

### Cooperação com o Governo da República

Na continuação da política de permanente colaboração interinstitucional que desde sempre tem sido seguida pela Associação, e no que respeita às entidades e serviços na esfera de cada um dos Ministérios signatários do Protocolo, a colaboração com esses serviços foi uma constante no desenvolvimento quotidiano das atividades dos 76 Serviços de Proximidade de Apoio à Vítima com que a APAV encerrou o ano de 2023 a APAV, bem como dos Serviços de Sede e dos projetos. A colaboração com esquadras da Polícia de Segurança Pública; postos da Guarda Nacional Republicana; diretorias e inspeções da Polícia Judiciária; Santa Casa da Misericórdia de Lisboa, Centros Distritais de Segurança Social e serviços locais; Serviços do Ministério Público; Tribunais; Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses e suas delegações; equipas da Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e outros, foram uma constante. Esta política de colaboração da APAV foi também traduzida ao nível dos serviços de Sede da Associação e dos **serviços centrais de cada um dos Ministérios e seus organismos principais.**

### Apoio em 95% do território nacional

A APAV conseguiu, fruto da confiança e da cooperação com parceiros estratégicos e relevantes, diversificar a forma de chegar às vítimas de crime, seus familiares e amigos/as, dando resposta a pedidos de apoio oriundos de **292 municípios**, dos 308 existentes no país, através:

- da sua rede nacional de **23 Gabinetes de Apoio à Vítima**<sup>®</sup> e **32 Pólos de Atendimento em Itinerância**: Almada, Braga, Cadaval, Cascais, Coimbra, DIAP Braga, DIAP Faro, GAV DIAP de Setúbal, Lisboa, Mangualde Porto, Vila Real, Santarém, Setúbal, Odivelas, Oeiras/Bairro dos Navegadores, Paços de Ferreira, Ponta Delgada, Alto Alentejo Oeste - Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Ponte de Sor e Sousel -, Lezíria do Tejo - Almeirim, Alpiarça, Azambuja, Benavente, Cartaxo, Chamusca, Golegã Rio Maior e Salvaterra de Magos -, Algarve - Albufeira, Alcoutim, Castro Marim, Lagoa, Olhão, São Brás de Alportel, Silves e Vila Real de Santo António Faro, Tavira, Portimão, Albufeira, Loulé - Douro - Alijó, Mesão Frio, Murça, Peso da Régua, Sabrosa e Santa Marta de Penaguião.

- das **3 Redes** de apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual (**CARE**), familiares e amigos de vítimas de homicídio e de terrorismo (**RAFAVHT**) e vítimas migrantes e de discriminação (**UAVMD**);
- da rede de **Casas de Abrigo** e
- do **Sistema Integrado de Apoio à Distância**, o qual integra também, a **Linha de Apoio à Vítima - 116 006** - número europeu gratuito de apoio a vítimas de crime e a **Linha Internet Segura**.

Aumento de 10,2% do número de processos

Durante o ano de 2023, os serviços de proximidade da APAV prestaram apoio a **16.185** vítimas, num total de **18.540** processos, o que se refletiu num **aumento de 10,2% do número de processos** face ao ano de 2022.

Aumento de 14,7% de atendimentos

O apoio prestado concretizou-se em **93.254** atendimentos, o que significou um incremento de 14,7% relativamente ao ano anterior.

Dos 30.950 crimes assinalados pelas **mais de 16.180** vítimas apoiadas, foi possível destacar a prevalência nos crimes de **Violência Doméstica** (76% do total de crimes registados). Contudo, é também imperioso dar especial destaque para o **aumento de crimes contra crianças e jovens**, designadamente no que diz respeito aos crimes sexuais.

Dos aumentos verificados, o crime de **burla** foi o que registou um incremento mais significativo passando de 223 crimes em 2022 para 467, em 2023.

*Apoio Interpares*

Em 2023 o SIAD manteve a consolidação do **apoio interpares**, tendo em vista um modelo de intervenção com a população mais jovem. O objetivo deste plano passa por **recrutar voluntários(as) júnior** que possam prestar apoio e **aconselhamento a jovens vítimas de crime**; prevenir e sensibilizar jovens vítimas de crime para a importância de contactar a APAV; contribuir para o aumento de conhecimento da LIS sobre novas plataformas digitais; novos canais de comunicação e conhecer situações de *cyberbullying/bullying*;

*Média de 93 chamadas por semana*

violência no namoro; maus-tratos a crianças e jovens; discriminação; violência sexual e *stalking/cyberstalking* que ocorrem nas escolas ou nas universidades. Durante o ano aqui em análise, o SIAD recebeu e atendeu **4.856** chamadas o que perfaz uma média de **93 chamadas por semana**. No âmbito da sua atuação, prestou apoio em **3.800 processos**, dos quais 405 diziam respeito a anos anteriores. A este trabalho, acresceram **1.644** atendimentos subsequentes e diligências.

