violência repetida em relações de intimidade, vítimas de violência baseada no género ou vítimas de outros tipos de crimes num Estado-Membro do qual não sejam nacionais nem residentes. Os serviços de apoio especializado devem basear-se numa abordagem integrada e personalizada que tenha em conta, nomeadamente, as necessidades específicas das vítimas e a gravidade dos danos por elas sofridos em consequência do crime, bem como a relação entre as vítimas, os autores do crime, as crianças e o seu ambiente social mais amplo. Uma das principais tarefas desses serviços e do seu pessoal, que desempenham um importante papel para ajudar as vítimas a recuperarem e ultrapassarem os danos ou traumas potenciais sofridos em consequência de um crime, deve consistir em informá-las sobre os direitos que a presente diretiva lhes confere, de modo a que possam tomar decisões num ambiente favorável em que sejam tratadas com dignidade, respeito e sensibilidade. Os tipos de apoio que estes serviços especializados devem oferecer podem incluir o fornecimento de abrigo e alojamento seguro, a prestação de cuidados de saúde imediatos, a prescrição de exames médicos e forenses a fim de obter provas em casos de violação ou agressão sexual, aconselhamento psicológico a curto e longo prazo, acompanhamento pós-traumático, aconselhamento jurídico, apoio judiciário e serviços específicos para crianças vítimas diretas ou indiretas.
- (39) Os serviços de apoio às vítimas não têm por missão prestar eles próprios apoio especializado e profissional alargado. Se necessário, os serviços de apoio às vítimas devem ajudá-las a solicitar o apoio de profissionais, nomeadamente psicólogos.
- (40) Embora a prestação de apoio não deva depender da apresentação da denúncia de um crime pelas vítimas às autoridades competentes, como os serviços policiais, estas autoridades são frequentemente as que estão em melhor posição para informar as vítimas acerca das possibilidades de apoio. Os Estados-Membros são pois incentivados a estabelecer as condições adequadas para que as vítimas sejam encaminhadas para os serviços de apoio, nomeadamente assegurando que os requisitos em matéria de proteção de dados possam ser e sejam de facto respeitados. Devem ser evitados encaminhamentos repetidos.
- (41) O direito das vítimas a serem ouvidas deve considerar-se como satisfeito se lhes for dada a possibilidade de prestar declarações ou de dar explicações por escrito.
- (42) As crianças vítimas não devem ser privadas do direito a serem ouvidas em processo penal unicamente pelo facto de serem crianças, ou em razão da sua idade.
- (43) O direito de solicitar o reexame de uma decisão de não deduzir acusação deve ser entendido como abrangendo as decisões tomadas por procuradores públicos, juízes de instrução ou autoridades de aplicação da lei, como agentes de polícia, mas não as decisões judiciais. O reexame de uma decisão de não deduzir acusação deve ser efetuado por uma pessoa ou autoridade diferente da que tomou a decisão inicial, a menos que a decisão inicial de não deduzir acusação tenha sido tomada pela máxima autoridade competente de instrução, contra cuja decisão não possa ser pedido reexame, podendo nesse caso o reexame ser efetuado por essa mesma autoridade. O direito ao reexame de uma decisão de não deduzir acusação não abrange processos especiais, nomeadamente processos contra deputados ou membros do governo, relacionados com o exercício das suas funções oficiais.

- (44) A decisão de arquivamento de um processo penal deve abranger as situações em que o procurador público decida retirar as acusações ou desistir da instância.
- (45) Caso uma decisão do procurador público conduza a uma resolução extrajudicial, pondo assim termo ao processo penal, a vítima só é privada do direito de solicitar o reexame da decisão de não deduzir acusação se a resolução extrajudicial impuser uma advertência ou uma obrigação.
- (46) Os serviços de justiça restaurativa, nomeadamente a mediação entre a vítima e o autor do crime, conferências em grupo familiar e círculos de sentença, podem ser de grande benefício para as vítimas, mas exigem precauções para evitar a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação. Por conseguinte, esses serviços deverão atribuir prioridade aos interesses e às necessidades da vítima, à reparação dos danos causados e à prevenção de novos danos. Ao atribuir um processo aos serviços de justiça restaurativa, bem como durante a respetiva tramitação, devem ter-se em consideração fatores como a natureza e a gravidade do crime, o nível do traumatismo causado, a violação repetida da integridade física, sexual ou psicológica da vítima, o desequilíbrio de forças e a idade, maturidade e capacidade intelectual da vítima, suscetíveis de limitar ou reduzir a sua capacidade de decidir com conhecimento de causa ou de comprometer um resultado positivo a favor da vítima. Os processos de justiça restaurativa devem, em princípio, ser confidenciais, salvo acordo das partes em contrário ou imposição da legislação nacional por motivos de reconhecido interesse público. Certos fatores, tais como ameaças proferidas ou atos de violência cometidos durante o processo, poderão ter de ser divulgados por motivos de interesse público.
- (47) Deve presumir-se que as vítimas não incorrerão em despesas para participar em processos penais. Os Estados-Membros devem ser obrigados a reembolsar as despesas necessárias à participação das vítimas no processo penal, mas não as custas judiciais a cargo das vítimas. Os Estados-Membros devem poder impor na sua legislação nacional condições relativas ao reembolso das despesas, tais como prazos para requerer o reembolso, taxas fixas para as despesas de estadia e custos de viagem e os montantes máximos diários para a perda de rendimentos. O direito ao reembolso de despesas em processo penal não deve existir numa situação em que a vítima preste declarações sobre um crime. As despesas só devem ser pagas se a vítima for solicitada ou obrigada pelas autoridades competentes a estar presente e a participar ativamente no processo penal.
- (48) Os bens restituíveis apreendidos durante o processo penal devem ser devolvidos sem demora às vítimas do crime, sob reserva de circunstâncias excecionais, como um litígio relativo à propriedade ou à posse dos bens, ou caso os próprios bens sejam ilegais. O direito à restituição dos bens não prejudica a sua retenção legítima para efeitos de outros processos judiciais.
- (49) O direito a uma decisão sobre uma indemnização pelo autor do crime e o procedimento relevante aplicável devem aplicar-se igualmente às vítimas residentes num Estado-Membro diferente do Estado-Membro em que o crime foi cometido.
- (50) A obrigação prevista na presente diretiva de transmitir as denúncias não deve prejudicar a competência dos Estados-Membros para instaurarem processos nem as regras aplicáveis aos conflitos quanto ao exercício da jurisdição, previstas na Decisão-Quadro 2009/948/JAI do Conselho, de 30 de novembro de 2009, relativa à prevenção e resolução de conflitos de exercício de competência em processo penal <sup>(1)</sup>.
- (51) Caso a vítima tenha abandonado o território do Estado-Membro em que o crime foi cometido, esse Estado-Membro deixa de estar obrigado a prestar assistência, apoio e proteção, exceto no que diga diretamente respeito a qualquer processo penal em curso em relação ao crime em causa, como medidas especiais de proteção durante a audiência. Cabe ao Estado-Membro de residência da vítima prestar a assistência, o apoio e a proteção de que a vítima necessite para recuperar.
- (52) Devem ser previstas medidas para proteger a segurança e a dignidade das vítimas e dos seus familiares contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, tais como medidas cautelares, decisões de proteção ou ordens de afastamento.

