



With Financial support from  
the Justice Programme  
of the European Union



# COMO IDENTIFICAR AS NECESSIDADES DE APOIO PARA VÍTIMAS?

Diretrizes para desenvolver uma avaliação individual das  
necessidades

Novembro 2019

Autora: Léa Meindre-Chautrand,  
Victim Support Europe



## Contents

Agradecimentos .....	3
I. Introdução.....	4
II. Metodologia e resultados .....	6
III. Definição e objetivos da avaliação individual das necessidades .....	7
1. Definição .....	7
2. Diferentes formas de interação com vítimas de crime:.....	8
3. Diferentes abordagens à avaliação individual das necessidades .....	8
4. Fontes da avaliação individual das necessidades.....	9
5. Objetivos de uma avaliação individual das necessidades .....	9
IV. Princípios gerais na realização de uma avaliação individual das necessidades .....	10
1. Uma abordagem holística .....	10
2. Uma abordagem centrada na vítima .....	12
3. Uma abordagem informada acerca do trauma .....	13
4. Uma abordagem de empoderamento .....	14
5. Uma abordagem atempada e repetitiva.....	15
6. Uma abordagem consistente .....	16
V. Identificar as necessidades das vítimas .....	16
1. Desenvolver a capacidade de identificar necessidades através de formação e desenvolvimento de competências.....	16
1.1. Conteúdo da formação.....	17
1.1.1. Direitos básicos das vítimas e visão geral do sistema judicial.....	17
1.1.2. Impacto do crime e do trauma.....	19
1.1.3. Comunicar com as vítimas e capacidade de escuta .....	21
1.1.4. Segurança e confidencialidade.....	28
1.1. Diferentes métodos de formação .....	30
1.1.1. Formações ministradas por formadores/as.....	30
1.1.2. Formação online/eLearning .....	30
1.1.3. Formação interativa.....	31
2. Identificar as necessidades durante o processo de levantamento de informação .....	32
2.1. Organização do processo de levantamento de informação .....	33
2.1.1. Tempo, localização e conforto da vítima .....	33
2.1.2. Mantenha-se atualizado .....	33
2.1.3. Ferramentas de suporte para a identificação das necessidades e discussão com as vítimas	33
2.2. Durante a avaliação individual.....	34

2.2.1.	Conteúdo da avaliação.....	34
2.2.2.	Como colocar questões de forma informada acerca do trauma.....	35
2.2.3.	Ferramentas para registrar a informação .....	36
3.	Supervisão e apreciação da avaliação individual das necessidades .....	38
3.1.	Supervisão da avaliação individual de necessidades .....	38
3.2.	Avaliação da Avaliação Individual de Necessidades.....	39
VI.	Conclusão .....	40

## Agradecimentos

Estas diretrizes foram desenvolvidas no âmbito do projeto europeu VICToRIIA (Boas Práticas no Apoio às Vítimas: Referência, Informação e Avaliação Individual das Necessidades) pelo Victim Support Europe (VSE) em estreita colaboração com o Centro para a Prevenção da Lituânia (NPLC) e o Instituto de Estudos Avançados de Vilnius, Libra ONLUS (Itália), a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e o Centro de Recursos Legais (Roménia).

Autora:

- Léa Meindre-Chautrand, Diretor de Políticas, VSE

Com o apoio de:

- Levent Altan, Diretor Executivo, VSE
- Myriam Erquicia, Assistente de Políticas, VSE
- An Verelst, Voluntária, VSE

O VSE gostaria de agradecer aos diferentes atores e especialistas da Áustria, Inglaterra e País de Gales, França, Alemanha, Israel, Holanda, Portugal e Estados Unidos da América, onde foram realizadas as entrevistas, por nos terem dado o seu tempo e informações detalhadas sobre como a avaliação individual das necessidades de apoio é feita no seio da sua organização. Todos/as eles/as prestaram informações pormenorizadas sobre a forma como as suas organizações trabalham para garantir serviços da melhor qualidade para as vítimas de crimes nos respetivos países.

Esta publicação foi realizada com o apoio financeiro do Programa Justiça da União Europeia. O conteúdo desta publicação é da exclusiva responsabilidade dos seus autores e não pode, de nenhum modo, ser considerado como um reflexo das opiniões da Comissão Europeia.

## I. Introdução

Este documento constitui um trabalho preparatório para ajudar as organizações de apoio à vítima a assegurar que os/as seus/as Técnicos/as de Apoio à Vítima estão bem equipados para identificar as necessidades das vítimas. Um aspeto fundamental para a prestação de serviços de apoio de alta qualidade centrados na vítima é a capacidade de determinar as necessidades específicas de cada vítima e de estabelecer procedimentos de apoio para satisfazer essas necessidades.

Estas orientações apresentam um processo global para apoiar esse objetivo através da:

- Identificação de todas as necessidades das vítimas – a curto e longo prazo (**avaliação global**)
- Garantia de que todas as vítimas recebem o mesmo nível de serviço, independentemente do/a Técnico/a que lhes presta apoio ou de onde se encontrem (**avaliação consistente**)
- Garantia de que todas as vítimas recebem serviços adequados de acordo com as suas necessidades ou sejam encaminhadas (**correspondência de serviços**)

Estas diretrizes visam fornecer recomendações gerais às organizações de apoio à vítima. Reconhece-se que diferentes organizações têm diferentes modelos de emprego. Algumas trabalham com colaboradores/as remunerados/as, voluntários/as, especialistas (por exemplo, psicólogos) ou uma mistura destes. Cada organização terá, igualmente, uma série de parcerias com diferentes agências e outras organizações de apoio. Além disso, todas as organizações têm diferentes formas de entrar em contacto com as vítimas e têm diferentes objetivos quando o fazem. Por último, cada organização poderá prestar apoio a diferentes tipos de vítimas ou a todas as vítimas de crime.

Como tal, as seguintes diretrizes visam fornecer um quadro inicial para desenvolver um processo de identificação e avaliação individual das necessidades das vítimas. Para as muitas e diferentes circunstâncias relevantes para cada organização e país, poderá ser necessário desenvolver uma intervenção mais específica, por exemplo, uma avaliação de risco especializada para vítimas de violência sexual ou violência doméstica ou, ainda, um mecanismo de supervisão mais detalhado para Técnicos/as de Apoio à Vítima com menos experiência.

### Exemplo de condição de uma avaliação individual das necessidades<sup>1</sup>:

O prestador de serviços A, apoia vítimas de todos os tipos de crimes, fornecendo uma variedade de serviços baseados em avaliações das necessidades individuais.

Uma senhora telefonou para o gabinete local à procura de ajuda. Durante a chamada, a senhora forneceu informações básicas sobre o crime e a ajuda que precisava. Antes do atendimento, o/a Técnico/a de Apoio (TAV) à Vítima traçou um plano do atendimento com base na formação que recebeu e no documento de orientação da organização.

Ao chegar ao atendimento, o/a TAV fala com a vítima e guia-a através do processo de avaliação individual de necessidades, seguindo um documento de orientação que o/a permite explorar todo o leque de potenciais necessidades da vítima.

Este documento de orientação foi desenvolvido organização e, embora não seja prescritivo, ajuda o/a TAV a orientar a conversa com a vítima e a identificar as preocupações da mesma. Além disso, oferece indicações sobre as necessidades que podem surgir em resultado de um crime específico. Após a conclusão da avaliação, o/a TAV explica o apoio que a vítima pode receber e acorda com a vítima as medidas a tomar após o atendimento.

---

<sup>1</sup> UK Ministry of Justice, Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, NatCen Social Research, Ministry of Justice Research Series 19/12, November 2012, [https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf)

## II. Metodologia e resultados

O Victim Support Europe utilizou conhecimentos existentes combinados com conhecimentos científicos e práticos, realizou uma revisão da literatura disponível e entrevistou membros de organizações de apoio às vítimas e peritos em direitos e necessidades das vítimas, para desenvolver estas diretrizes. Este método foi utilizado para fornecer uma visão geral das diferentes abordagens utilizadas por diferentes prestadores de serviços de apoio na Europa e fora da Europa e para analisar as tendências na identificação das necessidades de apoio às vítimas no seu primeiro contacto com serviços de apoio.

A nossa investigação demonstrou que não existe uma abordagem uniforme ou geral que seja utilizada por todas as organizações. É importante salientar que é insuficiente focarmo-nos numa única ferramenta para a determinação das necessidades das vítimas. São necessárias várias fases para melhor equipar os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima e a organização em geral para trabalhar em parceria com as vítimas de forma a identificar o que precisam e como melhor responder a essas necessidades.

As principais formas de garantir que as necessidades das vítimas são identificadas de forma abrangente e consistente em toda a organização são:

- **Formação:** formação inicial e regular que inclua vários módulos, tais como direitos das vítimas e o funcionamento do sistema judicial, o impacto da criminalidade e dos traumas, a comunicação com as vítimas, etc.
- **Processo de recolha de informação:** devem existir documentos de orientação que descrevam o processo de recolha de informação e a avaliação individual das necessidades em si, bem como ferramentas onde tal informação possa ser registada.
- **Supervisão e avaliação:** reuniões de equipa, avaliação aleatória de casos, supervisão geral, etc.

Este documento pretende dar orientações aos serviços de apoio à vítima no sentido de desenvolverem o seu próprio processo de avaliação individual das necessidades de apoio das vítimas e prestarem um apoio mais adaptado às vítimas de crimes.

### III. Definição e objetivos da avaliação individual das necessidades

Uma avaliação individual das necessidades é um procedimento estratégico que ajuda a estabelecer a natureza e a extensão das necessidades de uma vítima. Com este objetivo, o procedimento deve captar a experiência individual de uma vítima e formular uma resposta direcionada e personalizada para satisfazer as suas necessidades - tanto dentro como fora do processo de apoio. Neste sentido, a avaliação individual das necessidades de apoio desempenha um papel importante no que diz respeito às vítimas de crimes que necessitam de atenção especial, como as pessoas com deficiência, as pessoas idosas e as crianças.

#### 1. Definição

A avaliação individual das necessidades faz geralmente parte de um processo recolha de informação, ou seja, o processo através do qual se obtêm informações sobre a vítima, desde informações pessoais às informações sobre o crime, passando pelas necessidades individuais da vítima de forma a facilitar a prestação de apoio. O processo de recolha de informação é muitas vezes o primeiro contacto entre as vítimas que procuram apoio e os prestadores desse apoio. Geralmente inclui uma entrevista clínica com múltiplos objetivos, incluindo, mas não se limitando, a identificação das necessidades, facilitação da criação de uma relação entre o/a Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV), disponibilização de ferramentas psicoeducativas e apoio ao planeamento<sup>2</sup>.

**Definições** (<https://www.socialsolutions.com/blog/successful-nonprofit-case-management-components/>):

**Atendimento inicial:** Reunião inicial entre um/a TAV e uma vítima de crime. O/a TAV utiliza este tempo para recolher informações sobre a vítima, para identificar quaisquer necessidades imediatas da mesma e para estabelecer confiança e construir uma relação. Esta primeira interação é útil para o/a TAV determinar se uma vítima beneficiaria dos serviços que a organização oferece. Se assim for, o/a TAV deverá, então, passar à avaliação individual das necessidades da vítima. Se as suas necessidades não se enquadrarem no âmbito do serviço prestado, o/a TAV deverá encaminhar a vítima para um prestador de serviços externo.

**Avaliação Individual de Necessidades:** A fase de avaliação individual das necessidades baseia-se na informação recolhida durante o atendimento inicial, analisando em maior profundidade os desafios e objetivos individuais da vítima. Durante esta fase, o principal objetivo do/a TAV é identificar os problemas, interesses e necessidades da vítima, para construir um plano de apoio. Enquanto este procedimento deverá ser aplicado a todas as vítimas quando estas contactam com os serviços de apoio pela primeira vez, é importante reavaliar as necessidades ao longo do tempo, uma vez que estas mudarão continuamente.

A avaliação individual das necessidades não constitui uma avaliação de risco para identificar as necessidades e as medidas de proteção. A avaliação individual das necessidades é utilizada pelos

---

<sup>2</sup> Patient initiation of information: Exploring its role during the mental health intake visit, <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2689076/>



serviços de apoio à vítima para identificar as necessidades de apoio das vítimas em relação aos serviços que podem oferecer. Se o serviço de apoio à vítima identifica uma necessidade específica mas não é capaz de lhe prestar apoio, devem existir protocolos e mecanismos que permitam e facilitem o encaminhamento da vítima para o serviço adequado ou para uma organização específica. No entanto, a avaliação de risco não deve ser totalmente excluída da avaliação das necessidades. Em algumas situações, é necessário realizar uma avaliação de risco para avaliar a segurança da vítima, em casos de violência doméstica, abuso sexual, vítimas com deficiência e outros grupos vulneráveis, bem como vítimas numa eventual situação de crise, por exemplo quando estão a pensar em suicídio.