*Cibercriminalidade como preocupação central*

Proteger pessoas e bens e sistemas é, presentemente, apostar no reforço dos mecanismos de segurança digital. **Vulnerabilidades de pessoas e sistemas à cibercriminalidade são a preocupação central**. A APAV, face a esta mudança de paradigma, tem vindo a envidar esforços no sentido quer de **acompanhar a necessária transformação digital, otimizando desempenhos e melhorando processos**, na ótica de uma melhoria contínua da sua eficiência e eficácia, quer de dar os primeiros passos no planeamento estratégico da sua cibersegurança. O olhar não é, contudo, somente interno. A sensibilidade da informação e dados necessários à prossecução da sua missão - o apoio às vítimas de crime, suas famílias e amigos, - não deixam de centrar o foco da Associação.

*Linha Internet Segura: apoio em mais de 1.520 processos*

**O SIAD tem-se revelado central na resposta a esta mudança de paradigma e uso massificado das TIC**, pois para além de ter na Linha de Apoio à Vítima - 116 006 - o seu serviço âncora, em estreita integração e colaboração com os demais 76 serviços de proximidade da APAV, é não só responsável pelo apoio disponibilizado através das plataformas digitais como integra ainda a **Linha Internet Segura - 800 219 090** - de esclarecimento e apoio ao cidadão para utilização mais segura, responsável e saudável da Internet e tecnologias associadas e serviço de denúncia de conteúdos ilegais *online* - nomeadamente Conteúdos de Abuso Sexual de Menores, Apologia ao Racismo, Apologia à Violência. Desde janeiro a dezembro de 2023 a LIS prestou apoio em **1.522 processos**, nas suas vertentes atendimento e denúncia. No que concerne a dimensão Helpline da LIS, foram iniciados 731 novos processos; enquanto que

*Apoio a familiares e amigos/as de vítimas de homicídio e de terrorismo em 88 novos processos*

*Papel da APAV na Jornada Mundial da Juventude*

*Tendência crescente de pedidos de ajuda para vítimas de violência sexual na infância desde 2016*

na vertente Hotline, este serviço de proximidade recebeu um total de **791** denúncias de conteúdo ilegal, entre as quais 628 relativas a conteúdo de abuso sexual de menores e **163** referente a **discurso de ódio**.

No ano de 2023 a Rede de Apoio a Familiares e Amigos/as de Vítimas de Homicídio e de Terrorismo (RAFAVHT) iniciou **88 novos processos de apoio**: 59 relativos a familiares e amigos/as de homicídio na forma consumada e 29 relativos a situações de homicídio na forma tentada. Neste ano não se iniciou apoio a nenhuma nova situação de vítimas de terrorismo. Relativamente a estas novas situações de apoio, foram realizados **722 atendimentos e diligências** que visaram prestar a melhor resposta possível.

No âmbito da Rede RAFAVHT, destaque para a colaboração internacional com a Rede Internacional de Apoio a Vítimas de Terrorismo e de Vitimação em Massa (**INVICTIM**), cuja partilha de conhecimento e experiências foi uma mais valia no que diz respeito à participação da APAV na **Jornada Mundial para a Juventude**. Este foi, de facto, um momento único na vida da Associação que, pela primeira vez esteve presente num evento de grandes dimensões com o propósito de não só dar apoio a vítimas de crime, mas também participar ativamente na formação e capacitação do staff e voluntários/as, passando pela criação e disseminação massiva de conteúdos de prevenção.

O ano de 2023 foi marcado por uma **forte atenção ao tema da violência sexual contra crianças e jovens**. Com efeito, em 2022 havia sido iniciado o trabalho da **Comissão Independente para o Estudo dos Abusos Sexuais na Igreja Católica Portuguesa**, sendo que, a 13 de fevereiro de 2023, foram apresentadas as conclusões deste trabalho. Nessa senda, a APAV, por intermédio da Rede CARE, foi recorrentemente solicitada para participar em eventos locais e nacionais, estudos académicos, bem como em programas televisivos, de rádio e/ou peças jornalísticas sobre este tema, verificando-se assim não apenas um crescendo na atenção da sociedade à violência sexual

contra crianças e jovens, mas também um reconhecimento acrescido da APAV enquanto entidade de referência no que tange esta área em específico.