<sup>(1)</sup> JO L 328 de 15.12.2009, p. 42.

- (53) O risco de que a vítima seja objeto de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação, quer da responsabilidade do autor do crime quer em resultado da sua participação no processo penal, deve ser limitado organizando o processo de forma coordenada e respeitosa, que permita à vítima confiar nas autoridades. A interação com as autoridades competentes deve ser facilitada tanto quanto possível, limitando simultaneamente o número de contactos desnecessários entre as autoridades e as vítimas, nomeadamente recorrendo a videograções das inquirições e autorizando a sua utilização nas audiências. Os membros das profissões jurídicas devem ter à sua disposição o mais vasto leque possível de medidas destinadas a evitar situações penosas para as vítimas durante as audiências, especialmente em consequência de contactos visuais com o autor do crime, com a família deste último, com os seus cúmplices ou com membros do público. Para o efeito, os Estados-Membros devem ser incentivados a introduzir, especialmente no que diz respeito a tribunais e a postos de polícia, medidas exequíveis e práticas que prevejam, por exemplo, a existência de entradas e zonas de espera separadas reservadas às vítimas. Além disso, os Estados-Membros devem programar, na medida do possível, o processo penal de forma a evitar contactos entre as vítimas e os seus familiares, por um lado, e o autor do crime, por outro, convocando, por exemplo, a vítima e o autor do crime para audiências em momentos diferentes.
- (54) A proteção da vida privada da vítima pode ser um importante meio de prevenir a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, e pode ser assegurada através de uma série de medidas, incluindo a não divulgação ou a divulgação limitada de informações relativas à identidade e ao paradeiro da vítima. Essa proteção assume particular importância no caso das crianças vítimas, nomeadamente não divulgando o seu nome. Existem todavia casos em que, excepcionalmente, a criança pode ser beneficiada se as informações forem divulgadas ou até publicadas em larga escala, nomeadamente quando uma criança tiver sido raptada. As medidas de proteção da vida privada e das imagens da vítima e dos seus familiares devem ser compatíveis com o direito a um julgamento equitativo e com a liberdade de expressão, consagrados, respetivamente, nos artigos 6.º e 10.º da Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais.
- (55) Algumas vítimas estão particularmente expostas ao risco de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação por parte do autor do crime durante o processo penal. Esses riscos podem decorrer das características pessoais da vítima, do tipo ou da natureza do crime ou das suas circunstâncias. Apenas uma avaliação individual, realizada o mais rapidamente possível, permitirá identificar efetivamente esses riscos. Essa avaliação deve ser realizada em relação a todas as vítimas para determinar se correm o risco de vitimização secundária ou repetida, de intimidação e retaliação, e de que medidas especiais de proteção precisam.
- (56) As avaliações individuais devem ter em conta as características pessoais da vítima, tais como a respetiva idade, o género e a identidade ou a expressão de género, a origem étnica, a raça, a religião, a orientação sexual, o estado de saúde, a deficiência, o estatuto de residente, as dificuldades de comunicação, o grau de parentesco ou a dependência face ao autor do crime e os crimes anteriormente sofridos. Devem igualmente ter em conta o tipo e natureza do crime e as suas circunstâncias, nomeadamente: se o crime é um crime de ódio ou um crime motivado por preconceitos ou cometido com discriminação, violência sexual ou violência em relações de intimidade; se o autor do crime tem uma posição de força; se a residência da vítima se encontra numa zona de elevada criminalidade ou dominada por gangues; ou se o país de origem da vítima não é o Estado-Membro em que o crime foi cometido.
- (57) As vítimas de tráfico de seres humanos, terrorismo, criminalidade organizada, violência em relações de intimidade, violência ou exploração sexuais, violência baseada no género e crimes de ódio, as vítimas com deficiência e as crianças vítimas tendem a sofrer frequentemente de uma elevada taxa de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação. Deve ter-se particular cuidado ao avaliar se essas vítimas correm ou não o risco de sofrer essa vitimização, intimidação e retaliação, devendo partir-se do princípio de que essas vítimas terão necessidade de medidas de proteção especiais.
- (58) As vítimas que tenham sido identificadas como vulneráveis a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação devem beneficiar de medidas de proteção adequadas durante o processo penal. A natureza exata dessas medidas deve ser determinada através da avaliação individual, tendo em conta a vontade da vítima. O âmbito de tais medidas deve ser determinado sem prejuízo dos direitos da defesa e respeitando o poder discricionário dos tribunais. As preocupações e os receios das vítimas relativamente ao processo devem constituir um fator fundamental para determinar se necessitam de medidas específicas.
- (59) As necessidades operacionais imediatas e certos condicionamentos podem tornar impossível assegurar, por exemplo, que seja sempre o mesmo agente de polícia a interrogar a vítima; a doença, a maternidade ou a licença parental são exemplos desses condicionamentos. Além disso, as instalações concebidas especialmente para a inquirição das vítimas podem não estar disponíveis, nomeadamente por motivos de renovação. No caso de tais condicionamentos operacionais ou práticos, poderá não ser possível tomar caso a caso uma medida específica prevista na sequência de uma avaliação individual.