É importante salientar que a avaliação das necessidades não é um processo estático, mas sim contínuo. À medida que um conjunto de necessidades é satisfeito, outras podem ser identificadas, particularmente porque o caso da vítima evolui ao longo do processo de justiça penal.

## 2. Diferentes formas de interação com vítimas de crime:

As vítimas entram em contacto com os serviços de apoio à vítima de diferentes formas, pelo que podem ser utilizados diferentes métodos de avaliação individual das necessidades, dependendo da forma de interação com a vítima. Uma avaliação individual será diferente durante um primeiro contacto telefónico e durante um atendimento presencial, por exemplo. Dependendo do modo de avaliação, os objetivos do atendimento poderão, também, mudar:

- **Atendimento online** através de um chat ou de correio eletrónico é normalmente utilizado para fornecer informações em primeira mão às vítimas sobre os seus direitos, os passos seguintes que devem dar ou para marcar um atendimento presencial.
- **Chamada telefónica** pode ser apenas uma discussão informativa, em que as vítimas procuram informações ou contactos. Por outro lado, este pode também ser o momento de fazer a avaliação individual das necessidades da vítima, uma vez que, em alguns casos, não haverá qualquer possibilidade de a vítima se dirigir a um atendimento presencial. Noutros casos, uma chamada pode, ainda, ser o ponto de partida do processo de apoio podendo resultar no agendamento de posteriores atendimentos presenciais.
- Durante um **atendimento presencial**, o objetivo da conversa com a vítima é determinar a sua situação e as suas necessidades específicas para desenvolver um plano de apoio.

## 3. Diferentes abordagens à avaliação individual das necessidades

As organizações de apoio à vítima utilizam abordagens e ferramentas diferentes quando realizam uma avaliação individual. As entrevistas realizadas pelo VSE permitiram identificar três abordagens principais:

- **Abordagem não estruturada:** o/a Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV) não guia a conversa e permite que as vítimas se expressem livremente sem fazer perguntas específicas. A escuta é muito importante nesta abordagem. As vítimas devem ter confiança suficiente para falar sobre a sua situação e necessidades. Esta abordagem pode ser mais conveniente quando as vítimas estão à procura de informação e já conhecem alguns dos seus direitos e necessidades.

- **Abordagem semiestruturada:** os/as TAV irão orientar a conversa para que a vítima fale sobre a sua experiência e situação. Os/As TAV farão perguntas mais abertas, permitindo uma discussão com as vítimas em vez de um formato simples de perguntas fechadas. Os/as TAV podem ter uma lista de perguntas preparadas, mas não necessariamente colocar todas elas ou seguir ou uma ordem específica, em vez disso usando-as para orientar a conversa.
- **Abordagem estruturada:** alguns serviços de apoio às vítimas preferem um sistema formal de avaliação individual das necessidades, seguindo um guião ou um formulário. Os/as TAV seguem um formulário com perguntas pré-definidas e campos a preencher.

Cada abordagem tem as vantagens e desvantagens próprias. Uma abordagem estruturada pode ser preferida para garantir que todos os aspetos do procedimento de recolha de informação estão cobertos e que todas as informações relevantes foram dadas e recolhidas junto da vítima. Permite, ainda, que os/as TAV estejam preparados/as e sejam competentes durante os atendimentos. Por outro lado, uma abordagem menos formal permite às vítimas a liberdade de contar a sua história nos seus próprios termos.

#### 4. Fontes da avaliação individual das necessidades

A vítima deve ser a primeira fonte de informação na identificação das suas necessidades. A única forma de compreender o que as vítimas podem realmente precisar é ouvir o que têm a dizer. Uma discussão aberta com as vítimas dará mais informação ao/à Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV) para compreender e avaliar a situação e as necessidades das vítimas. Outras fontes de informação podem, por vezes, ser utilizadas para completar uma avaliação das necessidades. Estas podem incluir a família das vítimas, a polícia e os serviços sociais.

Estas fontes podem ser particularmente valiosas na avaliação individual das necessidades das vítimas para quem pode ser difícil comunicar as suas experiências, tais como crianças ou pessoas com deficiência. Como parte do procedimento de avaliação individual das necessidades, deve ser considerado como e em que circunstâncias podem ser recolhidas informações adicionais. Por exemplo, em algumas situações, pode ser apropriado convidar membros da família para uma reunião - seja em conjunto com a vítima ou separadamente.

#### 5. Objetivos de uma avaliação individual das necessidades

Embora a investigação realizada pela Victim Support Europe tenha demonstrado que a utilização de um único instrumento de avaliação das necessidades individuais não é uma abordagem comum, um processo de recolha de informação apresenta vários benefícios:

- Introduce **coerência** no processo de avaliação, garantindo que as áreas de necessidade centrais são exploradas com cada vítima e que tal acontece em atendimentos realizados por diferentes TAV;

- Permite identificar **necessidades "ocultas"**, ajudando as vítimas a considerar as suas necessidades em áreas que podem não lhes ter ocorrido inicialmente<sup>3</sup>;
- Permite priorizar e identificar riscos potenciais quando é necessária **uma resposta imediata**;
- Permite obter uma **medida de base** para determinar a mudança ao longo do tempo e contra a qual os resultados podem ser mapeados;
- Permite encaminhar as vítimas para outros **serviços mais especializados**, se necessário.

Um processo completo de recolha de informação não é sempre necessário quando é claro que outro serviço é mais adaptado às necessidades da vítima. A avaliação abrangente das necessidades pode apontar para necessidades que não podem ser colmatadas pela organização de apoio à vítima contactada pela vítima, pelo que é importante encaminhá-la para outros serviços. Os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) devem estar cientes dos diferentes serviços existentes no país ou região de forma a aconselhar as vítimas e encaminhá-las para esses serviços quando necessário. O mapeamento dos serviços existentes é extremamente útil. Além disso, podem ser estabelecidas parcerias e protocolos entre diferentes serviços para assegurar a colaboração e fácil encaminhamento de casos.

#### Recursos úteis:

O Processo de Admissão do Aconselhamento: O que os consultores jurídicos devem considerar  
<https://thriveworks.com/blog/counseling-intake-process/>

Serviços de apoio comunitário, processo de admissão: <http://www.cssbh.org/intake-process>

Escritório de Programas de Justiça, Gabinete de Vítimas de Crime, Centro de Capacitação e Assistência Técnica do Escritório para Vítimas de Crimes:  
<https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>

## IV. Princípios gerais na realização de uma avaliação individual das necessidades

No desenvolvimento de um procedimento de avaliação individual das necessidades das vítimas, devem ser aplicados e respeitados os seguintes princípios.

### 1. Uma abordagem holística

Uma avaliação individual das necessidades deve ter em conta o impacto do crime e as necessidades das vítimas em diversas áreas.

Ser vítima de um crime tem um impacto numa série de dimensões da vida. Evidências científicas e práticas mostram como o impacto em diferentes domínios da vida estão interligados e se interrelacionam. Por exemplo, as consequências físicas da vitimação têm um impacto nas

<sup>3</sup> Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

consequências psicológicas e na trajetória de reabilitação. As preocupações com os extensos problemas financeiros causados pelo crime (ou não) constituirão muito provavelmente um fator de risco para desenvolver problemas emocionais após o crime e dificultarão o processo de apoio prestado pela organização de apoio à vítima. Estar ciente da grande variedade de necessidades permitirá responder especificamente às mesmas ou encaminhar a vítima para outra organização de apoio, se necessário.

Tendo isto em mente, é necessário identificar toda a gama de necessidades que uma vítima pode ter na sequência de um crime, mesmo quando essas necessidades não estejam relacionadas com os serviços que a organização oferece. Além disso, para muitas organizações de apoio, o encaminhamento eficaz faz parte do seu serviço. Assim, por exemplo, identificar questões financeiras e saber quais são as organizações que podem ajudar a vítima nestas questões é um elemento essencial na resposta às necessidades da vítima.

Com o objetivo de avaliar de forma consistente todos os domínios da vida que são afetados pela vitimação, recomenda-se determinar quais os domínios que serão avaliados no processo. Um bom ponto de partida para determinar em que domínios da vida se deve concentrar a avaliação individual das necessidades são:

- As **Consequências do Crime** em relação aos impactos Psicológicos, Físicos, Sociais, Financeiros, Jurídicos.
- O **Quadro de Qualidade de Vida** (Shalock & Verdugo, 2005)<sup>4</sup> que abrange o bem-estar emocional, material e físico, bem como o desenvolvimento pessoal, a autodeterminação, as relações interpessoais, a inclusão social e os direitos.

Inevitavelmente seguindo estas duas grandes áreas, haverá sobreposição:

Consequências do crime	Qualidade de Vida
<b>Psicológicas</b>	Bem-Estar Emocional Desenvolvimento pessoal Autodeterminação
<b>Físicas</b>	Bem-estar físico
<b>Financeiras</b>	Bem-estar material Autodeterminação Inclusão Social
<b>Sociais</b>	Relações interpessoais Inclusão Social
<b>Direitos</b>	Direitos

Deve sublinhar-se que os vários aspetos são compreendidas a partir de duas perspetivas diferentes. Por um lado, o Quadro da Qualidade de Vida analisa o que uma pessoa precisa para ter uma boa qualidade de vida (bem-estar). Por outro lado, as Consequências do Crime examina como aqueles

<sup>4</sup> Verdugo, Miguel & Schalock, Robert & Keith, Kenneth & Stancliffe, Roger. (2005). Quality of life and its measurement: Important principles and guidelines. Journal of intellectual disability research

fatores são negativamente afetados pelo crime e o que precisa de ser feito para restabelecer o bem-estar.

As organizações de apoio à vítima devem desenvolver uma estratégia que as ajude a identificar a grande variedade de necessidades que as vítimas podem apresentar. Para aquelas necessidades em que a sua organização não tem uma oferta de apoio complementar, estas devem utilizar mecanismos de encaminhamento para assegurar que as vítimas recebem o apoio de que necessitam.

## 2. Uma abordagem centrada na vítima

**Numa abordagem centrada na vítima, os desejos, a segurança e o bem-estar da vítima são a prioridade em todas as matérias e procedimentos.** Uma abordagem centrada na vítima desempenha um papel crucial na prestação de apoio com base nos direitos, dignidade, autonomia e autodeterminação das vítimas.

A abordagem é definida como o foco sistemático nas necessidades e preocupações da vítima para garantir a prestação de serviços sensíveis e sem qualquer forma de julgamento. Implica mostrar respeito pelas experiências de vida, diferenças e perspetivas das vítimas, tendo em conta as necessidades individuais das mesmas e adaptando as respostas de acordo com estas.

Este método implica abordar cada pessoa como um indivíduo único - cada pessoa tem questões, realidades, informações e toma opções diferentes. É importante ainda compreender que a situação e a perspetiva de uma pessoa podem mudar. A vítima é o especialista no seu próprio processo de recuperação. Cada pessoa reage de forma diferente quando é confrontada com um crime ou um incidente traumático, e apenas uma avaliação personalizada pode determinar as necessidades de apoio próprias da vítima.

A conversa e as perguntas feitas às vítimas devem ser adaptadas para responder à sua situação individual, ao tipo ou natureza do crime e às circunstâncias da vítima, às suas necessidades específicas de comunicação, etc. A priorização das necessidades é, também, frequentemente individual para cada vítima. Embora certas necessidades possam parecer uma prioridade para o/a Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV), estas podem não o ser para a vítima. É importante permitir à vítima que avalie as suas próprias necessidades e permitir que esta as priorize. Muitas vezes as vítimas podem não se sentir prontas para lidar com certos desafios que enfrentam. Os/as TAV devem informar a vítima sobre o impacto do crime e a possibilidade/necessidade de apoio seguindo o ritmo e trajetória traçado pela própria vítima.

As organizações de apoio à vítima devem ter em conta esta abordagem individualizada nos seus procedimentos de avaliação individual de necessidades, que muitas vezes exige suficiente flexibilidade na forma como esta avaliação é realizada. Um questionário estruturado com perguntas fechadas pode ofuscar as necessidades particulares e individuais menos previsíveis das vítimas.

Os/As TAV devem receber formação sobre abordagens colaborativas de avaliação, para que possam apoiar a vítima na determinação das suas necessidades e determinação das prioridades de apoio.

### 3. Uma abordagem informada acerca do trauma

A avaliação das necessidades das vítimas deve ser efetuada numa perspetiva informada sobre o trauma.

Ser vítima de um crime é uma experiência traumática. Certos tipos de vitimação representam um risco de desenvolvimento de sintomas de *stress* pós-traumático. O trauma e as perturbações de *stress* pós-traumático após a vitimação têm sido objeto de uma vasta gama de estudos científicos que oferecem orientações e recomendações importantes para o seu diagnóstico e o tratamento. Foi demonstrado que os sintomas de *stress* pós-traumático têm um impacto substancial em diferentes domínios da vida das vítimas. Num processo de avaliação, os sintomas de problemas de concentração, perda de memória, evitamento, hiperatividade, entre outros, terão um papel importante na forma como a vítima é capaz de responder a perguntas e determinar as suas próprias necessidades. Nas últimas décadas foram desenvolvidas indicações muito claras para determinar se uma vítima sofre de um distúrbio de *stress* pós-traumático e se é necessário o recurso a apoio especializado.