A visão da APAV como entidade de referência verificou-se também na dimensão do apoio. Em 2023, a Rede CARE, agora financiada através de protocolo celebrado com o Instituto de Segurança Social, IP registou, como novos pedidos de ajuda, 618 vítimas de violência sexual na infância e 50 familiares e amigos/as, perfazendo um total de **668 pessoas apoiadas pela primeira vez**. Este número demonstra a continuação da tendência crescente de pedidos de ajuda para vítimas de violência sexual na infância desde 2016.

No dia 19 de dezembro do ano em apreço, foi celebrado um novo protocolo que permitiu a **abertura de um novo** Gabinetes de Apoio à Vítima, em parceria com a Procuradoria-Geral da República, junto do Departamento de Investigação e Ação Penal de Setúbal. A APAV assumiu assim a responsabilidade do novo **GAV do DIAP de Setúbal**, que se junta aos GAV dos DIAP de Braga e de Faro, já assegurados pela APAV na sua rede nacional de 76 serviços de proximidade de apoio à vítima. Em 2023, foram apoiadas nestes Serviços de Proximidade **621 vítimas**, num total de **4.770 atendimentos**, diligências e *follow ups*. Em detalhe, o GAV DIAP de Braga registou, em 2023, um total de 1.497 atendimentos, diligências e *follow ups* a 229 vítimas de crime e outras formas de violência e assinalou um total de 350 crimes. Por sua vez, o GAV DIAP de Faro registou um total de 3.273 atendimentos, diligências e *follow ups* a 392 vítimas de crime e outras formas de violência e assinalou um total de 694 crimes.

No que diz respeito ao acolhimento, importa realçar que, entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2023, a **APAV acolheu e apoiou um total de 170 utentes** (mulheres e suas crianças) tanto em acolhimento de emergência como em acolhimento prolongado, traduzindo-se na ocupação das 2 Casas de Abrigo.

*Novo GAV do DIAP de Setúbal*

*170 mulheres e crianças acolhidas*

O apoio a pessoas migrantes, refugiadas, requerentes de asilo e turistas manteve-se em 2023 como uma prioridade, sendo a resposta especializada assegurada pela Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação (UAVMD). Completando 18 anos de atividade, a UAVMD, **ainda sem financiamento**, continua a garantir uma **resposta adequada às necessidades específicas da população estrangeira vítima de crime em Portugal**. Em 2023, a UAVMD apoiou **402 pessoas estrangeiras** vítimas de crime ou de violência e pessoas vítimas dos crimes de ódio de diferentes formas de discriminação, de tráfico de seres humanos, de exploração e de práticas tradicionais nefastas, contabilizando-se **1.705 atendimentos, follow-ups e diligências**.

O **Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL)** visa promover uma intervenção qualificada e humanizada direcionada às mulheres vítimas de tráfico de seres humanos acompanhadas ou não de crianças.. Entre o dia 1 de janeiro de 2021 e o dia 31 de Dezembro de 2023, o Centro de Acolhimento e Proteção (CAP SUL) apoiou em valência de acolhimento 11 vítimas.

A prevenção ocupa um lugar fulcral na vida e missão da APAV, pelo que se também foi sentida a necessidade de consolidar modelos estruturados de prevenção da violência. Para tal, foi desenvolvido e iniciado a implementação de um **Plano Estratégico de Prevenção**, possibilitando uma antevisão sobre o futuro e os cenários e ações onde desejamos que a Associação esteja e se desenvolva nos próximos 3 anos, neste domínio tão particular. Promover um crescimento contínuo e consistente da Unidade de Prevenção foi o **objetivo que norteou o seu desenvolvimento**.

No decorrer de 2023, a APAV registou um **total de 1.566 atividades formativas**, abrangendo um total de **33.106 participantes**.

No que diz respeito à ligação da APAV à academia, bem como as suas preocupações relacionadas com o desenvolvimento de conhecimento, é

*Lugar central da  
prevenção na APAV*

*Mais de 33.100  
participantes em  
atividades formativas da  
APAV*

*Ligação à Academia:  
Unidade de Investigação  
& Conhecimento*

*Mais de 30 projetos e  
ações promotores de  
conhecimento, inovação  
e promoção de boas  
práticas na intervenção  
junto de vítimas de  
crime*

relevante destacar o desenvolvido pela **Unidade de Investigação & Conhecimento** no âmbito do apoio a projetos e trabalhos de investigação, sendo que entre janeiro e dezembro, foram rececionados e analisados 149 pedidos de colaboração. destacar o desenvolvido pela **Unidade de Investigação & Conhecimento** no âmbito do apoio a projetos e trabalhos de investigação, sendo que entre janeiro e dezembro, foram rececionados e analisados 149 pedidos de colaboração.

