

EMAV Lezíria do Tejo

Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém

ex Escola Prática de Cavalaria

Largo Infante Santo

2009 - 002 SANTARÉM

T. + 351 243 356 505 | emav.leziriatejo@apav.pt



APAV®



associação portuguesa de

Apoio à Vítima

Equipa Móvel de Apoio à Vítima
da Lezíria do Tejo

Azambuja

Instituição particular de Solidariedade Social, DR nº 27, III Série, NIPC 502.547.952. Membro do Victim Support Europe, Membro do European Forum for Restorative Justice, Membro da World Society of Victimology

RELATÓRIO DE EXECUÇÃO DE ATIVIDADES

2019

Índice

Introdução.....	3
1. Enquadramento	4
1.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima	4
1.2. Equipa Móvel da Lezíria do Tejo- Pólo da Azambuja	5
2. Trabalho desenvolvido pela Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo	6
2.1. Apoio a Vítimas de Crime.....	7
2.2. (In) formar, Prevenir e Detetar	7
2.3. Comunidade	7
3. Ações de Sensibilização, informação e prevenção	8
4. Recursos da Equipa Móvel de Apoio á Vítima da Lezíria do Tejo	9
4.1. Recursos Físicos e Materiais	9
4.2. Recursos Humanos	9
5. Dados Estatísticos	10
6. Plano de Atividades 2020	12
6.1. Objetivos, estratégias, atividades previstas e recursos	12
7. Considerações finais	14

Introdução

O presente relatório visa dar a conhecer uma perspetiva mais ampla e integrada das várias áreas de atividade da Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo, da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) no Concelho da Azambuja.

Este Relatório de Execução de Atividades da EMAV LT reporta ao ano de 2019, e no qual será efetuado, num primeiro ponto, um breve enquadramento da Instituição APAV e da EMAV LT.

Será realizada uma abordagem ao trabalho desenvolvido pela EMAV LT, relativamente à sua componente de prevenção secundária e terciária, nomeadamente no que respeita ao apoio prestado aos cidadãos vítimas de crime, seus familiares e amigos.

Serão apresentados os recursos da EMAV LT, nomeadamente, os recursos físicos e materiais e os recursos humanos, bem como alguns dados estatísticos referentes a atuação da EMAV LT no Concelho de Benavente.

Posteriormente será apresentado o plano de atividades de 2020, e por fim apresentadar algumas considerações gerais sobre o trabalho desenvolvido pela Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo, ao longo do ano de 2019.

1. Enquadramento

1.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV)

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), fundada em 1990, é uma associação de solidariedade social, sem fins lucrativos. O seu objectivo primordial e estatutário prende-se com a prestação gratuita e confidencial de serviços de informação, aconselhamento e apoio emocional, jurídico, psicológico, social e prático a vítimas de crime, aos seus familiares e amigos/as.

Dar voz às necessidades e interesses das vítimas de crime e violência, seus familiares e amigos constitui, desde a sua fundação, um dos principais objetivos estratégicos da Associação.

De forma a promover a consciencialização dos direitos da vítima de crime, a APAV tem desempenhado um importante papel na apresentação de propostas de efetivação dos direitos e da sua operacionalização junto das entidades competentes, reconhecendo-se como um centro de conhecimento, investigação e qualificação no âmbito das problemáticas relacionadas com a violência e crime.

Este esforço de influência das mais diversas instituições e decisores políticos foi ainda acompanhado por um reforço da defesa pública e da sensibilização nacional para os direitos e necessidades das vítimas de crime em geral e por tipos de crime, como por exemplo, o desenvolvimento de campanhas de sensibilização.

A Associação pretende apoiar cada vez melhor, de diferentes formas, quem mais precisa.

Neste sentido, a APAV empenha-se cada vez mais no desenvolvimento de projetos de inovação social - como o projeto **Portugal Mais Velho**, direcionado à pessoa idosa, ou a **Rede CARE**, de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual -, financiados e incrementados com o apoio de diversas entidades, como a Fundação Calouste Gulbenkian.

A APAV está presente no território nacional através de uma rede **64 serviços de proximidade**, que compreende **20 Gabinetes de Apoio à Vítima**, **três Equipas** em 24 Pólos de Atendimento em Itinerância, onde se insere a Equipa Móvel de Apoio à Vítima da lezíria do Tejo- **EMAV-LT**, **três estruturas de acolhimento** (duas para mulheres vítimas de violência doméstica e uma para mulheres vítimas de tráfico de seres humanos e seus/suas filhos/as), o **Sistema Integrado de Apoio à Distância**, o qual inclui a **Linha de Apoio à Vítima | 116006** e a **Linha Internet Segura**, e **três redes de apoio especializado** (**Rede CARE**; **RAFAVHVT** - Rede de Apoio a Familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio e Vítimas de Terrorismo; **Rede UAVMD** - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação).