- (60) Se, nos termos da presente diretiva, tiver de ser nomeado um tutor ou um representante da criança, essas funções poderão ser desempenhadas pela mesma pessoa ou por uma pessoa coletiva, por uma instituição ou por uma autoridade.
- (61) Os funcionários intervenientes no processo penal suscetíveis de entrar em contacto pessoal com as vítimas devem ter acesso e receber formação adequada, tanto inicial como contínua, de nível adequado ao seu contacto com as vítimas, a fim de poderem identificar as vítimas e as suas necessidades e tratá-las com respeito, tato e profissionalismo e de forma não discriminatória. Os profissionais suscetíveis de participar na avaliação individual destinada a identificar as necessidades específicas de proteção das vítimas e a determinar a sua necessidade de medidas especiais de proteção devem receber formação específica sobre a forma de realizar essa avaliação. Cabe aos Estados-Membros assegurar essa formação para os agentes policiais e para os funcionários judiciais. Da mesma forma, deve ser promovida formação para os advogados, os procuradores e os magistrados, bem como para os profissionais que prestam apoio às vítimas e serviços de justiça restaurativa. Esta formação deve incluir informação sobre os serviços de apoio específicos para os quais as vítimas deverão ser encaminhadas ou formação especializada, caso as suas atividades se centrem em vítimas com necessidades especiais, bem como, se for caso disso, formação psicológica especializada. Se tal for relevante, essa formação deve ter em conta as especificidades de género. A ação dos Estados-Membros no domínio da formação deve ser complementada por diretrizes, recomendações e intercâmbio das melhores práticas, de acordo com o Roteiro de Budapeste.
- (62) Cabe aos Estados-Membros incentivar e trabalhar em estreita colaboração com as organizações da sociedade civil, nomeadamente as organizações não governamentais reconhecidas e que trabalham com as vítimas da criminalidade, em particular no quadro de iniciativas de definição das políticas, de campanhas de informação e sensibilização, de programas de investigação e educação e em matéria de formação, bem como no domínio do acompanhamento e da avaliação do impacto das medidas destinadas a apoiar e a proteger as vítimas da criminalidade. Para que as vítimas da criminalidade recebam o nível adequado de assistência, apoio e proteção, os serviços públicos devem trabalhar de forma coordenada e a todos os níveis administrativos: da União, nacional, regional e local. As vítimas devem ser ajudadas a encontrar as autoridades competentes e a dirigirem-se a elas para evitar encaminhamentos sucessivos. Os Estados-Membros devem ponderar a possibilidade de criar «pontos de acesso únicos» ou «balcões únicos» que respondam às múltiplas necessidades sentidas pelas vítimas quando intervêm no processo penal, nomeadamente a necessidade de receber informações, assistência, apoio, proteção e indemnização.
- (63) A fim de incentivar e facilitar as denúncias de crimes e de permitir que as vítimas quebrem o ciclo da vitimização repetida, é essencial que as vítimas possam dispor de serviços de apoio fiáveis e que as autoridades competentes estejam preparadas para responder às denúncias das vítimas com respeito, tato e profissionalismo e de forma não discriminatória. Isto poderá reforçar a confiança das vítimas nos sistemas de justiça penal dos Estados-Membros e reduzir o número de crimes não denunciados. Os profissionais suscetíveis de receber denúncias de crimes apresentadas pelas vítimas devem receber formação adequada para facilitar as denúncias de crimes, devendo ser tomadas medidas para permitir a denúncia por terceiros, nomeadamente por organizações da sociedade civil. Deverá ser possível utilizar tecnologias da comunicação, nomeadamente o correio eletrónico, videogravações e formulários eletrónicos, para apresentar as denúncias.
- (64) A recolha sistemática e adequada de dados estatísticos é considerada uma componente essencial da elaboração de políticas eficazes no domínio dos direitos previstos na presente diretiva. A fim de facilitar a avaliação da aplicação da presente diretiva, os Estados-Membros devem comunicar à Comissão os dados estatísticos relevantes sobre a aplicação dos procedimentos nacionais relativos às vítimas da criminalidade, incluindo pelo menos o número e o tipo dos crimes denunciados e, na medida em que esses dados sejam conhecidos e estejam disponíveis, o número, a idade e o género das vítimas. Entre os dados estatísticos relevantes podem incluir-se dados registados pelas autoridades judiciais e pelos serviços de polícia e, na medida do possível, dados administrativos compilados pelos serviços de saúde, pelos serviços sociais e pelos serviços públicos e não governamentais de apoio às vítimas, pelos serviços de justiça restaurativa e por outras organizações que trabalham com as vítimas da criminalidade. Os dados judiciais podem incluir informações sobre os crimes denunciados, o número de casos investigados e as pessoas processadas e julgadas. Os dados administrativos baseados na prestação de serviços podem incluir, na medida do possível, dados sobre a forma como as vítimas utilizam os serviços prestados pelos organismos públicos e pelas organizações de apoio públicas e privadas, tais como o número de encaminhamentos da polícia para os serviços de apoio às vítimas e o número de vítimas que solicitam e recebem ou não recebem apoio ou justiça restaurativa.
- (65) A presente diretiva visa alterar e alargar as disposições da Decisão-Quadro 2001/220/JAI. Dado que as alterações a introduzir são numerosas e substanciais, a referida decisão-quadro deverá ser substituída na íntegra, por razões de clareza, no que se refere aos Estados-Membros que participam na adoção da presente diretiva.

(66) A presente diretiva respeita os direitos fundamentais e observa os princípios consagrados na Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Visa, nomeadamente, promover o direito à dignidade, à vida, à integridade física e mental, à liberdade e à segurança, o respeito pela vida privada e familiar, o direito à propriedade, o princípio da não discriminação, o princípio da igualdade entre homens e mulheres, os direitos da criança, dos idosos e das pessoas com deficiência e o direito a um julgamento equitativo.

(67) Atendendo a que o objetivo da presente diretiva, a saber, estabelecer normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, não pode ser suficientemente realizado pelos Estados-Membros, e pode, em virtude da sua escala e dos seus efeitos potenciais, ser melhor alcançado a nível da União, a União pode tomar medidas em conformidade com o princípio da subsidiariedade, consagrado no artigo 5.º do Tratado da União Europeia (TUE). Em conformidade com o princípio da proporcionalidade, consagrado no mesmo artigo, a presente diretiva não excede o necessário para atingir aquele objetivo.

(68) O tratamento dos dados pessoais no âmbito da aplicação da presente diretiva deve obedecer aos princípios da Decisão-Quadro 2008/977/JAI do Conselho, de 27 de novembro de 2008, relativa à proteção dos dados pessoais tratados no âmbito da cooperação policial e judiciária em matéria penal <sup>(1)</sup>, e aos princípios estabelecidos na Convenção do Conselho da Europa, de 28 de janeiro de 1981, para a Proteção das Pessoas relativamente ao Tratamento Automatizado de Dados de Carácter Pessoal, que foi ratificada por todos os Estados-Membros.

(69) A presente diretiva não afeta disposições de âmbito mais vasto constantes de outros instrumentos da União que abordam de forma mais seletiva as necessidades específicas de determinadas categorias de vítimas, como sejam as vítimas do tráfico de seres humanos e as vítimas de abuso sexual de menores, da exploração sexual e da pornografia infantil.

(70) Nos termos do artigo 3.º do Protocolo n.º 21 relativo à posição do Reino Unido e da Irlanda em relação ao espaço de liberdade, segurança e justiça, anexo ao TUE e ao TFUE, estes Estados-Membros notificaram a sua intenção de participar na adoção e na aplicação da presente diretiva.

(71) Nos termos dos artigos 1.º e 2.º do Protocolo n.º 22 relativo à posição da Dinamarca, anexo ao TUE e ao TFUE, a Dinamarca não participa na adoção da presente diretiva e não fica a ela vinculada nem sujeita à sua aplicação.

(72) A Autoridade Europeia para a Proteção de Dados deu parecer em 17 de outubro de 2011 <sup>(2)</sup> com base no artigo 41.º, n.º 2, do Regulamento (CE) n.º 45/2001 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de dezembro de 2000, relativo à proteção das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais pelas instituições e pelos órgãos comunitários e à livre circulação desses dados <sup>(3)</sup>.

ADOTARAM A PRESENTE DIRETIVA:

## CAPÍTULO 1

### DISPOSIÇÕES GERAIS

#### Artigo 1.º

#### Objetivos

1. A presente diretiva destina-se a garantir que as vítimas da criminalidade beneficiem de informação, apoio e proteção adequados e possam participar no processo penal.