Este foi um ano que nos permitiu ainda reforçar o conhecimento, construir e consolidar modelos de intervenção, partilha de boas práticas e de políticas nas mais diversas áreas estratégicas da Associação, plasmadas nos **mais de 35 projetos em curso** neste ano, em temáticas tão diversas como: a **prevenção da violência nas relações interpessoais** através da educação para os relacionamentos saudáveis (projeto E-SER e Ciber\_Familias); a **prevenção e o apoio especializado a crianças e jovens vítimas de violência sexual** (projeto CARE), passando ainda pelo **desenvolvimento de tecnologias e estratégias inovadoras para prevenção, investigação criminal e apoio às crianças vítimas de abuso e exploração sexual e a vítimas tráfico de seres humanos** nas plataformas digitais (projeto HEROES e Aluna); a **promoção e apoio à literacia digital e à cibervitimização**, aliada à manutenção da plataforma de **denúncia de conteúdos digitais de abuso e exploração sexual de crianças, discurso de ódio e conteúdos terroristas em linha** (projeto Centro Internet Segura VII); a **consolidação e manutenção do modelo de intervenção Sistema Integrado de Apoio à Distância** (projeto SIAD); o **reforço da prestação de apoio psicológico, gratuito e especializado, a crianças e jovens vítimas de violência doméstica** por parte das estruturas de atendimento e das respostas de acolhimento da APAV (projetos PSI +); o **acolhimento a vítimas de violência doméstica** (projeto Emergência III); o **atendimento e apoio** (projetos GAV Vila Real, Porto, Coimbra, Braga, Alto Alentejo Oeste) e o **acompanhamento de mulheres e crianças vítimas de violência doméstica e/ou sexual no sistema de justiça** (projeto Acompanhar+); o **apoio e o acompanhamento a vítimas e testemunhas no sistema de justiça** (projeto

COVIS); a análise custo-benefício dos serviços de apoio à vítima e da efetiva implementação da Diretiva das Vítimas (projeto BeneVict); a partilha de boas práticas na área da justiça restaurativa e dos serviços de apoio à vítima (projeto WeProtect); na prevenção e combate à violência de género (projeto 2gether4victims); prevenção e sensibilização para a violência de género em contexto desportivo (projeto GOALSCORE); a dimensão da justiça restaurativa no apoio à vítima (projeto WeProtect); a redução de vulnerabilidades sociais, da prevenção da delinquência juvenil e da eliminação dos fatores criminógenos (APAV no Bairro dos Navegadores); a sensibilização e formação de profissionais para proteção de migrantes vítimas de crime e de discriminação (projeto CAPACITAR); a manutenção e alargamento do investimento nas Equipas Móveis de Apoio à Vítima (projeto EMAV Douro e Lezíria do Tejo); a continuidade da aposta na formação de profissionais e de públicos estratégicos (projetos Formação); não de somenos importância, a continuidade da aposta na proteção das pessoas idosas vítimas de crime e violência, formando quem cuida e sensibilizando quem decide (projeto Portugal Mais Velho); a capacitação organizacional em áreas estratégicas como a Gestão de Voluntariado, Comunicação e Angariação de Fundos (projeto CAPACITAR APAV).

### *Sistema de Gestão da Qualidade*

O Sistema de Gestão da Qualidade da APAV encontra-se em crescente análise e melhoria. Contudo é importante referir que o acompanhamento formal do SGQ (através das auditorias internas e da reunião de revisão do SGQ), foi elaborado mais tardiamente durante o ano de 2023. Esta foi uma decisão consciente, que se prendeu com diversas alterações e melhorias que começaram a ser pensadas e concretizadas entre 2022 e 2023, designadamente a aposta na capacitação interna nas áreas do voluntariado e do fundraising, bem como as alterações pensadas para a avaliação de desempenho. Com este atraso, pretendeu-se incorporar o máximo de informação e melhorias possíveis na engrenagem do SGQ, impulsionando aqui o início de alguma renovação no que à qualidade diz respeito.