Ao longo de 30 anos, a Associação tem ainda contado com a entrega de centenas de voluntários e voluntárias, fundamentais para o cumprimento da missão social da APAV.

Tal como cada crime tem especificidades, cada vítima possui necessidades individuais. Neste sentido, o modelo de intervenção da APAV visa ser responsivo às necessidades específicas apresentadas por cada vítima, bem como respeitar as opiniões e decisões do/a utente. Este modelo de intervenção é norteado pelo princípio de igualdade de oportunidades e de tratamento, pelo princípio da não-discriminação em função do género, raça ou etnia, religião, orientação sexual, idade, condição económica, nível de escolaridade, ideologia ou outros.

De forma a acompanhar todos os desenvolvimentos e desafios que caracterizam a sociedade portuguesa e que transportam desafios complexos, torna-se imperioso desenvolver respostas de apoio mais abrangentes e qualificadas e mais próximas das vítimas e das suas necessidades. Assim, o esforço de qualificação e formação constitui um papel decisivo, através de uma visão integrada de muitos dos procedimentos e protocolos de atuação já em vigor nas diversas áreas de atividades da EMAV LT, e no aproveitamento de muitas boas práticas já existentes, aperfeiçoando-as e difundindo-as.

Deste modo, a APAV assume o intuito de fazer sempre melhor, no que respeita ao cumprimento da sua missão. Assim, a APAV apostou no modelo de qualidade certificada, que constitui um pressuposto central e estratégico no âmbito da Norma Portuguesa (NP ISO 9001) e que posteriormente passou por um processo de recertificação dos serviços de Sede, pela *Bureau Veritas*.

1.2. A Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo

A APAV trabalha para que em Portugal o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efectivo. Assim, uma acção eficaz no apoio às vítimas de crime e violência, que promova a valorização do estatuto da vítima de crime, passa pela promoção de respostas profissionais e solidárias que sejam capazes de colocar as vítimas de crime em contacto com os recursos disponíveis na sua comunidade.

A EMAV da LT- polo da Azambuja, visa dar resposta às necessidades locais das vítimas de crime e suas famílias, promovendo uma identidade local da APAV na comunidade em que os serviços de apoio à vítima estão incluídos, desenvolvendo assim relações próximas e consistentes e garantindo a máxima otimização dos recursos disponíveis, uma resposta de proximidade. Neste ano, podemos aferir que as pessoas residentes no concelho de Benavente, foram aquelas que recorrem em maior número a este polo de atendimento, porém importa referir que foi prestado apoio a utentes de outros Municípios, nomeadamente de Alenquer, Cartaxo, Rio Maior. Além de que, muitos atendimentos aos munícipes da Azambuja foram realizados também no

Gabinete de Apoio à Vítima de Santarém e outros tiveram o seu início/abertura através da nossa linha de apoio 116 006.

A EMAV LT disponibiliza, de forma confidencial e gratuita, o apoio a vítimas de infrações penais em geral, designadamente através da informação, do atendimento personalizado e encaminhamento, do apoio emocional, social, jurídico e psicológico. Este apoio é assegurado por alguns recursos humanos do GAV de Santarém, sendo a EMAV LT composta pela gestora (jurista), assessor (psicólogo), uma TAV da área social e uma TAV da área da psicologia.

Paralelamente às ações de informação, sensibilização e prevenção destinadas à comunidade em geral, a dinamização de formação junto dos parceiros estratégicos como forma de dotá-los de competências para a sinalização e encaminhamento de situações de crime é outra das metas estipuladas pela EMAV LT.

Os princípios da complementaridade, respeito mútuo, clareza e transparência são elementares para parcerias que se pretendem caracterizar pelo compromisso, confiança, diálogo e sustentabilidade futura. Assim, pretende-se uma articulação coesa: Diferentes pessoas e instituições essenciais à EMAV LT em torno de um objetivo comum: apoiar as vítimas de crime da Lezíria do Tejo. Deste modo, cria-se uma oportunidade de comunicar, participar, debater diversas perspetivas e interesses, desenvolvendo processos de decisão participados e inclusivos.