Os Estados-Membros devem garantir que todas as vítimas sejam reconhecidas e tratadas com respeito, tato e profissionalismo e de forma personalizada e não discriminatória em todos os contactos estabelecidos com serviços de apoio às vítimas ou de justiça restaurativa ou com as autoridades competentes que intervenham no contexto de processos penais. Os direitos previstos na presente diretiva aplicam-se às vítimas de forma não discriminatória, nomeadamente no que respeita ao seu estatuto de residência.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que, na aplicação da presente diretiva, caso a vítima seja uma criança, o superior interesse da criança constitua uma preocupação primordial e seja avaliado de forma personalizada. Deve prevalecer sempre uma abordagem sensível à criança, que tenha em conta a idade, a maturidade, os pontos de vista, as necessidades e as preocupações da criança. A criança e o titular da responsabilidade parental ou outro representante legal, caso exista, devem ser informados de todas as medidas ou direitos especificamente centrados na criança.

#### Artigo 2.º

#### Definições

1. Para efeitos da presente diretiva, entende-se por:

a) «Vítima»:

i) uma pessoa singular que tenha sofrido um dano, nomeadamente um dano físico, moral ou emocional, ou um prejuízo material diretamente causados por um crime,

ii) os familiares de uma pessoa cuja morte tenha sido diretamente causada por um crime e que tenham sofrido um dano em consequência da morte dessa pessoa;

<sup>(1)</sup> JO L 350 de 30.12.2008, p. 60.

<sup>(2)</sup> JO C 35 de 9.2.2012, p. 10.

<sup>(3)</sup> JO L 8 de 12.1.2001, p. 1.

- b) «Famíliares», o cônjuge, a pessoa que vive com a vítima numa relação íntima de compromisso, num agregado familiar comum e numa base estável e permanente, os familiares em linha direta, os irmãos e as pessoas a cargo da vítima;
- c) «Criança», uma pessoa singular com idade inferior a 18 anos;
- d) «Justiça restaurativa», um processo que permite que a vítima e o autor do crime participem ativamente, se o fizerem com o seu livre consentimento, na resolução de questões decorrentes do crime mediante a ajuda de terceiros imparciais.
2. Os Estados-Membros podem estabelecer procedimentos:
- a) Para limitar o número de familiares que podem beneficiar do disposto na presente diretiva, tendo em conta as circunstâncias concretas de cada caso; e
- b) No que respeita ao n.º 1, alínea a), subalínea ii), para determinar que familiares têm prioridade no que se refere ao exercício dos direitos previstos na presente diretiva.
- a) O tipo de apoio que podem receber e de quem, nomeadamente, se necessário, informações básicas sobre o acesso a cuidados de saúde, a apoio especializado, incluindo apoio psicológico, e a alojamento alternativo;
- b) Os procedimentos para apresentarem denúncias relativas a um crime e o seu papel no contexto desses procedimentos;
- c) Como e em que condições podem obter proteção, nomeadamente medidas de proteção;
- d) Como e em que condições podem ter acesso a aconselhamento jurídico, a apoio judiciário ou a qualquer outro tipo de aconselhamento;
- e) Como e em que condições podem obter uma indemnização;
- f) Como e em que condições têm direito a interpretação e a tradução;
- g) Se forem residentes num Estado-Membro diferente daquele em que o crime foi cometido, as medidas, os procedimentos ou os mecanismos especiais de que dispõem para defender os seus interesses no Estado-Membro em que foi estabelecido o primeiro contacto com as autoridades competentes;
- h) Os procedimentos disponíveis para apresentarem uma denúncia caso os seus direitos não sejam respeitados pelas autoridades competentes que operam no contexto do processo penal;
- i) Os contactos para o envio de comunicações relativas ao seu processo;
- j) Os serviços disponíveis de justiça restaurativa;
- k) Como e em que condições podem ser reembolsadas as despesas que suportem devido à sua participação no processo penal.

## CAPÍTULO 2

### PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES E APOIO

#### Artigo 3.º

##### **Direito de compreender e de ser compreendido**

1. Os Estados-Membros devem tomar medidas adequadas para ajudar as vítimas a compreender e a serem compreendidas desde o primeiro contacto e durante todos os outros contactos necessários com as autoridades competentes no contexto do processo penal, nomeadamente quando essas autoridades prestarem informações.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que a comunicação oral e escrita com a vítima seja efetuada numa linguagem simples e acessível. Essa comunicação deve ter em conta as características pessoais da vítima, nomeadamente qualquer deficiência que possa afetar a sua capacidade de compreender ou de ser compreendida.
3. Salvo se tal for contrário aos interesses da vítima ou prejudicar o bom desenrolar do processo, os Estados-Membros devem autorizar as vítimas a fazer-se acompanhar de uma pessoa da sua escolha no primeiro contacto com as autoridades competentes caso, devido ao impacto do crime, a vítima solicite assistência para compreender ou ser compreendida.

#### Artigo 4.º

##### **Direito de receber informações a partir do primeiro contacto com as autoridades competentes**

1. A fim de permitir que as vítimas exerçam os direitos previstos na presente diretiva, os Estados-Membros devem assegurar que elas recebam, sem atrasos injustificados e a partir do primeiro contacto com as autoridades competentes, informações sobre:

2. O âmbito e os pormenores concretos das informações a que se refere o n.º 1 podem variar consoante as necessidades específicas e as circunstâncias pessoais da vítima e o tipo ou a natureza do crime. Podem ser igualmente fornecidos, em fases posteriores, dados suplementares em função das necessidades da vítima e da relevância dessas informações em cada fase do processo.

### Artigo 5.º

#### Direito das vítimas quando apresentam uma denúncia

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas recebam uma confirmação por escrito da receção da denúncia formal por elas apresentada à autoridade competente de um Estado-Membro, da qual conste a descrição dos elementos básicos do crime em questão.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que pretendam denunciar um crime e que não compreendam nem falem a língua da autoridade competente tenham a possibilidade de efetuar essa denúncia numa língua que compreendam, ou de receber a assistência linguística necessária para o fazer.
3. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que não compreendam nem falem a língua da autoridade competente recebam gratuitamente uma tradução da confirmação por escrito da sua denúncia, prevista no n.º 1, se assim o solicitarem, numa língua que compreendam.