Evidências baseadas no trauma apontam ainda para uma série de fatores de risco e de proteção em todos os níveis socio ecológicos que exacerbam ou aliviam os sintomas pós-traumáticos e outros sintomas de saúde mental. O **Quadro Ecológico** desenvolvido por Bronfenbrenner (1979) tem sido cada vez mais utilizado para identificar os fatores de risco e proteção que têm impacto na saúde mental de eventos *stressantes* como a vitimação<sup>5</sup>. Campbell et al (2009) desenvolveram um quadro claro no qual foram identificados fatores de risco e de proteção para o impacto da violação na saúde mental<sup>6</sup>.

O modelo ecológico avalia o impacto de eventos *stressantes* da vida em um indivíduo. Fatores ao nível individual (idade, etnia, estatuto socioeconómico, educação, rendimento, etc.), ao nível do microsistema (interações com pares, amigos e familiares), do sistema meso/exo (instituições e redes formais), ao nível do macrosistema (atitudes culturais) e ao nível do cronossistema (alterações ao longo do tempo nas interações do indivíduo com o ambiente) foram identificados como potenciais influenciadores das consequências da vitimação para a saúde mental.

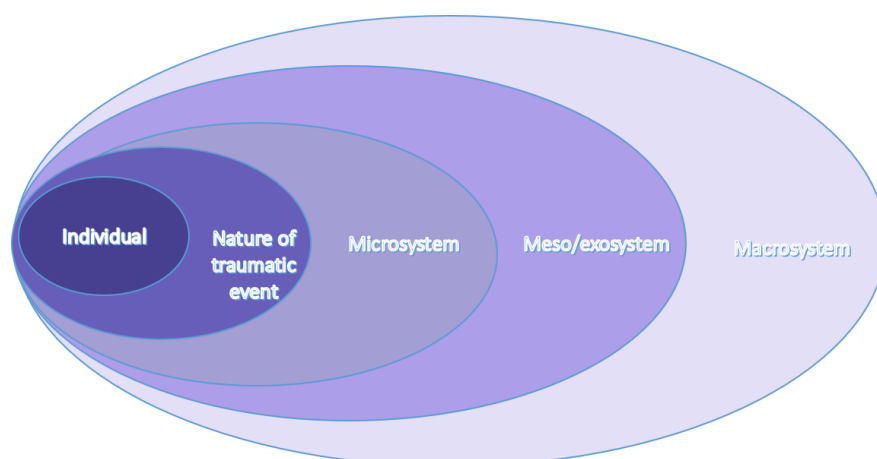


Figura 1 Modelo Ecológico

<sup>5</sup> Bronfenbrenner, U. (1979). The ecology of human development: Experiments by nature and design. Cambridge, MA: Harvard University Press.

<sup>6</sup> Campbell, R., Dworkin, E., & Cabral, G. (2009). An ecological model of the impact of sexual assault on women's mental health. *Trauma, Violence, & Abuse*, 10, 225-246.

Uma avaliação informada acerca do trauma basear-se-á num conhecimento aprofundado dos traumas e das suas consequências para as vítimas. Deverá permitir a determinação de quando encaminhar a vítima para outra organização, como falar com a vítima, as características da pessoa que realiza a avaliação, a forma de comunicar com a vítima, o tempo necessário para realizar a avaliação, etc. Recomenda-se vivamente a utilização de instrumentos de diagnóstico cientificamente validados para determinar o trauma e outros possíveis distúrbios de saúde mental.

#### 4. Uma abordagem de empoderamento

A avaliação individual das necessidades das vítimas deve formar a base de uma abordagem de capacitação para o apoio às vítimas, em que tanto os desafios como os seus pontos fortes são analisados.

Os principais recursos que ajudam a vítima a lidar com o impacto do crime estão no indivíduo e na sua rede social. Pode ser desenvolvida uma trajetória de reabilitação e apoio para lidar com o impacto negativo do crime, mas esta deve ser baseada **nos pontos fortes e nos recursos** da vítima. É fundamental que os/as TAV capacitem as vítimas para lidar com as consequências do crime com o apoio da sua organização, mas sem tornar a vítima completamente dependente deste apoio. Uma trajetória de apoio sustentável ajuda a vítima a lidar com o crime e suas consequências.

É importante que as vítimas sejam guiadas para identificar as suas próprias necessidades. Esta abordagem permite capacitar as vítimas a tomar decisões sobre o seu plano de apoio e humaniza o processo de avaliação individual<sup>7</sup>. Devem ser apresentados à vítima várias opções/cursos de ação. Deve ser a vítima a decidir que próximos passos que quer dar e os/as TAV devem respeitar essa decisão. O Escritório do Alto Comissário das Nações Unidas para os Direitos Humanos (OHCHR) define o empoderamento das vítimas como "*o processo de promoção da capacidade de recurso das vítimas de crime/violência, oferecendo-lhes oportunidades de aceder aos serviços disponíveis, bem como de utilizar e desenvolver as suas próprias capacidades e redes de apoio e de agir em função das suas próprias escolhas. Assim, o empoderamento pode ser definido como ter (ou tomar) controlo, ter uma voz, ser ouvido, ser reconhecido e respeitado como indivíduo e ser respeitado pelas decisões tomadas (passar de vítima a sobrevivente)*"<sup>8</sup>. A avaliação individual das necessidades deve ser realizada em estreita cooperação com as vítimas, tendo em conta os seus desejos, inclusive se o seu desejo por não receber qualquer tipo de apoio. No final da recolha de informação, os/as TAV devem sempre apresentar as diferentes opções disponíveis e explicar como as vítimas podem beneficiar delas. As vítimas devem decidir autonomamente que tipo de apoio gostariam de receber, nada lhes deve ser imposto.

Estudos têm demonstrado que uma intervenção em que os profissionais colaboram com as vítimas com base nas suas forças e recursos individuais está associada a uma redução dos sintomas de saúde

---

<sup>7</sup> Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

<sup>8</sup> National Policy Guidelines for Victim Empowerment, Social Development Department Republic of South Africa, UNODC, <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

mental como *stress* pós-traumático<sup>9</sup>. Estas intervenções assentam num quadro de conhecimento mais amplo sobre a importância de promover e aceder a recursos não só do indivíduo mas também da sociedade em geral<sup>10</sup>. Uma avaliação individual das necessidades deve ser sempre acompanhada de uma análise dos recursos existentes. As vítimas são frequentemente submersas pelo impacto da vitimização, o que pode toldar a sua perceção dos seus próprios recursos sociais, práticos e individuais. Uma avaliação desses recursos inclui a identificação dos recursos que já são utilizados pela vítima, dos recursos no ambiente da vítima que ainda não são utilizados, e dos que existem no ambiente mais vasto e na sociedade que podem oferecer apoio. Os recursos podem ser estar relacionados com todos os níveis socio ecológicos de um indivíduo (por exemplo, hobbies, habilidades para lidar com a situação), micro (por exemplo, família), meso (por exemplo, amigos ou organizações de apoio), macro (por exemplo, ideias de nível macro).

## 5. Uma abordagem atempada e repetitiva

A avaliação individual das necessidades das vítimas deve ser realizada de forma atempada e repetida ao longo de todo o processo de apoio.

Uma **avaliação atempada** das necessidades das vítimas garantirá um planeamento adaptado e a prestação de serviços adequados à vítima. Idealmente, a avaliação individual das necessidades é realizada durante o primeiro contacto com a vítima, o que pode acontecer por telefone quando o serviço de apoio contacta a vítima depois de receber um encaminhamento de um terceiro ou uma autorreferenciação, ou durante o primeiro atendimento presencial.

Pode ser difícil para as vítimas fornecer todas as informações no primeiro atendimento presencial, sendo igualmente difícil para os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) avaliar as necessidades das vítimas e identificar os tipos de serviços de que necessitam, pelo que deve ser considerada uma avaliação que se prolongue por vários atendimentos. Igualmente, deve considerar-se que, em certas circunstâncias, a avaliação individual não pode ser realizada no primeiro atendimento após o crime, por exemplo, se a vítima está traumatizada ou ferida ou não compreende as perguntas por qualquer razão.

Se for esse o caso, devem ser tomadas medidas para realizar a avaliação logo que possível. Em algumas circunstâncias, como no caso de ataques em grande escala, as vítimas podem não ser capazes de expressar as suas necessidades e de discutir a sua situação imediatamente. Uma possibilidade é explicar-lhes o papel do serviço de apoio à vítima e o este que pode oferecer e contactar as vítimas alguns dias após o evento traumático. Isto pode ser feito, por exemplo, através de uma autoavaliação online. Este método tem sido bastante apreciado por vítimas de ataques em larga escala nos Estados Unidos, que sentem que as perguntas estavam bem concebidas para compreender as suas necessidades e situações específicas.

---

<sup>9</sup> Hollifield, M., Gory, A., Siedjak, J., Nguyen, L., Holmgren, L., & Hobfoll, S. (2016). The Benefit of Conserving and Gaining Resources after Trauma: A Systematic Review. *Journal of Clinical Medicine*, 5(11), 1-15.

<sup>10</sup> Hobfoll SE. Conservation of resources and disaster in cultural context: The caravans and passageways for resources. *Psychiatry: Interpersonal and Biological Processes*. 2012;75(3):226–231. doi: 10.1521/psyc.2012.75.3.227.



A avaliação individual das necessidades das vítimas deve, ainda, ser repetida ao longo do tempo. Reconhece-se que as necessidades das vítimas podem mudar constantemente, o que significa que é necessária uma avaliação repetida para responder às necessidades das vítimas em todos os momentos. Tal não exige a repetição do processo de avaliação completo, mas deve ter em conta quaisquer alterações nos diferentes domínios da vida da vítima.

## 6. Uma abordagem consistente

Um quadro coerente e holístico do procedimento de avaliação terá um grande impacto na qualidade da avaliação.

Um serviço de apoio à vítima deve ser apto a oferecer a mesma qualidade de serviço a todos/as os/as que utilizam o serviço. Isto significa que é necessário estabelecer coerência em toda a organização para garantir que todos os indivíduos serão tratados com o mesmo grau de respeito e que a sua situação será analisada com a mesma qualidade, independentemente do local onde o serviço é prestado ou do/a Técnico/a que trabalha com a vítima.

Uma abordagem consistente não significa rigidez ou uma abordagem completamente estruturada porque isso prejudicaria a abordagem centrada na vítima, mas a consistência implica uma estrutura clara para avaliar a ampla gama de necessidades das vítimas.

A consistência pode ser assegurada através da supervisão regular e da formação inicial e contínua do/a TAV.

A utilização de diretrizes ou de um guião, que cubra os aspetos mais importantes da situação da vítima, pode ser útil. No entanto, é importante salientar que a utilização de um guião pode ser um incómodo para a vítima e, sendo utilizado, o guião não deve restringir os/as TAV de colocar outras perguntas ou a ter uma discussão aberta com a vítima.

## V. Identificar as necessidades das vítimas

Identificar necessidades não é uma tarefa fácil. Os/As TAV que estão em contacto com as vítimas necessitam de uma série de ferramentas para identificar as suas necessidades, tais como ferramentas de formação/apoio antes, durante e após o processo de admissão, bem como mecanismos de supervisão eficazes.

### 1. Desenvolver a capacidade de identificar necessidades através de formação e desenvolvimento de competências.

Uma formação mínima deve ser desenvolvida para todos os profissionais que trabalham diretamente com vítimas e testemunhas de crimes, a fim de garantir que estão qualificados para lidar com a reação das vítimas ao crime de uma forma sensível, imparcial e profissional. O nível, o tipo e a frequência da formação, incluindo qualquer formação especializada, devem ser determinados em função do grau e

da natureza do contacto do profissional com as vítimas e testemunhas de crimes. As organizações de apoio à vítima devem incorporar na formação que oferecem um módulo que ajude os/as Técnicos/as a identificar as necessidades das vítimas.

### 1.1. Conteúdo da formação

A formação oferecida pelas organizações de apoio à vítima para os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) que estarão em contacto com as vítimas e terão de identificar as necessidades das mesmas geralmente cobrem as seguintes áreas:

- Direitos básicos das vítimas e visão geral do sistema de justiça
- Impacto do crime e do trauma
- Comunicação com as vítimas e a capacidade de escutar
- Segurança e confidencialidade

#### 1.1.1. *Direitos básicos das vítimas e visão geral do sistema judicial*

Para identificar corretamente as necessidades das vítimas, os/as TAV devem ter um conhecimento profundo dos direitos das vítimas e do funcionamento do sistema de justiça nacional. Isto é crucial para explicar às vítimas os seus direitos e o seu papel no processo penal.