2. Trabalho Desenvolvido pela Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo

2.1. Apoio a Vítimas de Crime

A intervenção da EMAV LT, visa apoiar todos os cidadãos e cidadãs vítimas de qualquer tipo de crime, nomeadamente, **crimes contra as pessoas: vida ou integridade física, liberdade pessoal, crimes sexuais, honra, reserva da vida privada ou outros bens jurídicos pessoais; crimes contra a vida em sociedade; crimes contra o estado; crimes contra o património; crimes rodoviários; cibercrime; stalking; bullying;** entre outras formas de violência ou crime. No entanto, as vítimas de violência doméstica, pela expressão e dimensão do fenómeno em apreço continuam a merecer a nossa melhor atenção. É essencial compreendermos o fenómeno da violência doméstica e os factores que estão na sua origem, que a sustentam, os contornos e as especificidades das relações de dominação e submissão. As parcerias e a cooperação interinstitucional são essenciais e fundamentais nesta missão de apoio às vítimas de crime.

No decurso do 2019, a EMAV LT registou um total de 89 atendimentos e diligências, firmados em 23 processos de apoio a munícipes da Azambuja. Contudo, estes dados estatísticos não reflectem na totalidade os processos que transitam de anos anteriores, que já eram acompanhados no GAV de Santarém, já que em

algumas situações o apoio prestado à vítima é prolongado no tempo, apoio que muitas vezes acompanha a evolução de um processo-crime, objetivando a estabilização emocional da vítima face ao impacto do crime, bem como o reequilíbrio das várias esferas de vida do/a utente, com o objetivo último de construção de um novo projeto de vida.

Além dos atendimentos telefónicos e presenciais, a equipa realiza outras diligências no âmbito do processo de apoio à vítima, nomeadamente, o acompanhamento das vítimas, para formalização e apresentação de queixa ou a prestação de declarações nas Forças de Segurança e/ou no Ministério Público; acompanhamento ao Tribunal para depoimento de memória futura; deslocações a instituições da comunidade; retirada dos bens da casa morada de família; acompanhamento no acolhimento em alojamento de emergência, Casa de Abrigo; entre outras.

Para além deste tipo de apoio, a EMAV LT presta apoio pecuniário às vítimas, de forma pontual em situações de intervenção na crise.

2.2. (In) formar, Prevenir e Detetar

A prevenção primária, isto é, a intervenção que antecede a ocorrência da violência e do crime tem sido, a par da missão primeira da APAV, um investimento e uma preocupação central no trabalho quotidiano da Associação. Esta ação precoce revela-se essencial pois antecede o problema e tem por objetivo, através da formação dos técnicos, a informação e a sensibilização junto da população em geral e de grupos mais específicos. A formação, a informação e a sensibilização afiguram-se como valiosos instrumentos de ação preventiva, pelo que a aposta da EMAV LT no aperfeiçoamento da sua oferta é contínua, quer a nível interno, quer externo. O foco na prevenção afigura-se como uma área de ação complementar e essencial no trabalho diário da EMAV LT.

2.3. Comunidade

A Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo, **acredita num trabalho em parceria, dinâmico e democrático**, em que cada organização ou indivíduo tem voz ativa e participa nos processos decisórios. Procura-se que este princípio e forma de relacionamento fortaleçam a parceria, promovam a eficácia e estimulem o sentimento de pertença, quanto aos objetivos a atingir e quanto à missão a seguir.

Assim, no decorrer do ano de 2019 a EMAV LT, realizou **atividades de colaboração** com outras instituições/ organismos, nomeadamente: CPCJ da Azambuja - sinalização de menores e articulação relativamente a processos de apoio; Ação social do município, - articulação relativamente a processos de apoio; Posto da GNR da Azambuja - articulação e cooperação no apoio às vítimas de crime, no acompanhamento, apresentação de queixa; Tribunais - articulação relativamente a processos de apoio, sugestão de medidas de coação, pedido de teleassistência, acompanhamento de utentes para depoimento de memória futura.

A sensibilização da comunidade tem sido um dos pilares fundamentais da missão da APAV, num trabalho que tem vindo a ser desenvolvido de forma continuada desde o momento da sua fundação, em 1990. A comunicação e o marketing têm tido um lugar central no trabalho da APAV, que tem especial ênfase no marketing social.

3. Ações sensibilização, informação e prevenção

No ano de 2019 foi realizada 1 ação de apresentação/ informação para dar a conhecer o serviço prestado pela APAV através da EMAV LT aos parceiros da rede social local, na reunião do CLAS e uma palestra destinada à comunidade escolar sobre violência doméstica, no auditório do centro paroquial da Azambuja.

4. Recursos da Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo

4.1. Recursos Físicos e Materiais

9

A Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo encontra-se sediada no Gabinete de Apoio À Vítima de Santarém, na Ex- Escola Prática de Cavalaria em Santarém, e desenvolve o seu trabalho nos municípios da Lezíria do Tejo, com o seguinte horário de funcionamento: dias úteis: 09:30-12:30 e das 14:00-17:00.