*16 Protocolos assinados  
com um conjunto  
diversificado de  
entidades*

No que concerne o domínio das **Parcerias e da ligação da APAV à Sociedade**, 2023 foi um ano que se destacou em parcerias estabelecidas, fruto dos esforços da APAV em fortalecer o trabalho em rede em prol da sua missão. Assim, foram celebrados **dezasseis protocolos de colaboração**, com as mais diversas entidades que partilham o interesse, os princípios e os valores relacionados com a defesa dos direitos das vítimas de crime.

Durante o ano de 2023, a APAV apresentou à Comissão de Assuntos Constitucionais, Direitos, Liberdades e Garantias da Assembleia da República, por solicitação desta, Pareceres escritos sobre um conjunto alargado de iniciativas legislativas. Importa ainda destacar as diversas iniciativas e momentos, nos quais foi possível, através de uma panóplia de intervenções e contextos, abordar temas relacionados com as vítimas de crime.

*APAV ativamente  
envolvida na elaboração  
da primeira Estratégia  
Nacional de Proteção das  
Vítimas de Crime*

No que diz respeito ao trabalho da Associação na advocacia social pelos direitos das vítimas de crime, foi um ano particularmente importante. Por Despacho n.º 3982/2023, de 30 de março, da Presidência do Conselho de Ministros, Administração Interna, Justiça, Finanças, Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Educação, Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Saúde, publicado no Educação, Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e Saúde, publicado no Diário da República, II Série, de 30 de março, foi criado o **grupo de trabalho para a elaboração da Estratégia Nacional de Proteção das Vítimas de Crime**. Este Grupo de Trabalho, liderado pelo Ministério da Justiça e que integrou representantes dos Ministérios supra indicados, da Procuradoria-Geral da República, da Academia e de quatro organizações não-governamentais, entre as quais a APAV. Da intensa atividade desenvolvida por este Grupo de Trabalho entre Abril e Outubro de 2023 resultou a primeira Estratégia Nacional para os Direitos das Vítimas de Crimes, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 2/2024, de 5 de Janeiro e que abrange o horizonte temporal 2024-2028.

*Melhorar e  
uniformizar a gestão  
do voluntariado*

Durante o ano de 2023 colaboraram com a APAV **338 pessoas voluntárias**. Durante o ano de 2023, e dando continuidade ao trabalho já iniciado no ano anterior, a Associação desenvolveu duas ferramentas com o objetivo de **melhorar e uniformizar a gestão do Voluntariado APAV**, não só pela Unidade de Voluntariado, mas também pelos Serviços de Proximidade que beneficiam diariamente da colaboração das Pessoas Voluntárias.

A primeira ferramenta é o **Manual de Gestão do Voluntariado APAV**, desenvolvido com o apoio da consultoria da Pista Mágica - Escola de Voluntariado que auxiliou no desenvolvimento de conteúdo, assim como na revisão do mesmo. Paralelamente à elaboração do Manual, a APAV apostou na inovação de procedimentos e adaptação às novas tecnologias e desta forma tem vindo a desenvolver e aperfeiçoar o **first mobile MyAPAV**. Esta ferramenta virá a substituir a Intranet, à qual Pessoas Voluntárias e Estagiárias tinham acesso, e futuramente à distância de um “click” poderão aceder diretamente a toda a informação sobre o Voluntariado APAV e necessária para o desenvolvimento da sua colaboração com a Associação. As Pessoas Voluntárias e Estagiárias passarão a conseguir registar e consultar as horas de Voluntariado realizadas.

O ano em apreço foi também caracterizado pela continuação da **gestão criteriosa dos recursos** materiais e humanos disponíveis. Desta forma, foi possível, no âmbito do quadro financeiro existente, manter um ritmo elevado de atividades e projetos desenvolvidos, quer a nível central (da Sede), quer nos serviços de Proximidade, tendo em conta a limitação de recursos humanos e financeiros disponíveis face à dimensão das atividades. No seguimento do modelo anteriormente adotado, com este relatório de gestão procede-se à apresentação do balanço da atividade da APAV em 2023 cumprindo, como sempre, a sua obrigação de prestar contas às comunidades locais, regionais e nacional e aos seus vários *stakeholders*, com destaque para os Ministérios signatários do Protocolo. Ao longo do ano as atividades previstas no Protocolo com o Governo da República, bem como extra-protocolo foram

acompanhadas pela Unidade de Monitorização do Protocolo. De uma forma geral podemos dizer que as **atividades e metas traçadas foram alcançadas, respondendo assim positivamente aos objetivos propostos para 2023 e aos compromissos assumidos com as mais diversas entidades públicas e privadas.**