

**Política para a Proteção de Crianças  
no Atendimento e Contacto com a  
APAV**



## Introdução

Consciente da necessidade da promoção de serviços de apoio que possam dar resposta às necessidades e expectativas das crianças e jovens vítimas de crime e de violência de uma forma igualitária, qualificada e humanizada;

Consciente da importância e proficuidade da estreita cooperação entre as autoridades judiciais e os órgãos de polícia criminal, a administração pública, as autarquias locais e as organizações da sociedade civil que prosseguem a defesa dos interesses e dos direitos e o apoio às crianças e jovens vítimas de crime e de violência;

Consciente de que as respostas às necessidades deste público particularmente vulnerável devem ser dadas em parcerias nacionais, regionais e locais, envolvendo as várias instituições representativas e intervenientes em matéria de infância e juventude;

Guiada pelos objetivos e princípios que regem as recomendações da Organização das Nações Unidas e do Conselho da Europa sobre os direitos das crianças, nomeadamente a Convenção sobre os Direitos da Criança da Organização das Nações Unidas (ONU/UN) de 20 Novembro de 1989, Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança relativo à venda de crianças, prostituição e pornografia infantil, Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança relativo ao Envolvimento de Crianças em Conflitos Armados, Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos da Criança Relativo à Instituição de Um Procedimento de Comunicação, Convenção Europeia sobre o Exercício dos Direitos das Crianças, Convenção do Conselho da Europa para a Proteção das Crianças contra a Exploração Sexual e os Abusos Sexuais, Diretrizes do Comité de Ministros do Conselho da Europa sobre a justiça adaptada às crianças, a Diretiva 2011/92/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de Dezembro de 2011 relativa à luta contra o abuso sexual e a exploração sexual de crianças e a pornografia infantil;

Norteadas pelo objetivo e princípios que regulam o atendimento e apoio às vítimas de crime, e das normas e recomendações emanadas da Comissão Europeia, designadamente a Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de Outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade;

Alinhada com a Estratégia da União Europeia sobre os Direitos da Criança de 24 de Março de 2021;

Guiada pelas recomendações da Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, adotada em Istambul, a 11 de maio de 2011, consagradas no V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017 (V PNPCVDG);

Norteadas e regidas pela Constituição da República Portuguesa, pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo (Lei n.º147/99, de 1 de setembro), Lei Tutelar Educativa (Lei n.º 166/99, de 14 de setembro), pelo Código Penal e Código de Processo Penal;

Orientada pelo III Programa de Ação para a Prevenção e Eliminação da Mutilação Genital Feminina 2014-2017;

Orientada pelo III Plano Nacional de Prevenção e Combate ao Tráfico de Seres Humanos 2014-2017 (III PNCTSH);

Cometida no seu objetivo estratégico de apoiar e promover os direitos das crianças e jovens, como grupo de vítimas de crime em situação de especial vulnerabilidade<sup>1</sup> e consciente da missão social de **apoiar as vítimas de crime e/ou de violência, os seus familiares e/ou amigos, prestando-lhes serviços especializados e qualificados, de forma gratuita e confidencial, e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas centradas no estatuto da vítima** em que está investida, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima vem delinear os seus Procedimentos para a Proteção de Crianças no Atendimento e contato com os seus serviços.

---

<sup>1</sup> Planeamento Estratégico 2018-2021 da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, pp. 40

# 1. A APAV na Promoção e Proteção dos Direitos das Crianças

De entre os objetivos que integram a missão da APAV, destaca-se o investimento na proteção e no reconhecimento dos direitos, necessidades e interesses específicos das vítimas de crime e, em especial, das vítimas particularmente vulneráveis, de entre as quais salientamos as crianças e jovens. Por força de características específicas como a idade, o estado de saúde ou a situação de dependência no âmbito de uma relação familiar, laboral ou social, existem vítimas que estão especialmente expostas aos efeitos nefastos da vitimação, pelo que justificam claramente, numa lógica de discriminação positiva, um tratamento especial que permita acautelar ou, pelo menos, minimizar a sua especial vulnerabilidade. A necessidade deste tratamento especial encontra-se aliás bem patente em instrumentos jurídicos, quer nacionais, como a Lei de Proteção de Testemunhas, quer internacionais, como a Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade.

As crianças representam um grupo de particular vulnerabilidade, pela sua idade, pela maior dificuldade em fazer valer os seus direitos e interesses após a experiência de vitimação e pela maior dependência em relação às figuras de prestação de cuidados (que, em muitos casos, se apresentam como os/as autores/as da violência). Sublinhe-se ainda a interseccionalidade, isto é, a interseção de vulnerabilidades múltiplas a que estão acometidas as crianças e jovens migrantes ou refugiadas, requerentes de asilo e desacompanhadas, ou ainda pertencentes a minorias étnicas ou outras. Merecem, por isso, atenção redobrada por parte da APAV com vista à promoção dos seus direitos e à proteção contra todos os atos que os possam violar.