Salienta-se que o dia designado para o atendimento presencial no município da Azambuja é a Terça-feira das 14h às 17h, nas instalações da ação social do Município, Páteo Valverde.

A EMVA LT tem assegurado, ainda, as despesas com materiais para execução do apoio prestado. A título de exemplo: telecomunicações, flyers, cartazes e combustível entre outros.

De referir que a EMVA LT para se deslocar aos Concelhos tem dois veículos, um veículo propriedade da APAV e outro cedido pela CIMLT, no âmbito do protocolo celebrado em Novembro de 2019. Todas as despesas de manutenção de ambos os veículos são suportadas pela EMVA LT.

4.2. Recursos Humanos

A equipa de colaboradores, afetos à EMVA LT presta apoio a vítimas de crime, seus familiares e amigos. Estes serviços são prestados numa lógica multidisciplinar envolvendo diferentes áreas das Ciências Sociais, como o Direito, a Psicologia e a área do trabalho Social.

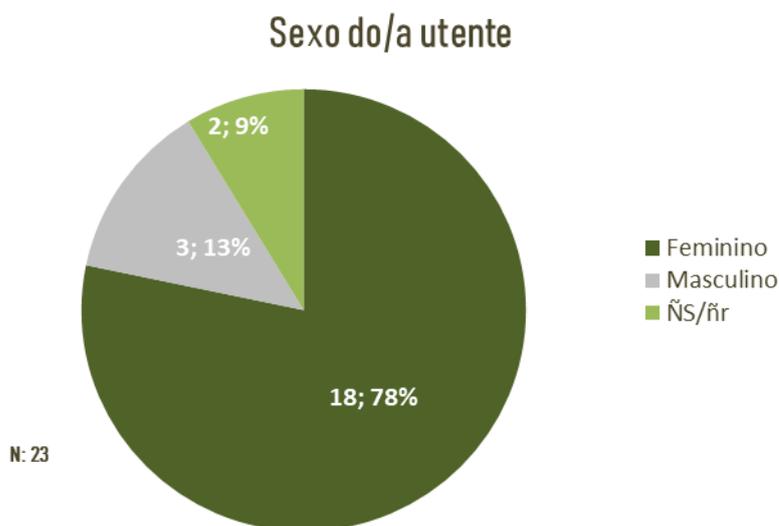
Esta equipa é constituída por **4 de Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV)** que, no âmbito das suas funções, são possuidores das devidas habilitações, que lhes permite identificar, acompanhar e avaliar vítimas de crime, assegurando deste modo uma resposta válida, célere e eficaz ante as necessidades e pedidos de ajuda recebidos. A designação Técnico/a de Apoio à Vítima (TAV) refere-se a todo/as os/as técnico/as que, pertencem ao staff remunerado, designadamente Carmen Ludovino, TAV jurista e gestora do GAV de Santarém e da Equipa Móvel da Lezíria do Tejo, Gustavo Duarte, TAV psicólogo e assessor do GAV de Santarém, Marta Godinho, TAV da área social e Sónia Machado TAV psicóloga e responsável pela rede CARE de Santarém (a tempo parcial).

5. Dados Estatísticos

Em 2019, a Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo realizou **89 atendimentos/diligências** a **23 utentes** do concelho da Azambuja. Dos que foram vítima de algum tipo de crime, a maioria foi vítima de crimes no âmbito da Violência Doméstica.

Tendo em conta este número, foi possível fazer o apuramento de alguns dados estatísticos de caracterização destes utentes, nomeadamente o sexo, a faixa etária e a freguesia de origem.

78,3% destes utentes eram do sexo feminino, restando 13,0% do sexo masculino.



De entre as 3 faixas etárias registadas (crianças, adultos e idosos/as), a maioria localizava-se na faixa das pessoas adultas, com cerca de 71,4% dos casos.