### Artigo 6.º

#### Direito de receber informações sobre o processo

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas sejam notificadas, sem atrasos desnecessários, do seu direito de receber as seguintes informações sobre o processo penal instaurado na sequência da denúncia de um crime cometido contra elas e que, se assim o solicitarem, recebam essas informações:
  - a) Qualquer decisão de não prosseguir ou de encerrar uma investigação, ou de não deduzir acusação contra o autor do crime;
  - b) A data e o local do julgamento e a natureza da acusação deduzida contra o autor do crime.
2. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas, em função do seu papel no respetivo sistema de justiça penal, sejam notificadas, sem atrasos desnecessários, do seu direito de receber as seguintes informações sobre o processo penal instaurado na sequência da denúncia de um crime cometido contra elas e que, se assim o solicitarem, recebam essas informações:
  - a) Qualquer sentença final proferida em julgado;
  - b) Informações que permitam à vítima tomar conhecimento do andamento do processo penal, salvo se, em casos excecionais, essa notificação for suscetível de prejudicar o bom desenrolar do processo.
3. As informações prestadas por força do n.º 1, alínea a), e do n.º 2, alínea a), devem incluir a fundamentação da decisão em causa ou um resumo dessa fundamentação, exceto nos casos de decisão proferida por um júri ou de decisão cuja fundamentação seja confidencial, casos em que, nos termos da legislação nacional, a fundamentação não é apresentada.

4. O desejo das vítimas de receberem ou não informações vincula a autoridade competente, a não ser que essas informações devam ser prestadas em virtude do direito da vítima de participar ativamente no processo penal. Os Estados-Membros devem autorizar as vítimas a alterar a sua pretensão em qualquer momento, e devem ter em conta essa alteração.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas tenham a possibilidade de ser notificadas, sem atrasos desnecessários, quando a pessoa detida, acusada ou condenada por crimes que lhes digam respeito for libertada ou se tiver evadido da prisão. Além disso, os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas sejam informadas de todas as medidas relevantes tomadas para as proteger caso o autor do crime tenha sido libertado ou se tenha evadido da prisão.

6. As vítimas devem receber as informações previstas no n.º 5, se assim o solicitarem, pelo menos nos casos em que exista um perigo ou um risco identificado de prejuízo para as vítimas, salvo se existir um risco identificado de prejuízo para o autor do crime que possa decorrer da notificação.

### Artigo 7.º

#### Direito a interpretação e a tradução

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que não compreendam nem falem a língua do processo penal em causa beneficiem, se assim o solicitarem, de interpretação gratuita, de acordo com o seu papel no respetivo sistema de justiça penal, para poderem participar no processo penal, pelo menos por ocasião das inquirições ou interrogatórios realizados pelas autoridades de investigação e pelas autoridades judiciais durante o processo penal, nomeadamente durante os interrogatórios policiais, e de interpretação durante a sua participação ativa nas audiências em tribunal e nas audiências intercalares necessárias.
2. Sem prejuízo dos direitos da defesa, e respeitando o poder discricionário dos tribunais, pode recorrer-se a tecnologias de comunicação, como a videoconferência, o telefone ou a internet, a menos que a presença física do intérprete seja necessária para que as vítimas exerçam corretamente os seus direitos ou para que compreendam o processo.
3. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que não compreendam nem falem a língua do processo penal em causa recebam, de acordo com o seu papel no respetivo sistema de justiça penal, e se assim o solicitarem, traduções gratuitas das informações indispensáveis ao exercício dos seus direitos no processo penal, numa língua que entendam, na medida em que essas informações lhes sejam disponibilizadas. As traduções dessas informações devem incluir, pelo menos, qualquer decisão de arquivamento do processo penal relativo ao crime cometido contra a vítima e, a pedido desta, a respetiva fundamentação ou um resumo da mesma, exceto nos casos de decisão proferida por um júri ou de decisão cuja fundamentação seja confidencial, casos em que, nos termos da legislação nacional, a fundamentação não é apresentada.

4. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que tenham direito a receber informações sobre a data e o local do julgamento nos termos do artigo 6.º, n.º 1, alínea a), e que não compreendam a língua da autoridade competente, recebam uma tradução das informações a que têm direito, se assim o solicitarem.

5. As vítimas podem apresentar um pedido fundamentado para que um documento seja considerado essencial. A tradução dos passos de documentos essenciais que não sejam relevantes para que as vítimas possam participar ativamente no processo penal não é obrigatória.

6. Não obstante o disposto nos n.ºs 1 e 3, pode ser facultada uma tradução oral ou um resumo oral dos documentos essenciais, em vez de uma tradução escrita, desde que essa tradução oral ou esse resumo oral não prejudiquem a equidade do processo.

7. Os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades competentes verifiquem se as vítimas precisam de interpretação ou de tradução nos termos dos n.ºs 1 e 4. As vítimas podem contestar a decisão de não facultar interpretação ou tradução. As regras processuais relativas a essa contestação são determinadas pela legislação nacional.

8. A interpretação, a tradução e a possibilidade de contestar a decisão de não facultar interpretação ou tradução ao abrigo do presente artigo não devem prolongar injustificadamente o processo penal.

#### Artigo 8.º

##### Direito de acesso aos serviços de apoio às vítimas

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas tenham acesso gratuito, em função das suas necessidades, a serviços confidenciais de apoio às vítimas que ajam no interesse destas antes, durante e por um período adequado após a conclusão do processo penal. Os familiares devem ter acesso aos serviços de apoio às vítimas em função das suas necessidades e da gravidade dos danos sofridos em consequência do crime cometido contra a vítima.

2. Os Estados-Membros devem facilitar o encaminhamento das vítimas, pela autoridade competente que recebeu a denúncia e por outras instâncias competentes, para os serviços de apoio às vítimas.

3. Os Estados-Membros devem tomar medidas para criar serviços gratuitos e confidenciais de apoio especializado para além dos serviços gerais de apoio às vítimas, ou como parte

integrante destes serviços, ou para permitir que as organizações de apoio às vítimas recorram a instituições especializadas existentes que prestem esse tipo de apoio especializado. As vítimas, em função das suas necessidades específicas, e os seus familiares, de acordo com as suas necessidades específicas e com a gravidade dos danos sofridos em consequência de um crime cometido contra a vítima, devem ter acesso a esses serviços.

4. Os serviços de apoio às vítimas e os serviços de apoio especializado podem ser criados como entidades públicas ou não governamentais, e podem funcionar numa base profissional ou em regime de voluntariado.

5. Os Estados-Membros devem assegurar que o acesso aos serviços de apoio às vítimas não esteja subordinado à apresentação de uma denúncia formal de um crime pela vítima às autoridades competentes.

#### Artigo 9.º

##### Apoio dos serviços de apoio às vítimas

1. Os serviços de apoio às vítimas previstos no artigo 8.º, n.º 1, devem prestar, pelo menos:

- a) Informação, aconselhamento e apoio relevantes para os direitos das vítimas, nomeadamente no que respeita ao acesso a regimes nacionais de indemnização das vítimas de crimes e ao seu papel no processo penal, incluindo a preparação para a participação no julgamento;
- b) Informação sobre os serviços de apoio especializado competentes ou encaminhamento direto para esses serviços;
- c) Apoio moral e, se disponível, psicológico;
- d) Aconselhamento sobre questões financeiras e práticas decorrentes do crime;
- e) Aconselhamento sobre os riscos e a prevenção da vitimização secundária e repetida, da intimidação e da retaliação, salvo se for prestado por outras entidades públicas ou privadas.

2. Os Estados-Membros devem encorajar os serviços de apoio às vítimas a prestarem especial atenção às necessidades específicas das vítimas que tenham sofrido danos consideráveis devido à gravidade do crime.