#### Conhecimento dos direitos das vítimas

Identificar as necessidades das vítimas significa compreender o impacto do crime nas vítimas e as necessidades que resultam do mesmo. Definir e compreender as necessidades das vítimas é um ponto de partida essencial para uma avaliação individual das necessidades. Embora, em última análise, a melhor fonte de informação sobre as suas necessidades seja sempre a própria vítima, também existem conhecimentos resultantes da investigação sobre as necessidades comuns das vítimas. Este conhecimento prévio permitirá à organização de apoio conceber formação, protocolos, orientações e muito mais para fundamentar qualquer interação com as vítimas.

É geralmente reconhecido que todas as vítimas têm um conjunto comum de necessidades<sup>11</sup>. Estas podem variar na sua intensidade e podem verificar-se de formas diferentes, mas, de um modo geral, estas necessidades estão relacionadas com:

- Tratamento **respeitoso e reconhecimento** como vítimas;
- **Proteção** contra intimidação, retaliação e outros danos causados pelo/a agressor/a durante investigações criminais e processos judiciais;
- **Apoio**, incluindo assistência imediata após um crime, assistência física e psicológica a longo prazo, informação, aconselhamento jurídica, assistência financeira e prática;

---

<sup>11</sup> Victim Support Europe has described the rights of victims under the European legislation in details: <https://victimsupport.eu/help-for-victims/victims-rights/>

- **Acesso à justiça** para garantir que as vítimas estão conscientes dos seus direitos e os compreendam e que podem participar no processo;
- **Indemnização**, quer através de compensação financeira paga pelo Estado ou pelo/a autor/a do crime, quer através de mediação ou outra forma de justiça restaurativa.

Reconhece-se que estas cinco necessidades são comuns a todas as vítimas. Além disso, algumas necessidades serão diferentes em função do grupo ou do crime específico (pessoas com deficiência, crianças vítimas, vítimas de terrorismo, etc.). Por último, as características pessoais e a situação da vítima terão também uma forte influência nas suas necessidades.

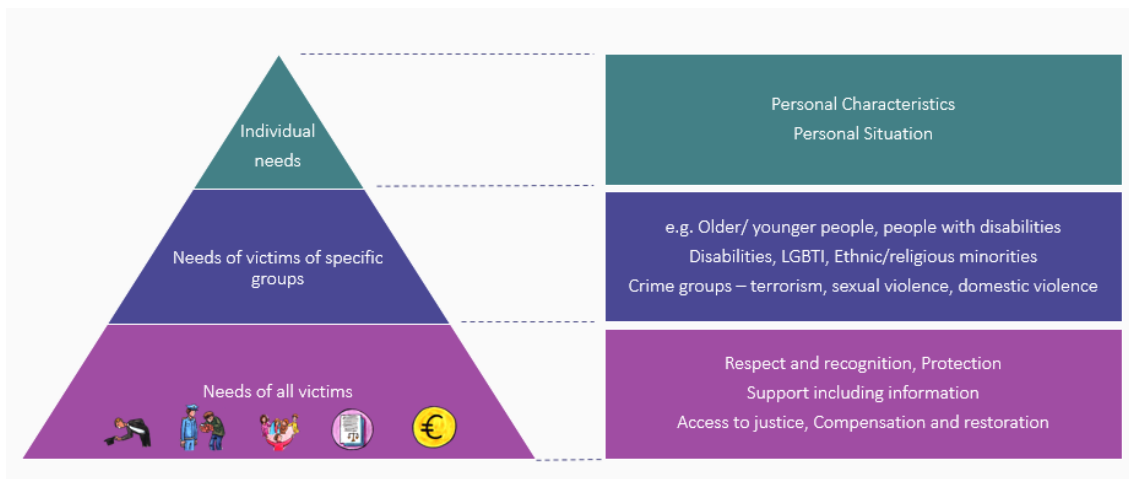


Figure 2 Pyramid of victims' needs

Uma recolha de informação eficaz depende na experiência e saber suficiente do profissional que está em contacto com a vítima, e é particularmente importante para identificar necessidades complexas, como necessidades psicológicas.

### Compreender o sistema de justiça

A maioria das pessoas nunca esteve em contacto com o sistema de justiça e não conhece as suas funcionalidades práticas. Por conseguinte, não são capazes de identificar as suas necessidades, porque não sabem que procedimentos poderão encontrar (por exemplo, uma vítima não reclamar uma indemnização se não conhece o seu direito à indemnização). As organizações de apoio à vítima também podem ajudar com aspetos práticos para além dos direitos das vítimas, o/a TAV pode informar sobre o direito à indemnização e o processo, mas também sobre como o reivindicar no que diz respeito às dificuldades, prazos e taxas de sucesso.

Quando um crime é denunciado à polícia, o apoio às vítimas quanto ao funcionamento do sistema de justiça criminal é crucial. As vítimas necessitam de apoio para participar no sistema de justiça penal, por exemplo, para comparecer em tribunal, apresentar provas e/ou redigir um depoimento. As vítimas têm ainda necessidade de ser informadas sobre o funcionamento do sistema de justiça penal, bem como sobre questões mais específicas do seu caso, uma vez que as vítimas podem não compreender

as decisões tomadas pelos/as procuradores/as de não proferir acusação, ou o fundamento de uma sentença<sup>12</sup>.

O sistema de justiça pode ser complexo e confuso para as vítimas. O papel do/a TAV pode ser o de ajudar a vítima a passar pelo procedimento legal, justiça restaurativa, comparecer no tribunal, preparar declarações de impacto da vítima e ajudar a organizar viagens e alojamento, se necessário. OS/As TAV ajudam às vítimas a recuperar o controlo sobre a sua vida e asseguram que os seus direitos são respeitados.

A formação e a sensibilização para estas temáticas podem mudar dependendo da localização do gabinete de apoio à vítima ou dos casos que recebem. Por exemplo, nas regiões onde a migração é mais significativa, os/as TAV devem receber formação adicional sobre os direitos dos migrantes enquanto grupo particularmente vulnerável à vitimação e à vitimação secundária.

#### **Recursos úteis:**

O Serviço de Apoio à Vítima de Inglaterra e País de Gales dá acesso público ao seu curso para TAV: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

Escritório de Programas de Justiça, Gabinete de Vítimas de Crime, Centro de Capacitação e Assistência Técnica do Escritório para Vítimas de Crimes:

[https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline\\_VATOnline.cfm?tab=1#basics](https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm?tab=1#basics)

Centro Nacional de Vítimas de Crime, Direitos das Vítimas: <https://victimsofcrime.org/help-for-crime-victims/get-help-bulletins-for-crime-victims/victims'-rights>

#### *1.1.2. Impacto do crime e do trauma*

Para identificar adequadamente as necessidades das vítimas, os impactos psicológicos adversos que o crime acarreta devem ser compreendidos. Compreender o impacto do crime e do trauma nas vítimas é crucial para os/as TAV, a fim de saber que tipo de informação procurar ao falar com uma vítima. Quando a experiência de vitimação constitui um trauma, pode ter um impacto negativo no estado de saúde mental e, em alguns casos, levar a condições graves de saúde mental, como o transtorno de *stress* pós-traumático (TEPT). Os efeitos do trauma podem ocorrer no rescaldo imediato do crime ou numa fase posterior, podendo persistir durante um curto período de tempo ou persistir a longo prazo<sup>13</sup>.

Este módulo de formação tem dois objetivos principais:

---

<sup>12</sup> Evidence and practice review of support for victims and outcomes measurement, Meg Callanan, Ashley Brown, Caroline Turley, Tom Kenny and Professor Julian Roberts, 2012

<sup>13</sup> UNODC, The Doha Declaration: Promoting of Culture of Lawfulness, Training, Module: The impact of crime, including trauma, <https://www.unodc.org/e4j/en/crime-prevention-criminal-justice/module-11/key-issues/2--the-impact-of-crime-including-trauma.html>

- Ajudar os/as TAV a compreender o conceito de vitimação e as suas consequências para as vítimas;
- Ajudar os/as TAV a comunicar melhor com as vítimas, de modo a apoiá-las melhor.

A formação deve abranger diferentes áreas, tais como: conceitos de violência, crime e vítima, vítimas vulneráveis, impacto da vitimação, reação psicológica na sequência de um crime, consequências da vitimação.

O Serviço de Apoio à Vítima de Inglaterra e País de Gales realizou uma pesquisa sobre os diferentes impactos do crime, que podem ser incluídos no módulo de formação<sup>14</sup>:

- **Impacto físico:** morte, lesões, incapacidades permanentes ou de curto prazo, abuso de drogas ou álcool, exposição a doenças sexualmente transmissíveis, problemas de saúde a curto ou longo prazo, etc.
- **Impacto emocional e psicológico:** medo, ansiedade, choque, raiva, *stress* pós-traumático, confusão, sentir-se inseguro/a ou indefeso/a, sentir-se sem força, depressão, dor intensa, isolamento, sintomas de pânico, desconfiança, etc.
- **Impacto social:** rutura de relações, perda de contacto com familiares/amigos, alterações no estilo de vida, isolamento, efeito negativo na produtividade global, efeito negativo na qualidade de vida global, etc.
- **Impacto financeiro:** contas médicas, serviços de saúde, substituição de bens perdidos, perda de salários, fisioterapia, despesas de realocação, despesas de cuidados infantis, custos de transporte, etc.

Os efeitos do trauma podem influenciar o comportamento de uma vítima durante os atendimentos. Perda de memória, falta de foco, reatividade emocional e múltiplas versões de uma história podem ser sinais de exposição a trauma identificados durante os atendimentos. Os/As TAV devem estar familiarizados com os sinais de trauma e não assumir que a vítima está a evitar reconhecer a verdade. Por exemplo, a falta de memória linear é muitas vezes um sinal de trauma, por isso pode ser útil durante os atendimentos iniciais perguntar "O que mais aconteceu?" em vez de "O que aconteceu depois?". Isto permitirá que os/as TAV se concentrem nos elementos do crime enquanto a vítima é capaz de recuperar do trauma do crime.

---

<sup>14</sup> Understanding victims of crime, The Impact of the crime and support needs, Tamar Dinisman and Ania Moroz, April 2017, Victim Support England and Wales, [https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/VS\\_Understanding%20victims%20of%20crime\\_web.pdf](https://www.victimsupport.org.uk/sites/default/files/VS_Understanding%20victims%20of%20crime_web.pdf)

**Recursos úteis:**

Revisão Prática do apoio a vítimas e medição dos seus resultados, Ministério da Justiça do Reino Unido:

[https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf](https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/217385/evidence-practice-review-support-for-victims-outcome-measurement.pdf)

Avaliação das Necessidades das Vítimas, Gabinete da Polícia e do Comissário do Crime para Yorkshire do Norte: <https://www.northyorkshire-pfcc.gov.uk/content/uploads/2016/09/Victim-Needs-Assessment-2014-Full-Final-Report.pdf>

O Serviço de Apoio à Vítima de Inglaterra e País de Gales dá acesso público ao seu curso para Técnicos/as de Apoio à Vítima: <https://www.victimsupport.org.uk/more-us/why-choose-us/training/our-courses>

### *1.1.3. Comunicar com as vítimas e capacidade de escuta*

As competências de comunicação e de escuta são cruciais para garantir uma recolha de informação eficaz e a identificação das necessidades das vítimas. Os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) devem ser capazes de comunicar eficazmente com as vítimas que podem estar em crise e num estado hipersensível, a fim de avaliar a situação e responder adequadamente às suas necessidades. Os/As TAV com boas capacidades de comunicação são capazes de apoiar melhor as vítimas na recuperação do controlo sobre a sua vida que perderam em resultado da sua vitimização. Uma má comunicação com as vítimas pode causar vitimização secundária.

Os objetivos de uma comunicação eficaz com as vítimas são:

- Identificar as necessidades das vítimas e tentar satisfazê-las;
- Explicar o processo penal e o papel dos serviços de apoio à vítima;
- Ajudar as vítimas a compreender e a exercer os seus direitos estatutários e constitucionais em conformidade com a lei;
- Garantir a segurança das vítimas;
- Fornecer informação;
- Obter informação;
- Ser sensível a necessidades ou preocupações especiais.

Uma boa comunicação requer que a mensagem seja comunicada e compreendida como pretendido. Assim, os/as TAV devem usar uma linguagem clara e concisa, bem como fornecer informações de forma oportunas para evitar mal-entendidos e confusão. Devem ser empregues boas capacidades de escuta para garantir que as necessidades da vítima são identificadas e claramente compreendidas.

Deve distinguir-se a avaliação individual das necessidades feita através da Linha de Apoio e uma avaliação individual mais pormenorizada feita durante um atendimento presencial. Embora a linguagem corporal da vítima possa ajudar o/a TAV a identificar as emoções e sentimentos que a vítima está a experienciar, esta não é visível durante uma chamada telefónica. Nestas situações, o tom

da voz pode dar ao/à TAV uma ideia sobre o estado emocional da vítima, permitindo-lhe direcionar a conversa em certo sentido.