11

Faixa etária	N	%
0-17 anos	1	4,3
18-64 anos	18	78,3
65 +	3	13,0
ñs/ñr	1	4,3
Total	23	100

Finalmente, foi possível distribuir estes 23 utentes de 7 freguesias, nomeadamente:

Freguesias dos utentes	N	%
Alcoentre	2	8,7
Aveiras de Baixo	2	8,7
Aveiras de Cima	3	13,0
Azambuja	8	34,8
Carregado	1	4,3
Manique do Intendente	3	13,0
Maçusse	1	4,3
ñs/ñr	3	13,0
Total	23	100

6. Plano de Atividades 2020

6.1. Objetivos, estratégias, atividades previstas e recursos

Objetivos gerais	Objetivos Específicos / Atividades	Metas	Parcerias
Prestação gratuita e confidencial de serviços de apoio emocional, jurídico, social, psicológico e prático a cidadãos vítimas de crime, seus familiares e amigos/as	- Manutenção do número de atendimentos a vítimas de crime, seus familiares e amigos/as	- Manutenção do número de atendimentos comparativamente com 2019	Câmara Municipal da Azambuja GNR Ministério Público CPCJ outros
Desenvolvimento do trabalho em rede	- Promoção do trabalho multidisciplinar, em rede e parceria com as entidades relevantes para o processo de apoio.	- Participação nos eventos promovidos pelas entidades parceiras locais	Câmara Municipal da Azambuja CPCJ Escolas
Reforço da cooperação entre a EMVA LT e GNR	- Sensibilização dos guardas para a importância da referenciação das vítimas de crime, dos vários tipos de crime, para além da Violência Doméstica. - Informar as vítimas do apoio prestado pela EMVA LT	- Reunião com NIAVE e Comandante do Posto Territorial da Azambuja	GNR
Exposição de campanhas de sensibilização APAV Atividade inserida nas comemorações dos 30 anos	- Sensibilizar e informar a comunidade em geral	- Exposição a estar patente em nova data a designar	Câmara Municipal da Azambuja
Sensibilizar a comunidade escolar para a prevenção da violência e para a deteção de sinais de alarme	- Realização de ações de sensibilização junto de Escolas do Concelho da Azambuja.	- Promover ações de sensibilização Juntos Contra a Violência, violência no namoro e bullying	Câmara Municipal da Azambuja Agrupamento de Escolas

É importante mencionar que a execução do plano de atividades de 2020, poderá sofrer **alterações** ou algumas atividades serem **canceladas** face ao cenário atual marcado pela **COVID-19**. Com efeito, apesar de todos os nossos esforços para manter algum quadro de rotina, no que diz respeito às atividades da EMVA LT, a imprevisibilidade da realidade atual, bem como as restrições impostas e potenciadoras da segurança de todos/as, poderá trazer algumas alterações ao plano acima descrito.

Não obstante, faremos, como até hoje, todos os possíveis para manter os compromissos assumidos, sobretudo no que diz respeito à prioridade presente: o apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as.

7. Considerações Finais

Reconhecendo a importância da prevenção e intervenção na área da violência e do crime, EMVA LT tem vindo a implementar um conjunto de linhas orientadoras, de forma a garantir a sua sustentabilidade e qualidade, com o objetivo último de prevenir e minimizar o impacto da vitimização.

Com o intuito de desenvolver uma ação concertada e com vista a que a mesma esteja fundamentada numa base de informação de referência robusta, a EMVA LT tem manifestado uma constante preocupação e aposta na qualificação dos Técnicos/as de Apoio à Vítima, através da formação contínua.

Devido a um aumento da complexidade das problemáticas atuais, como a violência doméstica, o bullying, violência contra pessoas idosas, cibercrime, a EMVA LT tem realizado um constante esforço de melhoria quanto aos mecanismos de monitorização do progresso e aferição da qualidade dos seus serviços. Continuamente, estes mecanismos irão potenciar a flexibilidade e adaptação a novas circunstâncias e desafios, bem como a oportunidades emergentes.

Este esforço pode ser evidenciado através da implementação de novos serviços ou no aperfeiçoamento dos já existentes, como o alargamento do horário do apoio telefónico a toda a Lezíria do Tejo **96 103 91 68** das 9h30 às 19h00, o apoio através de videochamada, via Skype e a Linha de internet Segura 800 219 090, a extensão a Santarém da Rede CARE | Rede de Apoio Especializado a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual, no âmbito do Projeto CARE Plus, que abrange o apoio a todas as vítimas da Lezíria do Tejo. Esta multidisciplinaridade de serviços permite disponibilizar um maior número de respostas, por forma a ultrapassar constrangimentos sentidos pelos utentes na sua procura pelos serviços da EMVA LT.

Torna-se assim importante fazer um balanço da importância do trabalho interinstitucional desenvolvido pelo EMVA LT e pelas várias entidades parceiras, nomeadamente os Municípios da Lezíria do Tejo, permitindo uma maior proximidade e eficácia na resposta às necessidades das vítimas, identificando-se conquistas alcançadas e desafios ainda a transpor, de forma a contribuir para que o estatuto da vítima de crime seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo.

Santarém, Abril de 2020.

A Gestora da Equipa Móvel de Apoio à Vítima da Lezíria do Tejo,
Carmen Ludovino