3. Salvo se forem fornecidos por outras entidades públicas ou privadas, os serviços de apoio especializado a que se refere o artigo 8.º, n.º 3, devem criar e fornecer, pelo menos:

- a) Abrigos ou outro tipo de alojamento provisório adequado destinado às vítimas que necessitem de um lugar seguro devido ao risco iminente de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação;
- b) Apoio personalizado e integrado às vítimas com necessidades específicas, nomeadamente vítimas de violência sexual, vítimas de violência baseada no género e vítimas de violência praticada em relações de intimidade, incluindo apoio e aconselhamento pós-traumáticos.

### CAPÍTULO 3

#### PARTICIPAÇÃO NO PROCESSO PENAL

##### Artigo 10.º

#### Direito a ser ouvido

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas possam ser ouvidas durante o processo penal e possam apresentar elementos de prova. Caso uma criança vítima deva ser ouvida, devem ser tidas em conta a sua idade e maturidade.

2. As regras processuais ao abrigo das quais as vítimas podem ser ouvidas durante o processo penal e podem apresentar elementos de prova são determinadas pela legislação nacional.

##### Artigo 11.º

#### Direitos no caso de uma decisão de não deduzir acusação

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas, de acordo com o seu papel no respetivo sistema de justiça penal, tenham o direito ao reexame da decisão de não deduzir acusação. As regras processuais desse reexame são determinadas pela legislação nacional.

2. Se, nos termos da legislação nacional, o papel da vítima no respetivo sistema de justiça penal só for determinado após a decisão de acusar o autor do crime, os Estados-Membros devem assegurar que pelo menos as vítimas de crimes graves tenham o direito de solicitar o reexame da decisão de não deduzir acusação. As regras processuais desse reexame são determinadas pela legislação nacional.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas sejam notificadas sem atrasos desnecessários do seu direito de receber, e que recebam, informações suficientes para decidir se solicitam ou não o reexame de uma decisão de não deduzir acusação, caso o solicitem.

4. Se a decisão de não deduzir acusação for tomada por uma autoridade máxima de instrução contra cuja decisão não possa ser feito reexame nos termos da legislação nacional, o reexame pode ser feito por essa mesma autoridade.

5. Os n.ºs 1, 3 e 4 não se aplicam a decisões do procurador público de não deduzir acusação se tais decisões conduzirem a uma resolução extrajudicial, desde que a legislação nacional o preveja.

##### Artigo 12.º

#### Direito a garantias no contexto dos serviços de justiça restaurativa

1. Os Estados-Membros devem tomar medidas para garantir a proteção da vítima contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, que devem ser aplicadas aquando da prestação de serviços de justiça restaurativa. Essas medidas devem assegurar que as vítimas que decidam participar num processo de justiça restaurativa tenham acesso a serviços de justiça restaurativa seguros e competentes, sujeitos pelo menos às seguintes condições:

- a) Os serviços de justiça restaurativa só serem utilizados no interesse da vítima, salvo considerações de segurança, e terem como base o consentimento livre e informado da vítima, o qual é revogável em qualquer momento;
- b) Antes de aceitar participar no processo de justiça restaurativa, a vítima receber informações completas e imparciais sobre esse processo e sobre os seus resultados potenciais, bem como informações sobre as formas de supervisão da aplicação de um eventual acordo;
- c) O autor do crime tomar conhecimento dos elementos essenciais do processo;
- d) O eventual acordo ser concluído a título voluntário e poder ser tido em conta em qualquer processo penal ulterior;
- e) As discussões não públicas no quadro de processos de justiça restaurativa serem confidenciais e o seu teor não ser posteriormente divulgado, salvo com o acordo das partes ou caso a legislação nacional assim o preveja por razões de reconhecido interesse público.

2. Os Estados-Membros devem facilitar o envio dos processos, se for caso disso, aos serviços de justiça restaurativa, nomeadamente através do estabelecimento de procedimentos ou diretrizes sobre as condições de envio.

##### Artigo 13.º

#### Direito a apoio judiciário

Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas tenham acesso a apoio judiciário se tiverem o estatuto de parte no processo penal. As condições e regras processuais que regem o acesso das vítimas a apoio judiciário são determinadas pela legislação nacional.

*Artigo 14.º***Direito ao reembolso das despesas**

Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas que participem no processo penal possam ser reembolsadas das despesas que suportarem devido à sua participação ativa no processo penal, de acordo com o seu papel no respetivo sistema de justiça penal. As condições e regras processuais que regem o reembolso das vítimas são determinadas pela legislação nacional.

*Artigo 15.º***Direito à restituição de bens**

Os Estados-Membros devem assegurar que, na sequência da decisão de uma autoridade competente, os bens restituíveis apreendidos durante o processo penal sejam devolvidos às vítimas sem demora, salvo se forem necessários para efeitos de processo penal. As condições e regras processuais que regem a restituição de bens às vítimas são determinadas pela legislação nacional.

*Artigo 16.º***Direito a uma decisão de indemnização pelo autor do crime durante o processo penal**

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas tenham o direito de obter, num prazo razoável, uma decisão relativa a uma indemnização pelo autor do crime durante o processo penal, exceto se a legislação nacional previr que essa decisão seja tomada num processo judicial separado.

2. Os Estados-Membros devem promover medidas para incentivar os autores de crimes a indemnizarem adequadamente as vítimas.

*Artigo 17.º***Direitos das vítimas residentes noutra Estado-Membro**

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as suas autoridades competentes tomem as medidas adequadas para atenuar as dificuldades com que as vítimas residentes num Estado-Membro diferente daquele em que o crime foi cometido se veem confrontadas, nomeadamente no que se refere à tramitação do processo. Para esse efeito, as autoridades do Estado-Membro em que o crime foi cometido devem estar, nomeadamente, em condições de:

- a) Recolher um depoimento da vítima imediatamente após a apresentação da denúncia do crime à autoridade competente;
- b) Aplicar, na medida do possível, as disposições relativas a videoconferência e teleconferência previstas na Convenção relativa ao auxílio judiciário mútuo em matéria penal entre os Estados-Membros da União Europeia, de 29 de maio de 2000 <sup>(1)</sup>, para efeitos de audição das vítimas residentes no estrangeiro.

<sup>(1)</sup> JO C 197 de 12.7.2000, p. 3.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas de um crime cometido num Estado-Membro diferente daquele em que residem possam apresentar uma denúncia às autoridades competentes do Estado-Membro de residência, se não puderem fazê-lo no Estado-Membro em que o crime foi cometido, ou, em caso de crime grave na aceção do direito nacional desse Estado-Membro, se não desejarem fazê-lo.

3. Os Estados-Membros devem assegurar que a autoridade competente à qual a vítima apresentar a denúncia a transmita sem demora à autoridade competente do Estado-Membro em que o crime foi cometido, se a competência para instaurar o processo não tiver sido exercida pelo Estado-Membro no qual a denúncia foi apresentada.