Deverá ser ministrada uma formação específica sobre a comunicação com grupos de vítimas especialmente vulneráveis, tais como vítimas de violência sexual, vítimas de violência doméstica, crianças ou vítimas de terrorismo. Esta formação deve incluir a linguagem a utilizar na comunicação com as vítimas e métodos de adaptação da mesma à capacidade das vítimas para compreenderem as informações que recebem.

### Elementos essenciais da comunicação com as vítimas de crimes

**Comunicação com a vítima de forma sensível:** Cada pessoa reage de forma diferente quando confrontada com um crime ou um incidente traumático, e só uma avaliação personalizada pode ajudar a identificar as necessidades de apoio da vítima. Por conseguinte, deve ser dada prioridade a uma abordagem caso a caso. A conversa com as vítimas não deve basear-se apenas nos conhecimentos preexistentes sobre a criminalidade específica, mas deve ter em conta as circunstâncias individuais. A conversa e as perguntas feitas às vítimas devem ser adaptadas às suas características pessoais, ao tipo ou natureza do crime e às suas circunstâncias, e às suas necessidades específicas de comunicação das vítimas, etc. Acontece frequentemente que as vítimas têm dificuldades em comunicar devido a um elevado nível de *stress*. Os/As Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) precisam de compreender esta situação e dar às vítimas tempo e espaço para se sentirem confiantes. Os/As TAV precisam de tentar ultrapassar qualquer barreira de comunicação que possa surgir: barreiras culturais, barreiras linguísticas, barreiras programáticas, etc.

**Usar uma linguagem que a vítima entenda (recorrer a intérpretes, se necessário):** A língua utilizada, a forma de comunicar com a vítima, e as informações partilhadas com as mesmas devem ser sempre adaptadas à sua capacidade de as compreender. Dever ser ministrada formação específica para comunicar com grupos vulneráveis de vítimas, tais como vítimas de violência sexual, vítimas de violência doméstica, crianças, vítimas de terrorismo. A fim de assegurar que a vítima compreende a informação prestada, os/as TAV devem utilizar uma linguagem clara e concisa e partilhar informações atempadas e precisas.

**Criar confiança:** Como não tiveram controlo sobre a vitimação, muitas vezes as vítimas desconfiam de outras pessoas no período posterior à mesma. Os/As TAV devem procurar estabelecer a confiança das vítimas neles/as e no sistema de justiça para que as vítimas possam recuperar o controlo sobre as suas vidas. A fim de criar confiança, os/as TAV devem apresentar-se adequadamente à vítima no primeiro atendimento, expressando empatia pela sua situação, não só através das palavras, mas também através da linguagem corporal.

**Manter a vítima informada:** É crucial dar às vítimas todas as informações relevantes de que necessitam, a fim de garantir que estas podem tomar decisões bem informadas. Devem ser sempre apresentadas diferentes alternativas. As vítimas devem estar conscientes dos seus direitos, do seu potencial papel no processo penal e de quaisquer outras informações relacionadas com a sua situação. Os/As TAV devem criar um ambiente aberto e proporcionar oportunidades às vítimas de tomar decisões bem informadas, dando-lhes toda a informação relevante e ajudando-as a utilizar e construir as suas próprias redes de apoio e a agir de acordo com as suas próprias escolhas. A capacidade de

cada vítima deve ser promovida através da criação de oportunidades para utilizar e desenvolver as suas capacidades e redes de apoio à sua escolha.

O Instituto para a Monitorização dos Direitos Humanos apresenta os principais elementos da comunicação com as vítimas de crimes<sup>15</sup>:



Figura 3 Principais elementos da comunicação<sup>16</sup>

#### **Mostrar respeito:**

- Tratar todas as vítimas com igual respeito, independentemente de sua etnia, nacionalidade, religião, sexo e orientação sexual, *status* social ou cultural e outros fatores;
- Utilizar um idioma que a vítima compreenda ou colaborar com um/a tradutor/a;
- Ouvir com atenção e mostrar que a vítima está a ser ouvida: ao ouvir a vítima, os/as TAV devem acenar com a cabeça ou dizer "sim, compreendo", ... ;
- Na medida do possível, os desejos e necessidades da vítima devem ser tidos em conta (por exemplo, é por vezes difícil para a vítima falar nas mesmas instalações onde o crime foi cometido; a vítima precisa de contactar alguém com urgência ou informar o empregador sobre a ausência do trabalho);
- Recolher feedback (por exemplo, tentar perceber se se está a falar de forma compreensível, se as formulações das perguntas e as informações fornecidas são claras) para que a comunicação seja ajustada.

#### **Garantir a segurança das vítimas:**

- Iniciar a interação antes de dizer as primeiras palavras: a interação deve começar com um acordo mútuo para iniciar a comunicação;
- O/A TAV deve apresentar-se no início de qualquer conversa: nome, apelido e cargo;
- O/A TAV deve explicar brevemente o seu papel e responsabilidades;
- Manter o contato visual suave durante a conversa;
- Mostrar cuidado com a segurança da vítima: perguntar como a vítima se sente, se está confortável ou se está ferida, se se sente segura para falar naquele momento, etc.;
- Colocar questões simples (especialmente no início da conversa) que permitam às vítimas sentir que a sua opinião é importante e que podem tomar decisões e controlar a situação;

<sup>15</sup> Communicating with Victims of Crime, Handbook for officers, Human Rights Monitoring Institute: [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)

<sup>16</sup> Mukasey, M. B., Sedgwick, J. L. and Gillis, J. W., First response to victims of crime: a guidebook for law enforcement officers, U.S. Department of Justice, 2008, <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdftxt/FirstResponseGuidebook.pdf>



- Antes de iniciar a conversa, procurar perceber se a vítima gostaria de perguntar ou dizer alguma coisa ou se existem outros assuntos que lhe dizem respeito;
- Envolver as vítimas na tomada de todas as decisões que lhes dizem respeito;
- Oferecer a oportunidade de utilizar os recursos disponíveis (transporte, artigos de higiene, água, etc.);
- Partilhar os contactos para uma comunicação mais aprofundada e encorajá-los a fazer uso deles;
- No final do atendimento, fazer um resumo geral da interação o que pode servir de base para aumentar a confiança;
- Garantir a confidencialidade.

#### **Permitir falar e expressar emoções relacionadas ao evento traumático:**

- Permitir e encorajar a vítima a falar, ouvi-la sem interromper, mostrar que está a ser ouvida (manter contato visual, acenar com a cabeça, ...)
- Quando a vítima terminar de falar, mostrar empatia e compreensão pela sua situação;
- As vítimas devem ter a certeza de que o trauma (por mais grave que seja) já está no passado;
- Quando uma vítima está a chorar ou a pedir para sair / terminar uma conversa, manter um contacto próximo mas não intrusivo, deixando a vítima acalmar-se e certificando-se de que se sente segura;
- A raiva da vítima deve ser entendida como uma reação de medo e desamparo causada pelo acontecimento traumático;
- Quando a vítima expressa culpa e vergonha, o/a TAV deve ajudá-la a restaurar a autoestima e a confiança.

#### **Fornecer informações:**

- Informar clara e inteligivelmente o que vai acontecer a seguir e o que a vítima deve fazer;
- Fornecer informação sobre os direitos das vítimas, o apoio disponível, etc.;
- Assegurar que todas as intervenções (como o encaminhamento para outros serviços) são realizadas com o consentimento das vítimas, com base nas informações que lhe foram fornecidas;
- Encorajar as vítimas a fazer perguntas que são importantes para as mesmas e respondê-las.

#### **Elementos essenciais da habilidades de escuta,**

Ouvir atentamente é crucial na área do apoio às vítimas, especialmente para identificar as necessidades das vítimas. A tarefa dos/as TAV é ouvir atentamente e refletir sobre o que a vítima disse. Este é um processo contínuo de clarificação e reflexão. Os/As TAV recolhem informação e, de acordo com os seus sentimentos, sentidos e experiências, processam-na. Ouvir de forma ativa é uma habilidade que deve ser treinada e que requer concentração e prática de técnicas específicas. Não se trata apenas de ouvir e responder, mas também de observar a comunicação não-verbal da vítima, compreender e responder ao que ela tem a dizer<sup>17</sup>.

<sup>17</sup> National Sexual Violence Resource Centre, Active Listening, [https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013\\_active\\_listening.pdf](https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf)

O projeto Protasis desenvolveu um manual de formação com elementos-chave relevantes sobre escuta ativa:

#### **Comportamento não-verbal:**

- **Contato visual:** Manter contato visual e olhar para o indivíduo durante toda a conversa é um sinal de interesse e respeito.
- **Expressão facial:** Reagir adequadamente ao que a vítima diz, demonstrar interesse e ajudar a manter o relacionamento.
- **Linguagem corporal:** deve ser adotada uma postura natural, relaxada mas atenta, com pés e pernas colocados numa posição discreta.

#### **Tom de voz, linguagem e silêncios:**

- **Tom de voz:** Adotar um tom de voz neutro, positivo e sem julgamentos. É importante ajustar o tom de voz à situação específica (por exemplo, falar devagar quando as vítimas têm alguma dificuldade de compreensão).
- **Utilizar linguagem apropriada:** É importante utilizar termos e conceitos que a vítima compreenda, especialmente quando as vítimas são crianças. A linguagem utilizada deve ser simples e é importante falar alto e de forma clara para garantir que a vítima compreende tudo. Deve igualmente utilizar-se uma linguagem pausada para garantir que a vítima processa toda a informação que foi transmitida antes de responder a uma pergunta.
- **Silêncios:** Os silêncios são importantes para as vítimas. Por isso, quando estas fazem uma pausa ao falar, o/a TAV não deve intervir imediatamente, mas sim dar-lhe algum tempo e espaço para pensar.

#### **Encorajamento:**

- **Perguntas, “sim”, sorrisos, acenos de cabeça:** Fazer perguntas abertas, específicas/fechadas, dizer “sim”, sorrir, acenar com a cabeça, repetir a frase que a vítima proferiu de modo a encorajá-la a continuar a falar e mostrando-lhe que compreende o que está a dizer, bem como fazer perguntas para obter mais informações e detalhes específicos.
- **Parafrasear:** Repetir o que a vítima disse ao parafrasear e resumir as informações importantes ajudará a garantir que a vítima entendeu tudo. Além disso, também mostra à vítima que o/a TAV ouviu-a ativamente o que irá encorajá-la a partilhar mais informação. Terminar as repetições e paráfrases com uma pergunta aberta permitirá à vítima corrigir qualquer informação mal entendida.
- **Resumir:** Resumir os diversos tópicos é uma forma de se envolver ativamente com o que a vítima lhe disse. É útil para antes de seguir para o próximo tópico, assegurar que tudo o que foi dito foi adequadamente compreendido e para facilitar um diálogo mais fluente. Recorrer a resumos encorajará a vítima a partilhar mais informações. Também é crucial incluir a vítima neste processo, procurando sinais de confirmação verbal e não-verbal.

- **Comentários empáticos, reafirmação:** Sorrir, acenar e mostrar empatia é importante, porque mostra compaixão e compreensão pela situação da vítima. Pode ajudar a encorajar a vítima a continuar a falar sobre tópicos sensíveis.

#### **Clarificar, Redirecionar e apoiar o confronto:**

- **Clarificação:** Para evitar mal-entendidos, é crucial para o/a TAV ter a certeza que compreendeu corretamente o que a vítima está a tentar dizer-lhe (por exemplo: sumariando o que a vítima acabou de dizer e perguntar '*Entendi corretamente?*') Os mal-entendidos podem ser evitados pelo/a TAV simplesmente perguntando à vítima caso não tenha a certeza se ouviu ou compreendeu bem.
- **Redirecionar:** Para redirecionar uma conversa para um certo tópico é importante começar com um comentário afirmativo para evitar interrupções, mudar o tópico e voltar à questão relevante naquele momento.
- **Apoiar o confronto:** Em caso de discrepâncias e incertezas, um confronto respeitoso é crucial para estimular um diálogo e eliminar aquelas incertezas. Apontar evidências e factos ao discutir conflitos é tão importante quanto manter um tom e uma atitude de não julgamento, tentando não culpar a vítima, mas pedindo sua ajuda para esclarecer mal-entendidos e incertezas.