## CAPÍTULO 4

**PROTEÇÃO DAS VÍTIMAS E RECONHECIMENTO DAS VÍTIMAS COM NECESSIDADES ESPECÍFICAS DE PROTEÇÃO***Artigo 18.º***Direito a proteção**

Sem prejuízo dos direitos da defesa, os Estados-Membros devem assegurar a aplicação de medidas para proteger as vítimas e os seus familiares contra a vitimização secundária e repetida, a intimidação e a retaliação, nomeadamente contra o risco de danos emocionais ou psicológicos, bem como para proteger a dignidade das vítimas durante os interrogatórios e depoimentos. Se necessário, essas medidas devem incluir também procedimentos estabelecidos ao abrigo da legislação nacional que permitam a proteção física das vítimas e dos seus familiares.

*Artigo 19.º***Direito à inexistência de contactos entre a vítima e o autor do crime**

1. Os Estados-Membros devem determinar as condições necessárias para permitir evitar contactos entre as vítimas, e, se necessário, os seus familiares, e o autor do crime nas instalações em que decorre o processo penal, a não ser que o processo penal o exija.

2. Os Estados-Membros devem assegurar que as novas instalações dos tribunais tenham zonas de espera separadas para as vítimas.

*Artigo 20.º***Direito a proteção durante as investigações penais**

Sem prejuízo dos direitos da defesa, e sem prejuízo do poder discricionário dos tribunais, os Estados-Membros devem assegurar que, durante as investigações penais:

- a) As inquirições das vítimas decorram sem atrasos injustificados após a apresentação da denúncia de um crime às autoridades competentes;
- b) O número de inquirições das vítimas seja reduzido ao mínimo, e as inquirições sejam realizadas apenas em caso de estrita necessidade para efeitos da investigação penal;

- c) As vítimas possam ser acompanhadas pelo seu representante legal e por uma pessoa da sua escolha, salvo decisão fundamentada em contrário;
- d) Os exames médicos sejam reduzidos ao mínimo e sejam realizados apenas em caso de estrita necessidade para efeitos do processo penal.

#### Artigo 21.º

##### **Direito à proteção da vida privada**

1. Os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades competentes possam tomar, durante o processo penal, medidas adequadas para proteger a vida privada, nomeadamente as características pessoais da vítima tidas em conta na avaliação individual prevista no artigo 22.º, e as imagens das vítimas e dos seus familiares. Além disso, os Estados-Membros devem assegurar que as autoridades competentes possam adotar todas as medidas legais necessárias para evitar a divulgação ao público de informações que possam levar à identificação de uma criança vítima.

2. A fim de proteger a vida privada, a integridade pessoal e os dados pessoais das vítimas, os Estados-Membros devem, sem prejuízo da liberdade de expressão e de informação e da liberdade e do pluralismo dos meios de comunicação social, incentivar os meios de comunicação social a adotarem medidas de autorregulação.

#### Artigo 22.º

##### **Avaliação individual das vítimas para identificar as suas necessidades específicas de proteção**

1. Os Estados-Membros devem assegurar que seja feita uma avaliação atempada e individual das vítimas, de acordo com os procedimentos nacionais, para identificar as suas necessidades específicas de proteção e para determinar se e em que medida poderiam beneficiar de medidas especiais durante o processo penal, nos termos dos artigos 23.º e 24.º, devido à sua particular vulnerabilidade à vitimização secundária e repetida, à intimidação e à retaliação.

2. A avaliação individual deve, em especial, ter em conta:

- a) As características pessoais da vítima;
- b) O tipo e a natureza do crime; e
- c) As circunstâncias do crime.

3. No contexto da avaliação individual, deve ser dada particular atenção às vítimas que tenham sofrido danos consideráveis devido à gravidade do crime; às vítimas de um crime cometido por motivos de preconceito ou discriminação suscetíveis de estar particularmente relacionados com as suas características pessoais; às vítimas cuja relação e dependência face ao autor

do crime as tornem particularmente vulneráveis. Neste contexto, devem ser devidamente consideradas as vítimas de terrorismo, criminalidade organizada, tráfico de seres humanos, violência baseada no género, violência em relações de intimidade, violência sexual, exploração ou crimes de ódio, e as vítimas com deficiências.

4. Para efeitos da presente diretiva, presume-se que as crianças vítimas têm necessidades específicas de proteção dada a sua vulnerabilidade à vitimização secundária e repetida, à intimidação e à retaliação. A fim de determinar se e em que medida poderiam beneficiar das medidas especiais previstas nos artigos 23.º e 24.º, deve ser feita uma avaliação individual das crianças vítimas nos termos do n.º 1 do presente artigo.

5. O âmbito da avaliação individual pode variar em função da gravidade do crime e do nível dos danos aparentes sofridos pela vítima.

6. As avaliações individuais devem ser feitas em estreita associação com a vítima e devem ter em conta a sua vontade, inclusivamente quando não pretendam beneficiar das medidas especiais previstas nos artigos 23.º e 24.º.

7. Se os elementos que formam a base da avaliação individual se alterarem significativamente, os Estados-Membros devem assegurar que a avaliação seja atualizada ao longo do processo penal.

#### Artigo 23.º

##### **Direito a proteção das vítimas com necessidades específicas de proteção durante o processo penal**

1. Sem prejuízo dos direitos da defesa, e sem prejuízo do poder discricionário dos tribunais, os Estados-Membros devem assegurar que as vítimas com necessidades específicas de proteção que beneficiem de medidas especiais identificadas em resultado de uma avaliação individual feita nos termos do artigo 22.º, n.º 1, possam beneficiar das medidas previstas nos n.ºs 2 e 3 do presente artigo. As medidas especiais previstas na sequência de uma avaliação individual não podem ser disponibilizadas se for impossível fazê-lo devido a condicionamentos operacionais ou práticos, ou se existir uma necessidade urgente de inquirir a vítima e o facto de não o fazer puder prejudicar a vítima ou outra pessoa, ou a tramitação do processo.

2. As vítimas com necessidades específicas de proteção identificadas nos termos do artigo 22.º, n.º 1, devem poder beneficiar das seguintes medidas durante a investigação penal:

- a) As inquirições à vítima devem ser realizadas em instalações concebidas ou adaptadas para o efeito;
- b) As inquirições à vítima devem ser realizadas por profissionais qualificados para o efeito ou com a sua assistência;

- c) Todas as inquirições à vítima devem ser realizadas pelas mesmas pessoas, salvo se tal for contrário à boa administração da justiça;
- d) Todas as inquirições de vítimas de violência sexual, violência baseada no género ou violência em relações de intimidade, salvo se forem realizadas por um procurador público ou por um juiz, devem ser realizadas por uma pessoa do mesmo sexo que a vítima, se esta assim o desejar, desde que a tramitação do processo penal não seja prejudicada.

3. As vítimas com necessidades específicas de proteção identificadas nos termos do artigo 22.º, n.º 1, devem beneficiar das seguintes medidas durante o processo penal:

- a) Medidas para evitar o contacto visual entre as vítimas e os autores do crime, nomeadamente durante os depoimentos, mediante o recurso a meios adequados, como tecnologias de comunicação;
- b) Medidas para permitir que a vítima seja ouvida na sala de audiências sem nela estar presente, nomeadamente através do recurso a tecnologias de comunicação adequadas;
- c) Medidas para evitar inquirições desnecessárias sobre a vida privada da vítima não relacionadas com o crime; e
- d) Medidas para permitir a realização de audiências à porta fechada.

#### Artigo 24.º

#### **Direito das crianças vítimas a proteção durante o processo penal**

1. Para além das medidas previstas no artigo 23.º, os Estados-Membros devem assegurar, no caso de a vítima ser uma criança, que:

- a) Nas investigações penais, todas as inquirições das crianças vítimas possam ser gravadas por meios audiovisuais, e que essas gravações possam servir como meio de prova em processo penal;
- b) Nas investigações e processos criminais, de acordo com o papel da vítima no respetivo sistema de justiça penal, as autoridades competentes designem um representante especial da criança vítima caso, de acordo com a legislação nacional, exista um conflito de interesses entre os titulares da responsabilidade parental e a criança vítima que impeça os referidos titulares de representar a criança vítima, ou caso a criança vítima não esteja acompanhada da sua família ou dela esteja separada;
- c) Caso a criança vítima tenha direito a advogado, tenha direito a assistência jurídica e representação, em seu próprio nome,

nos processos em que exista ou possa existir um conflito de interesses entre a criança vítima e os titulares da responsabilidade parental.

As regras processuais relativas às gravações audiovisuais a que se refere o primeiro parágrafo, alínea a), e à sua utilização são determinadas pela legislação nacional.

2. Caso a idade da vítima seja incerta e existam motivos para crer que se trata de uma criança, presume-se, para efeitos do presente diretiva, que a vítima é uma criança.

#### CAPÍTULO 5

#### **OUTRAS DISPOSIÇÕES**

#### Artigo 25.º

#### **Formação dos profissionais**

1. Os Estados-Membros devem assegurar que os funcionários suscetíveis de entrar em contacto com vítimas, nomeadamente agentes policiais e funcionários judiciais, recebam formação geral e especializada de nível adequado ao seu contacto com as vítimas, a fim de aumentar a sua sensibilização em relação às necessidades das vítimas e de lhes permitir tratá-las de forma não discriminatória e com respeito e profissionalismo.

2. Sem prejuízo da independência do poder judicial e das diferenças de organização dos sistemas judiciais da União, os Estados-Membros devem solicitar que os responsáveis pela formação dos juízes e dos procuradores que intervenham em processos penais lhes prestem formação geral e especializada a fim de aumentar a sua sensibilização em relação às necessidades das vítimas.

3. No devido respeito pela independência da profissão jurídica, os Estados-Membros devem recomendar que os responsáveis pela formação dos advogados lhes prestem formação geral e especializada a fim de aumentar a sua sensibilização em relação às necessidades das vítimas.

4. Através dos seus serviços públicos ou mediante o financiamento de organizações de apoio às vítimas, os Estados-Membros devem fomentar iniciativas destinadas a permitir que as pessoas que prestam serviços de apoio às vítimas e serviços de justiça restaurativa recebam formação adequada, de nível adequado ao seu contacto com as vítimas, e respeitem as normas profissionais a fim de assegurar que esses serviços sejam prestados de forma não discriminatória e com respeito e profissionalismo.

5. Consoante as funções exercidas pelos profissionais e a natureza e o nível dos seus contactos com as vítimas, a sua formação deve ter por objetivo habilitá-los a reconhecer as vítimas e a tratá-las com respeito e profissionalismo e de forma não discriminatória.

*Artigo 26.º***Cooperação e coordenação dos serviços**

1. Os Estados-Membros tomam medidas adequadas para facilitar a cooperação entre si a fim de melhorar o acesso das vítimas aos direitos previstos na presente diretiva e na legislação nacional. Essa cooperação deve visar, pelo menos:

- a) O intercâmbio das melhores práticas;
- b) A consulta em casos individuais; e
- c) A assistência às redes europeias que trabalham em questões diretamente ligadas aos direitos das vítimas.

2. Os Estados-Membros tomam medidas adequadas, inclusive através da internet, destinadas a aumentar a sensibilização em relação aos direitos previstos na presente diretiva, a reduzir o risco de vitimização e a minimizar o impacto negativo do crime e os riscos de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação, orientadas em especial para grupos de risco como as crianças, as vítimas de violência baseada no género e as vítimas de violência em relações de intimidade. Tais medidas podem incluir campanhas de informação e sensibilização e programas de investigação e educação, em cooperação, se for caso disso, com organizações relevantes da sociedade civil e outros interessados.

## CAPÍTULO 6

**DISPOSIÇÕES FINAIS***Artigo 27.º***Transposição**

1. Os Estados-Membros põem em vigor as disposições legislativas, regulamentares e administrativas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva até 16 de novembro de 2015.

2. Quando os Estados-Membros adotarem essas disposições, estas devem incluir uma referência à presente diretiva ou ser acompanhadas dessa referência aquando da sua publicação oficial. As modalidades dessa referência são estabelecidas pelos Estados-Membros.

*Artigo 28.º***Comunicação de dados e estatísticas**

Os Estados-Membros comunicam à Comissão até 16 de novembro de 2017 e, em seguida, de três em três anos os dados

disponíveis que mostrem de que forma as vítimas acederam aos direitos previstos na presente diretiva.

*Artigo 29.º***Relatório**

Até 16 de novembro de 2017, a Comissão apresenta ao Parlamento Europeu e ao Conselho um relatório no qual se avaleie em que medida os Estados-Membros tomaram as medidas necessárias para dar cumprimento à presente diretiva, incluindo uma descrição das medidas aplicadas por força dos artigos 8.º, 9.º e 23.º, acompanhado, se necessário, de propostas legislativas.

*Artigo 30.º***Substituição da Decisão-Quadro 2001/220/JAI**

A Decisão-Quadro 2001/220/JAI é substituída em relação aos Estados-Membros que participam na adoção da presente diretiva, sem prejuízo das obrigações dos Estados-Membros no que respeita aos prazos de transposição para o direito nacional.

Em relação aos Estados-Membros que participam na adoção da presente diretiva, as remissões para a Decisão-Quadro 2001/220/JAI devem entender-se como sendo feitas para a presente diretiva.

*Artigo 31.º***Entrada em vigor**

A presente diretiva entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no *Jornal Oficial da União Europeia*.

*Artigo 32.º***Destinatários**

Os destinatários da presente diretiva são os Estados-Membros, nos termos dos Tratados.

Feito em Estrasburgo, em 25 de outubro de 2012.

*Pelo Parlamento Europeu*

*O Presidente*

M. SCHULZ

*Pelo Conselho*

*O Presidente*

A. D. MAVROYIANNIS