#### **Maio de 2008 Academia Nacional de Assistência à Vítima, Módulo 1, Formação de Nível Inicial**

As técnicas para ser um/a bom/boa ouvinte ativo incluem:

- Esteja atento. Não se inquiete, não se distraia nem deixe seus olhos desviarem-se quando uma vítima fala. Mantenha o contato visual, se culturalmente apropriado, para mostrar que está interessado na conversa.
- Dedique tempo para ouvir a história completa. Quando há uma pausa na conversa, faça perguntas ou faça sindicâncias suaves para esclarecer o que está sendo dito ou para obter mais informações.
- Se tiver dificuldade em concentrar-se no que a vítima está a dizer, tente repetir as suas palavras mentalmente depois de ouvi-las. Isso reforçará a mensagem da vítima e o ajudará a controlar o desvio da mente.
- Peça esclarecimentos ou repetições de algo que tenha sido dito para compreendê-lo melhor.
- Esteja disposto a repetir a informação que está a prestar à vítima várias vezes. Vítimas de trauma podem ter dificuldade de concentração ou em entender e recordar informações.
- Não interrompa imediatamente em casos de momentos de silêncio. Dê às vítimas tempo e espaço para pensar e refletir. Desta forma, poderá ser mais fácil para as vítimas partilharem informações mais detalhadas.
- Ouça sem julgamento. Muitas vítimas já foram estigmatizadas e marginalizadas. Mostre que as compreende e se preocupa com elas.
- Tome notas breves. Isto demonstra profissionalismo e ajuda a manter uma visão geral de informações importantes. Diga à vítima porque está a tomar notas e se as notas são confidenciais.
- Não fale. Não pode ouvir enquanto está a falar.
- Não interrompa.
- Não se deixe abalar pelas ansiedades ou repetições das vítimas.
- Não tire conclusões precipitadas. Não assuma que você sabe o que a vítima vai dizer antes de esta o dizer nem coloque palavras na boca da outra pessoa.
- Não reaja à raiva ou discuta com as vítimas.

## Barreiras de comunicação

Uma boa comunicação entre os prestadores de serviços de apoio e as vítimas constitui a base para uma avaliação individual eficaz. As barreiras de comunicação representam um risco neste contexto, pelo que os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) devem identificar ativamente estas barreiras e encontrar formas de as ultrapassar. As barreiras de comunicação incluem, mas não se limitam a<sup>18</sup>:

- Diferenças culturais entre o/a TAV e as vítimas;
- Barreiras programáticas, como a falta de formação adequada;
- Barreiras físicas, como a distância geográfica; algumas vítimas têm de viajar para aceder aos serviços;
- Barreiras linguísticas;
- Barreiras devido a deficiências.

Os/As TAV devem estar conscientes de que as vítimas são um grupo diversificado, com diferentes origens culturais e estilos de vida, pelo que podem existir barreiras culturais entre eles/as e as vítimas. Dependendo da cultura da vítima, cada pessoa pode ter um processo de luto diferente e uma compreensão diferente do que deve ser mantido em privado ou partilhado, as vítimas podem ter medo de questões de imigração e deportação, etc.

A fim de combater estas barreiras, os/as TAV devem ser sensibilizados para estas situações. Devem estar conscientes do seu preconceito cultural, mostrar sempre respeito pela vítima e não fazer falsas suposições. Pode mostrar-se necessário ter uma equipa diversificada, promovendo um processo de aprendizagem mútua e a troca de conhecimentos.

As barreiras linguísticas e as barreiras devidas às deficiências também podem representar um impedimento. Em alguns casos, o apoio é prestado apenas na língua local (e por vezes em inglês), mas também noutras línguas. Se houver uma barreira linguística, os/as TAV devem procurar assegurar um serviço de tradução profissional. As organizações de apoio às vítimas devem procurar colaboração com associações e federações que apoiam pessoas surdas, a fim de prestar serviços de interpretação em Braille e/ou em linguagem gestual.

Os serviços de apoio à vítima podem estar localizados numa área de difícil acesso para uma pessoa com deficiência física. As organizações de apoio devem ter consciência disso e oferecer uma forma alternativa de acesso ao serviço.

As vítimas frequentemente sofrem de síndrome de *stress* pós-traumático, o que pode dificultar a comunicação. Os/As TAV devem ter formação sobre como mostrar respeito pela vítima e como acalmá-la e confortá-la.

---

<sup>18</sup> May 2008 National Victim Assistance Academy, Track 1, Foundation-Level Training, chapter 5, Communication with victims and survivors, Nancy Lewis and Ann Jaramillo <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

### Recursos úteis:

Orientações básicas para Abordar Vítimas de Crime, Gabinete de Vítimas de Crime: [https://www.ncjrs.gov/ovc\\_archives/reports/firstrep/bgavoc.html](https://www.ncjrs.gov/ovc_archives/reports/firstrep/bgavoc.html)

Comunicar com Vítimas de Crime, Manual para Agentes, Instituto de Monitorização dos Direitos Humanos: [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)

Resposta de Primeira Linha a Vítimas de Crime, Departamento de Justiça dos Estados Unidos: <https://ojp.gov/ovc/publications/infores/pdf/FirstResponseGuidebook.pdf>

Formação de Atendimentos Telefónicos a Vítimas (Accueil téléphonique des victimes), France Victimes (em francês) : <https://www.france-victimes.fr/index.php/formation/catalogue?view=formation&id=94>

Orientações de Política Nacional para o Empoderamento das Vítimas, Departamento para o Desenvolvimento Social da República Sul Africana, UNODOC, EU: <https://www.ohchr.org/Documents/Issues/Women/SR/Shelters/National%20policy%20guidelines%20for%20victim%20empowerment.pdf>

Maio de 2008 Academia Nacional de Assistência à Vítima, Módulo 1, Formação de Nível Inicial, capítulo 5, Comunicação com vítimas e sobreviventes, Nancy Lewis e Ann Jaramillo <https://ce4less.com/Tests/Materials/E055Materials.pdf>

Centro Nacional de Recursos para a Violência Sexual, Escuta Ativa: [https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013\\_active\\_listening.pdf](https://www.nsvrc.org/sites/default/files/file/just-rural-2013_active_listening.pdf)

Para uma Resposta da Polícia Centrada na Vítima, Manual de Formação, Projeto Protasis, Vasiliki Artinopoulou, Alexandra Koufouli e Iro Michael, [http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS\\_Training-Manual.pdf](http://www.eurocrime.eu/wp-content/uploads/2019/01/PROTASIS_Training-Manual.pdf)

#### 1.1.4. *Segurança e confidencialidade*

As vítimas devem sentir-se sempre seguras quando estão em contacto com um/a Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV) e devem sentir que os seus direitos e privacidade são respeitados.

#### Segurança

Num atendimento presencial com um/a TAV, as vítimas devem sentir-se seguras e confortáveis para falar aberta e livremente. Os/As TAV devem sempre garantir que as vítimas estão seguras e tomar medidas de proteção, se necessário. Algumas áreas de risco para as vítimas são: danos iminentes nos minutos, horas ou dias seguintes ao crime, e risco a curto ou longo prazo de serem assassinadas, risco de danos autoinfligido, incluindo pensamentos e impulsos suicidas, exploração sexual e graves consequências para a saúde sexual e reprodutiva, incluindo gravidez indesejada e infeções sexualmente transmissíveis. Além disso, os seus filhos ou outros familiares podem também estar em perigo.

Pode ser realizada uma avaliação do risco para identificar as necessidades específicas das vítimas e tomar medidas de proteção. Deve ser dada atenção especial a grupos específicos, como crianças, vítimas de violência doméstica, vítimas de tráfico de seres humanos ou as pessoas com deficiência, que apresentam maior probabilidade de necessitar de medidas especiais de proteção.

### Confidencialidade

Garantir a confidencialidade significa que o local de trabalho da organização de apoio é um local seguro para a vítima, onde a sua privacidade é respeitada, independentemente de o/a Técnico/a de Apoio à Vítima ter sido contactado pessoalmente, por telefone ou através de um *chat*. Todas as reuniões ou entrevistas realizadas com as vítimas devem garantir a confidencialidade e respeitar as suas necessidades e privacidade. Isto significa que devem existir salas separadas para realizar os atendimentos às vítimas pessoalmente ou por telefone. As organizações de apoio à vítima devem ter salas de atendimento onde as vítimas se sintam seguras e sejam capazes de falar livremente. Além disso, também um espaço com livros e brinquedos deve ser proporcionado para crianças. A confidencialidade ajuda a vítima a sentir-se segura ao denunciar crimes à polícia, ao receber atenção médica ou ao falar com um/a TAV. Isso encoraja as vítimas a compartilhar informações sensíveis que podem torná-las desconfortáveis, embaraçadas ou ansiosas.

A legislação nacional em matéria de proteção de dados deve ser respeitada. O consentimento do titular dos dados deve ser sempre obtido quando são gravadas, armazenadas ou transferidas informações pessoais. As vítimas devem sempre ter a possibilidade de permanecer anónimas se o desejarem. É importante que a confidencialidade seja salvaguardada e que a declaração de consentimento das vítimas seja obtida, sempre que se solicite informação de outras fontes. Devem ser estabelecidos procedimentos para assegurar que os formulários de consentimento das vítimas são sempre recolhidos.

### Recomendações:

- Informe explicitamente as vítimas sobre privacidade de dados, políticas de confidencialidade e requisitos de notificação obrigatória, o mais cedo possível no processo de admissão.
- Defina e respeite políticas de confidencialidade consistentes em todo o serviço de apoio às vítimas entre todos os funcionários e voluntários.
- Assegure-se de que todos os/as colaboradores/as e voluntários/as compreendem a sua responsabilidade profissional, obrigações éticas e requisitos legais relativos à confidencialidade das informações das vítimas e à prestação de serviços.
- Ter em vigor uma política e um protocolo que esteja em conformidade com os requisitos legais de retenção de dados e registos.

**Recursos úteis:**

EVVI Avaliação Individual EVVI: [http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi\\_guide\\_en.pdf](http://www.justice.gouv.fr/publication/evvi_guide_en.pdf)

Manter a Confidencialidade, OVCTTAC: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/3-operating-a-task-force/32-information-sharing/maintaining-confidentiality/>

Fortalecer o Direito à Privacidade de Vítimas de Violência Sexual, Guia Online Guides do OVC: <https://www.ovc.gov/publications/infores/VictimsRightToPrivacy/pfv.html>

Departamento de Justiça dos EUA, Orientações para Políticas de Confidencialidade: [https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019\\_Guidelines\\_For\\_Confidentiality\\_Policies.pdf](https://www.doj.state.or.us/wp-content/uploads/2019/04/2019_Guidelines_For_Confidentiality_Policies.pdf)

## 1.1. Diferentes métodos de formação

A qualidade da formação não depende apenas do conteúdo da formação, mas também forma como este conteúdo é transmitido e ministrado. Uma formação eficaz passa por transmitir conteúdos fortes através de métodos de formação que permitam ao destinatário não só compreender todo conteúdo mas também retê-lo e implementá-lo. Recorrer a diferentes métodos de transmissão do conhecimento em cada sessão de formação pode ser a maneira mais eficaz de assegurar que os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) aprendem e retêm informação. É importante considerar os três estilos de aprendizagem: visual (aprender vendo), auditivo (aprender ouvindo) e Cinestésica (aprender fazendo). Apresentam-se, de seguida, os diferentes métodos de formação que uma organização de apoio à vítima pode oferecer aos seus TAV:

### 1.1.1. *Formações ministradas por formadores/as*

As formações ministradas por formadores/as são a forma clássica de ensinar e permanecem como uma das técnicas mais populares. Os/as formadores/as podem usar um quadro, um projetor, uma apresentação em vídeo ou uma apresentação em PowerPoint. Esta é uma técnica de transmissão do conhecimento bastante eficaz e economicamente viável, especialmente se o/a formador/a fizer parte da organização onde a formação é realizada. Além disso, uma formação presencial permite que os/as participantes se envolvam interactivamente na formação e discutam os vários temas diretamente com o/a formador/a. No entanto, dependendo dos seus conteúdos, este tipo de formação pode, por vezes, ser difícil de seguir. Uma forma de chamar a atenção dos/as formandos/as é utilizar a narração de histórias para transmitir conhecimentos teóricos relacionando-os com exemplos práticos.

### 1.1.2. *Formação online/eLearning*

Uma vez que o uso de computadores e da internet é cada vez mais comum, a disponibilização de formações online permite chegar a um número mais alargado de pessoas. No entanto, dificilmente este método de formação substituirá a formação presencial, sendo bastante útil para complementá-la.

As formações eLearning oferecem diferentes alternativas de formação, como salas de aula virtuais, aplicações de aprendizagem móvel, sistemas integrados de suporte a desempenho, *softwares* de sondagens, plataformas de aprendizagem através de vídeo, avaliação de aprendizagem, plataformas

de medição e cursos online abertos de grande escala (*massive open online courses*, MOOCs), entre outras.

Nestes casos, é importante saber quem são os participantes e qual é a sua formação, uma vez que as sessões podem ser personalizadas para um determinado grupo. Para manter as pessoas interessadas e focadas, é importante recorrer a diferentes técnicas de ensino. Entre elas, as ferramentas visuais tendem a ser bastante úteis para que as pessoas visualizem e se recordem do que estão a aprender. Recorrer a exemplos reais tornará a formação mais prática e permite aos/às formandos/as prepararem-se para as situações com que se vão deparar no futuro. Por fim, é importante verificar regularmente o grau de satisfação e de absorção de conhecimentos dos/as formandos/as de forma a perceber se os conteúdos da formação são acessíveis e o conhecimento está a ser devidamente transmitido.

O Centro de Capacitação e Assistência Técnica do Escritório para Vítimas de Crimes (OVC TTAC) disponibiliza várias formações online para apoiar os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) e suas organizações<sup>19</sup>. No Canadá, as autoridades da British Columbia oferecem, também, várias ferramentas de formação online<sup>20</sup>.

### 1.1.3. Formação interativa

A forma mais eficaz de aprender dá-se quando os/as formandos/as são ativos/as no seu processo de aprendizagem. Por exemplo, atividades que exigem que os/as formandos/as explorem um assunto por conta própria, estes/as aprendem aplicando a sua experiência pessoal ao invés de ouvir passivamente o/a formador/a. O/a formador/a pode, em vez de explicar o que faria numa determinada situação, desafiar o conhecimento dos/as formandos/as e convidá-los/as a envolverem-se perguntando-lhes como eles/as próprios/as se comportariam. Ensinar de uma forma colaborativa, convidando os/as formandos/as a participar ativamente nas sessões de formação, pode ser muito enriquecedor, uma vez que as pessoas têm pontos de vista diferentes que inspiram novas ideias. No entanto, é necessário assegurar que este tipo de formação é acompanhado de um retorno imediato que permita aos/às participantes aprender com os seus erros. As formações interativas incluem diferentes técnicas:

**Estudo de caso:** Os/as formandos/as analisam situações reais e aprendem a lidar com situações semelhantes. Neste tipo de exercícios, os/as formando/as devem trabalhar em grupo, partilhando as suas experiências e explicando aos/às restantes participantes como agiriam numa situação específica. Esta técnica pode ser mais demorada do que as outras e necessita da presença de um grande número de participantes para ser eficaz. No entanto, recorrendo a estudos de caso os/as participantes aprendem mais rápida e facilmente o que é explicado.

**Role play:** Os/as formandos/as que participam na formação assumem diferentes papéis e deverão agir de acordo com esses papéis. À semelhança da abordagem de estudo de caso, esta técnica permite

---

<sup>19</sup> Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center, Victim Assistance Training Online, [https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline\\_VATOnline.cfm](https://www.ovcttac.gov/views/TrainingMaterials/dspOnline_VATOnline.cfm)

<sup>20</sup> British Columbia, Victim Services Service Providers Training, <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/criminal-justice/victims-of-crime/service-providers/training>



aos/às formandos/as praticar como lidar com uma situação na vida real. Este método permite que os/as formandos/as recebam comentários sobre o seu comportamento e melhorem a sua resposta a determinados eventos ou situações. Estas encenações podem ser muito importantes para que os/as novos/as Técnicos/as de Apoio à Víctima (TAV) pratiquem a sua interação futura com as vítimas. Podem ser utilizadas como exemplo conversas gravadas, no entanto, as vítimas devem sempre dar o seu consentimento para que o material seja usado.

A formação interativa aumenta o interesse e estimula as habilidades de pensamento crítico e de criatividade dos/as participantes. Quando um/a formando/a tem um maior controlo sobre uma determinada situação de aprendizagem, a sua motivação para participar aumenta consideravelmente<sup>21</sup>.

Após cada tipo de formação, os/as participantes devem tentar lembrar ativamente o que aprenderam através de técnicas de recuperação de conhecimento (*retrieval practices*). As estratégias incluem o uso de *flashcards*, questionários curtos, autoavaliações e repetição oral. A autoavaliação podem ser bastante simples e passar por responder a questões no fim de cada sessão da formação ou por realizar um "brain dump" que consiste em anotar todas as informações retidas sobre um determinado tópico, revê-las e verifica-las de forma a retê-las mais facilmente. Estas técnicas são especialmente úteis em formações online.

A formação inicial para todos/as os/as TAV (que pode ser realizado durante um período de vários dias ou semanas) e a formação regular de atualização de conhecimentos devem ser ministradas por formadores/as qualificados/as com experiência em formas específicas de violência e na comunicação com as vítimas de crime. As formações devem, ainda, incluir um período prático de acompanhamento no qual os/as formandos/as assistem a atendimentos realizados por outros/as TAV. Este método é particularmente útil para melhorar as competências de escuta dos/as formandos/as a sua capacidade de comunicação com as vítimas em diferentes situações.

A formação ao longo da vida é tão importante quanto a formação inicial. A formação de revisão e atualização de conhecimentos é utilizada para melhorar as competências transversais, atualizar conhecimentos sobre a legislação nacional, dar formação sobre casos específicos ou vítimas vulneráveis, etc. Os/As TAV poderão continuar a melhorar as suas competências através da frequência obrigatória de formação regular e da participação voluntária em *workshops* e seminários.

## 2. Identificar as necessidades durante o processo de levantamento de informação

A identificação das necessidades das vítimas é um processo contínuo que pode exigir mais do que um atendimento com a vítima. É importante organizar o atendimento com antecedência para que o/a TAV esteja bem preparado/a para receber a vítima e conduzir um processo de levantamento de informação e avaliação das necessidades que não seja traumatizante para a vítima. Reunir-se com o/a TAV pela primeira vez pode ser muito difícil e até mesmo traumático para algumas vítimas, porque significa reviver e falar sobre o crime de que foram alvo. A avaliação individual das necessidades como uma interação positiva que consiste no primeiro passo para a recuperação da vítima. A forma como a

---

<sup>21</sup> Self determination theory, (Deci et. al, 2009).

avaliação é conduzida e a forma como as perguntas são colocadas é crucial para garantir uma abordagem sensível e centrada na vítima.

## 2.1. Organização do processo de levantamento de informação

Quando necessário, os/as TAV devem organizar e preparar o atendimento com as vítimas, assegurando que o horário e local são adequados à mesma, manter-se a par das informações e legislação relevantes e estudar, tanto quanto possível, todos os documentos relevantes que lhes são fornecidos pelo organização.

### 2.1.1. *Tempo, localização e conforto da vítima*

O momento e o local do atendimento são cruciais para garantir que a vítima se sinta segura e confortável. Quando é marcado um atendimento, é importante assegurar que o momento é oportuno para a vítima e o local é de fácil e seguro acesso para a mesma. Durante uma primeira conversa ao telefone, os/as TAV devem certificar-se de que a vítima pode falar à vontade e de forma segura ou se e prefere ser contactada mais tarde. Escolher um local que faça com que a vítima se sinta segura é importante para permitir que a vítima fale abertamente.

No início do processo de levantamento de informação, o/a TAV deve identificar se a vítima teme pela sua segurança ou pela segurança dos seus familiares e amigos. Depois de um crime, as preocupações da vítima com a sua segurança e a dos que a rodeiam podem evoluir ao longo do processo penal e podem aumentar substancialmente à medida que se aproxima a data do julgamento. Assim, as vítimas necessitam de receber informação sobre o processo penal e sobre os desenvolvimentos do seu caso. No entanto, é importante perceber que nos primeiros atendimentos, as vítimas podem não estar emocionalmente preparadas para discutir certos tópicos. O/A TAV deve encorajar as vítimas a partilhar consigo se estão confortáveis em partilhar e/ou receber certo tipo de informação num dado momento. Mostrar compreensão e paciência, dando tempo às vítimas, permitirá a construção de uma relação de confiança, evitará que a vítima preste informações pouco corretas e resultará em depoimentos mais consistentes.

### 2.1.2. *Mantenha-se atualizado*

Os/As Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) podem ler artigos, documentos e manuais para manterem os seus conhecimentos e competências atualizados de forma a facilitar a comunicação com as vítimas. Devem também estar cientes de qualquer nova legislação ou requisito administrativo em relação às vítimas de crimes, indemnizações, processos judiciais, etc. A participação em formações regulares é uma ferramenta importante para a melhoria contínua do seu trabalho.

### 2.1.3. *Ferramentas de suporte para a identificação das necessidades e discussão com as vítimas*

Devem estar disponíveis para os/as TAV ferramentas de suporte que os/as guiem durante o atendimento das vítimas se necessário. A disponibilização destas ferramentas de suporte é igualmente importante para garantir que todas as áreas relevantes são cobertas durante o atendimento, para identificar necessidades eventualmente ocultas e para assegurar a consistência do serviço de apoio prestado. Estas ferramentas podem incluir:

**Manuais:** Como uma ferramenta de continuidade da formação, os manuais podem conter informação relacionada com a definição e o impacto do crime, os direitos e as necessidades das vítimas, informação relevante sobre os diferentes tipos de crime e o respetivo impacto da vitimação. Os manuais podem, ainda, conter questões e respostas pré-definidas em relação a situações e tipos de vítimas específicas. Os manuais devem ser utilizados por Técnicos/as de Apoio à Vítima como uma ferramenta de apoio sempre que tenham uma dúvida ou necessitem de encontrar rapidamente uma resposta a determinada questão. Os manuais podem, também, conter informação sobre leis e procedimentos nacionais relevantes, pedidos de indemnização e outras tarefas administrativas. Poderão ser criados manuais distintos para cobrir situações ou crimes específicos.

**Orientações gerais ou guião:** Algumas organizações de Apoio à Vítima utilizam um guião durante o processo de entrada do caso de forma a recolher informação e de modo a guiar o atendimento. As orientações gerais ou guião podem ser mais ou menos extensas e dependem da política de cada organização. Um guião têm os benefícios de cobrir todas as questões que devem ser colocadas às vítimas e de garantir que o/a TAV colocou todas as questões necessárias. Pelo contrário, um guião demasiado rígido pode parecer desumanizador para as vítimas e para os/as TAV que necessitarão de adaptar este procedimento de forma a ter uma conversa normal com as vítimas.

**Lista de verificação (*checklist*):** Uma *checklist* que contenha os diferentes temas que os/as Técnicos/as devem cobrir durante o atendimento da vítimas pode ser útil para os/as ajudar a recordar que informação devem prestar à vítimas e que informação devem recolher durante o atendimento.

**Possibilidade de pedir ajuda/colocar questões aos colegas:** Os/As TAV devem ter a possibilidade de solicitar ajuda por parte dos outros profissionais da sua organização que sejam especializados numa certa área, como Psicologia, Direito ou Apoio Social.

## 2.2. Durante a avaliação individual

Deve ser feita uma avaliação individual a todas as vítimas de crime durante o seu primeiro contacto com um/a Técnico de Apoio à Vítima. O grau de aprofundamento e a extensão da avaliação individual pode variar de acordo com os meios de comunicação utilizados mas o/a TAV deve sempre cobrir as necessidades mais comuns entre as vítimas. Os métodos de registar a informação e as ferramentas utilizadas durante e depois da avaliação individual dependerão dos serviços de Apoio à Vítima

### 2.2.1. Conteúdo da avaliação

Embora reconhecendo a importância de um processo de recolha de informação estruturado, as organizações de Apoio à Vítima expressaram algumas preocupações com a utilização de uma abordagem demasiado estrita e defenderam o recurso a um atendimento mais aberto como uma forma de permitir às vítimas que expressem os seus sentimentos e necessidades. Ter uma *checklist* de questões formal pode ser destabilizador para as vítimas. Durante o atendimento presencial, os/as Técnicos/as devem evitar tomar demasiadas notas durante a conversa com as vítimas uma vez que tal pode, também, parecer desumanizador para as vítimas. Recomendamos uma conversa direta com as vítimas e a anotação das notas (preenchimento de um formulário ou do sistema online de gestão de casos) depois do atendimento.

Uma vez que todas as vítimas reagem de forma diferente ao crime, cada vítima agirá de forma diferente durante o atendimento com Técnicos/as de Apoio à Víctima. Algumas vítimas irão falar sem grandes dificuldades sobre o que lhes aconteceu e responder de forma aberta ao que lhe for perguntado, enquanto outras irão fechar-se a esse diálogo sendo difícil obter informação da sua parte. Algumas questões orientadoras pode, então, ser utilizadas para abordar as necessidades específicas das vítimas.

Apesar de todos os atendimentos serem diferentes, os/as Técnicos/as de Apoio à Víctima devem sempre tentar cobrir certas questões de forma a identificar as necessidades específicas das vítimas. Estas questões incluem:

- O impacto económico,
- O impacto legal,
- O impacto emocional,
- O impacto social,
- O impacto físico,
- O impacto psicológico.

Algumas destas questões deverão ser abordadas com mais detalhe dependendo da natureza do crime ou das circunstâncias pessoais das vítimas.

#### *2.2.2. Como colocar questões de forma informada acerca do trauma*

O atendimento e as questões colocadas às vítimas devem ter em conta o trauma. Na fase inicial do atendimento, é importante explicar o motivo das questões que serão colocadas e, também, colocar questões simples que façam a vítima sentir-se confortável e ouvida. Por exemplo, os/as Técnicos/as de Apoio à Víctima podem perguntar:

*Este é um local conveniente para falarmos?*

*Aceita algo para beber (precisa de alguma coisa/precisa de utilizar a casa de banho)?*

*Como devo trata-lo/a?*

*Gostaria de falar comigo ou com o/a meu/minha colega? (Esta questão pode ser importante dependendo do sexo da vítima e do/a Técnico/a de Apoio à Víctima e da natureza do crime).*

Os Técnicos/as de Apoio à Víctima devem estar conscientes de que colocar a mesma questão duas vezes pode fazer com que a vítima sinta que o/a Técnico/a não está a acreditar no que diz. Os Técnicos/as devem sempre informar a vítima acerca da forma como o questionário irá ser conduzido e que algumas questões poderão ser repetidas de forma a compreender melhor a questão e de forma a prestar um melhor apoio. Ao colocar questões à vítima, os/as Técnicos/as de Apoio à Víctima devem ter consciência de que a vítima pode não se recordar de alguns pormenores ou circunstâncias.

#### Questões recomendadas:

- **Questões abertas:** as vítimas podem expressar-se livremente não respondendo apenas “sim” ou “não”. Estas questões são muito importantes especialmente no início do atendimento uma vez que permitem que o/a Técnico/a ganhe um conhecimento geral sobre o que aconteceu. Recomenda-se que 75% das questões sejam questões abertas. Recomenda-se, igualmente,

que as vítimas não sejam interrompidas e que novas questões sejam colocadas apenas quando a vítima terminou a sua resposta à questão anterior<sup>22</sup>

- **Questões de esclarecimento:** estas questões são úteis para estreitar a informação e examiná-la com maior detalhe. Por exemplo:  
*O que disse em específico?*  
*Tem filhos/as que possam estar em perigo?*
- **Questões neutras:** as questões devem ser neutras de forma a recolher informação sem revelar que tipo de resposta o/a Técnico/a esperava. Por exemplo:  
*Como está?*  
*Está preocupado com a sua segurança?*

Algumas questões devem ser colocadas com precaução e apenas em certas circunstâncias, uma vez que podem limitar a oportunidade da vítima de prestar informação.

#### Questões que devem ser colocadas com precaução:

- **Questões fechadas** devem ser evitadas no início do atendimento porque podem limitar a capacidade da vítima de prestar informação. Ao responder “sim” ou “não”, a informação recebida poderá ser parcial e outro tipo de informação poderá ser perdida.
- **Questões quanto aos “por quês”** devem ser evitadas porque podem ser interpretadas como acusatórias e as vítimas podem sentir que têm que justificar as suas ações.
- **Questões duplas:** deve ser evitado colocar duas questões em simultâneo uma vez que podem dificultar a concentração da vítima e podem complicar a retenção de informação por parte desta.

Algumas questões nunca devem ser colocadas uma vez que podem ser prejudiciais para a vítima.

#### Questões inadequadas:

- **Questões tendenciosas**, que direta ou indiretamente suscitem a resposta que o/a Técnico/a de Apoio à Vítima pretende ouvir, i.e. que sugiram uma resposta. Por exemplo:  
*Não acha que o seu medo não é razoável?*
- **Questões avaliativas**, que avaliam a vítima, a sua moralidade, modo de vida, etc.

#### 2.2.3. Ferramentas para registar a informação

Existem diferentes abordagens relativamente à forma da avaliação individual e às ferramentas que podem ser utilizadas para registar a informação recolhida. Estas ferramentas dependem da política interna dos Serviços de Apoio à Vítima no que toca à sua decisão de utilizar um sistema de gestão de caso, formulários ou outras ferramentas.

Quando se recorre a uma abordagem menos formal, a avaliação individual não segue um guião ou formulário que deva ser preenchido. No entanto, Técnicos/as de Apoio à Vítima que realizem um

---

<sup>22</sup> [https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files\\_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf](https://victimsupport.eu/activeapp/wp-content/files_mf/1554799348HandbookforOfficersHRMI2.pdf)

atendimento presencial podem apontar algumas notas durante o atendimento sem perturbar ou desumanizar o processo de apoio.

Alguns Serviços de Apoio à Víctima preferem que os/as Técnicos/as de Apoio à Víctima não tomem notas durante o atendimento. Isto permite a criação de uma relação de confiança mais estreita entre o/a Técnico/a e a vítima. Tomar notas enquanto a vítima fala pode ser visto como falta de respeito e pode resultar na perda de alguma informação. Por outro lado, não tomar notas significa que o/a Técnico/a necessitará de lembrar toda a informação para ser capaz de passar a escrito a informação relevante após o atendimento.

Um Sistema de gestão de casos com campos pré-determinados para preenchimento é útil para os/as Técnicos/as uma vez que lhes permite saber que informação devem recolher e que questões devem colocar à vítima.

Alguns Serviços de Apoio à Víctima preferem disponibilizar um formulário simples onde os Técnicos/as de Apoio à Víctima podem registar informação geral sobre a vítima e sobre o crime (o formulário pode ser anonimizado se a vítima assim o desejar). O formulário pode, ainda, conter uma caixa de texto livre onde o/a Técnico/a pode registar informação importante recolhida junto da vítima, as suas sensações durante o atendimento e as necessidades identificadas. Este formulário podem ser transferido entre Técnicos/as dentro da organização, por exemplo, entre diferentes gabinetes locais, caso a vítima o autorize.

Alguns exemplos de ferramentas de avaliação individual:

- Modelo de Guião do Victim Advocate:
- Programas do Escritório de Justiça, Centro de Capacitação e Assistência Técnica do Escritório para Víctimas de Crimes, eGuide do Grupo de Trabalho de Tráfico de Seres Humanos, O Levantamento e Avaliação das Necessidades pelo/a Técnico/a de Apoio à Víctima e a Avaliação de Necessidades: <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/42-victim-service-provider-intake-and-needs-assessment/>
- Governo de Vitória, Processo e ferramentas de levantamento de informação, <https://www2.health.vic.gov.au/alcohol-and-drugs/aod-treatment-services/pathways-into-aod-treatment/intake-assessment-for-aod-treatment>
- Formulários de levantamento e análise de informação para Programas Não-Emergência de Violência Doméstica, Deadria Boyland Dezembro 2016, Washington State Coalition Against Domestic Violence, <https://wscadv.org/wp-content/uploads/2017/03/Non-Emergency-Services-Screening-Intake-Forms-and-Guidelines-for-Advocates-1.pdf>

#### Recursos úteis:

Apoiar a Justiça, Conduzir uma avaliação básica de necessidades individuais: [http://www.justicesolutions.org/art\\_pub\\_assessing\\_basic\\_needs.pdf](http://www.justicesolutions.org/art_pub_assessing_basic_needs.pdf)

Vítimas de Crime – Manual do/a Técnico/a de Apoio à Vítima, Ministério da Saúde Pública e Advogado-Geral, Divisão dos Serviços à Vítima e Prevenção do Crime, 2009: <https://www2.gov.bc.ca/assets/gov/law-crime-and-justice/criminal-justice/victims-of-crime/vs-info-for-professionals/info-resources/victim-service-worker-victims-of-crime.pdf>

Orientações Nacionais para a Prestação de Serviços em Violência Física e Sexual, República do Malawi, National, UNICEF, UNFPA, EU, UKAID: <http://www.branchpartners.org/National%20Guidelines.pdf> (p.46)

Boas práticas e ferramentas para a gestão de caos, incluindo por Forças de Segurança que respondam a casos de Tráfico de Seres Humanos, Grupo de Trabalho sobre Tráfico de Seres Humanos: [https://www.unodc.org/documents/treaties/organized\\_crime/2010\\_CTOC\\_COP\\_WG4/WG4\\_2010\\_5\\_E.pdf](https://www.unodc.org/documents/treaties/organized_crime/2010_CTOC_COP_WG4/WG4_2010_5_E.pdf)

### 3. Supervisão e apreciação da avaliação individual das necessidades

A supervisão e apreciação dos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) é essencial para garantir a qualidade dos serviços de apoio prestados. Um/a TAV deve ser capaz de prestar apoio com a qualidade do apoio recebido por qualquer outra vítima que entre em contacto com a organização. Isto significa que a consistência dentro da organização deve ser respeitada para garantir que todos os indivíduos são tratados de forma igualitária e que a sua situação será analisada e respondida com a mesma qualidade independentemente do local onde se encontra ou do/a TAV que os acompanha. Esta consistência pode ser garantida através de uma formação inicial pormenorizada e completa, através de formações regulares de atualização de conhecimentos e de supervisão também regular.

#### 3.1. Supervisão da avaliação individual de necessidades

A supervisão profissional tem os seguintes objetivos<sup>23</sup>: avaliação

- Fornecer aos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima a oportunidade de discutir a sua interação com as vítimas de forma a assegurar a qualidade e consistência do apoio;
- Fornecer aos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima a oportunidade de partilhar as suas experiências, **refletir sobre o seu trabalho e solicitar apoio**;
- Assegurar que os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima mantêm um distanciamento profissional e não ficam emocionalmente sobrecarregados.

Podem ser utilizados diferentes métodos de supervisão. Alguns exemplos:

**Supervisão individual:** Este é um processo através do qual um/a supervisor/a profissional revê os casos em conjunto com os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima através de uma discussão oral e da revisão das notas tiradas durante o atendimento da vítima. Podem ser organizadas sessões presenciais entre o/a supervisor/a (ou gestor/a) com periodicidade regular para fazer um balanço das emoções do/a Técnico/a. É importante identificar e gerir o *stress* potencial e o risco de trauma indireto que pode decorrer de um constante contacto com vítimas de crime, As estratégias para minimizar os efeitos de

<sup>23</sup> <https://www.endvawnow.org/en/articles/665-conduct-staff-and-sensitization-training.html>

tal *stress* incluem proporcionar oportunidades de apoio individual ou em grupo para os/as Técnicos/as de Apoio à Vítima, diminuir o número de horas da jornada de trabalho e melhorar o apoio disponibilizado para os/as Técnicos/as durante a mesma. Durante chamadas ou atendimentos presidenciais com vítimas, uma equipa de profissionais (assistentes sociais, psicologistas e advogados) devem estar presentes. Devem ser colocadas questões durante o processo de levantamento da informação caso os/as Técnicos de Apoio à Vítima não estejam certos/as do que fazer numa situação específica ou o que responder à uma questão colocada pela vítima. Na Linha de Apoio deve ser possível deixar o/a autor/a da chamada em espera para que seja possível ao/à Técnico/a discutir com os/as seus/suas colegas o que responder.

**Supervisão de pares:** Este processo proporciona aos/às Técnicos/as de Apoio à Vítima a oportunidade de falar com os/as seus/suas colegas sobre o seu trabalho, bem como partilhar experiências, desafios sentidos e estratégias para ultrapassar estes desafios. A Supervisão de Pares pode ainda possibilitar uma maior coerência do serviço prestado.

**Reuniões de equipa** com colegas especializados (advogados, assistentes sociais, psicólogos, etc.) devem ser organizadas regularmente para permitir aos/às Técnicos/as de Apoio à Vítima discutir casos complexos, colocar questões sobre assuntos específicos, partilhar conhecimento e apoiarem-se mutuamente.

### 3.2. Avaliação da Avaliação Individual de Necessidades

A fase da avaliação é extremamente importante por várias razões:

- Ajuda a garantir que os objetivos da avaliação individual são cumpridos;
- Identifica sucessos;
- Identifica problemas e fraquezas para que possam ser retificados;
- Permite recolher informação para desenvolvimento posterior.

Podem ser utilizados diferentes métodos de avaliação:

**Avaliação aleatória de chamadas/atendimentos:** Durante as chamadas e/ou atendimentos das vítimas, gestores/as ou colaboradores/as sénior podem aleatoriamente ouvir uma chamada ou estar presentes num atendimento para avaliar a qualidade do processo de recolha de informação, identificação das necessidades da vítima e prestação de informação.

**Revisão aleatória de casos:** Gestores/as ou colaboradores/as sénior podem selecionar alguns casos para revisão de forma a assegurar a qualidade do processo de recolha de informação e identificação das necessidades das vítimas.

**Formulário de satisfação:** Pode ser distribuído entre as vítimas apoiadas um questionário de satisfação de forma a recolher informação acerca da sua recente experiência com a Organização e com os serviços prestados. Para os casos em que a interação com as vítimas não tenha sido presencial, pode ser criada um formulário online. Este formulário deve ser sempre anonimizado e a privacidade da vítima deve ser respeitada.



## VI. Conclusão

Estas orientações são o ponto de partida que permite às Organizações de Apoio à Vítima criarem procedimentos de avaliação das necessidades da vítima. Estas orientações contemplam princípios-chave e recursos que permitem perceber e desenvolver uma ferramenta de identificação das necessidades individuais da vítima após uma situação de crime ou outro evento traumático.

As Organizações de Apoio à Vítima devem ter sempre:

- **Procedimentos de avaliação das necessidades individuais estruturados mas flexíveis:** os Serviços de Apoio à Vítima devem encontrar o equilíbrio entre uma abordagem estruturada que seja consistente em toda a Organização mas que permaneça flexível de forma a adequar-se às necessidades e particularidades de cada vítima.
- **Formação e supervisão:** são elementos-chave para uma avaliação das necessidades individuais eficaz. Os/As Técnico/as de Apoio à Vítima devem receber uma formação inicial e supervisão construtiva para assegurar a consistência e a qualidade do serviço que prestam às vítimas de crime.