Em todo o seu planeamento estratégico a APAV tem, desde a sua fundação em 1990, alicerçado e reforçado a sua intervenção numa lógica de investigação-ação tendo em vista a uma melhoria contínua dos seus procedimentos de apoio, assente numa forte cultura

de trabalho multidisciplinar e em parceria quer de âmbito local, regional, nacional, quer de ao nível Europeu e internacional, tendo as crianças e jovens vítimas de crime e de violência sido sempre uma prioridade.

A experiência consolidada no apoio e acolhimento de crianças e jovens vítimas de crime e de violência, a par do conhecimento e boas práticas já reunidas e em constante desenvolvimento e atualização, permitiram-nos já a elaboração quer de Códigos de Boa Conduta no contato quer de procedimentos de apoio especializado, que em muito apoiam o desenvolvimento das orientações explanadas neste documento.

Importa, antes de mais, aludir ao que consideramos ser o **conceito de maus-tratos** contra crianças e jovens: *qualquer ação ou omissão não accidental perpetrada pelos pais, cuidadores ou outrem (ex: instituições aos quais os cuidados das crianças ou jovens tenham sido entregues) que ameace a sua segurança, dignidade e desenvolvimento biopsicossocial e afetivo<sup>2</sup>.*

O conceito de maus-tratos, bem assim, encerra diferentes formas de mau trato, isto é, a adoção, que pode ser simultânea, de comportamentos contrários ou conflitantes com as necessidades e direitos fundamentais da criança ou jovem, designadamente:

a) **Maus-tratos psicológicos e emocionais<sup>3</sup>**: adoção de comportamentos que privam a criança ou jovem de um ambiente de segurança e bem-estar afetivo, indispensável ao seu crescimento, desenvolvimento e comportamentos equilibrados. Alguns destes comportamentos podem ser: insultar e gritar; ameaçar e intimidar; humilhar; rejeitar, ignorar e desprezar; isolar; utilizar estratégias emocionalmente psicologicamente abusivas para punir a criança ou jovem (ex: ameaçar o recurso à força física; fechar num quarto escuro ou num quarto à chave para provocar medo);

b) **Maus-tratos físicos<sup>4</sup>**: qualquer ação não accidental, isolada ou repetida, que provoque ou possa vir a provocar dano físico. Como exemplos: dar palmadas e bofetadas; esmurrar, pontapear e sovar; bater com cinto ou outros objetos duros; atirar objetos à criança; arremessar a própria criança ou jovem; abanar ou sacudir; apertar, prender e amordaçar;

---

<sup>2</sup> APAV (2011). Manual Crianças e Jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir. pp. 11-18

<sup>3</sup> *Ibid*

<sup>4</sup> *Ibid*

morder e queimar; utilizar o castigo físico para repreender e punir o mau comportamento da criança ou jovem (ex: sovar; bater com cinto; prender/amarrar);

c) **Violência sexual**<sup>5</sup>: envolvimento e/ou sujeição da criança a atos sexuais ou de natureza sexual com vista à satisfação e gratificação sexual de um adulto ou jovem mais velho. Pode envolver comportamentos diversos, como: importunar a criança ou jovem; acariciar a criança ou jovem ou forçar a que esta acaricie o adulto; forçar a criança ou jovem a assistir ou a participar em atividades de teor sexual (ex: conversa e/ou escritos obscenos; espetáculos eróticos/pornográficos; filmes eróticos/pornográficos; penetração digital da criança ou jovem (no ânus e/ou órgãos genitais); penetração (oral, genital, anal) através de objetos e/ou pênis; uso da criança ou jovem para prostituição; tráfico de crianças ou jovens para fins de exploração sexual.

d) **Exploração sexual de crianças e jovens**<sup>6</sup>: a exploração sexual pode ser entendida como qualquer abuso da vulnerabilidade da criança ou jovem, mediante abuso de poder ou de confiança, para fins sexuais, incluindo, mas não exclusivamente, a obtenção de benefícios financeiros. Pode trazer consequências diversas tanto a nível físico como psicológico, considerando que envolve contatos frequentemente desprotegidos, sob falta de cuidados de higiene e de saúde, ameaças e agressões físicas, falta de alimentação adequada, permanência em locais insalubres, entre outros. A exploração sexual praticada contra menores pode, assim, assumir diferentes formas, designadamente:

- **Exploração da prostituição**: a vítima é induzida ou forçada a prostituir-se contra a sua vontade, não ficando com o dinheiro que recebe em contrapartida, ou ficando apenas com uma parte;
- **Turismo sexual infantil**: uma atividade criminosa que visa o acesso de crianças ou jovens, através de deslocações de veraneio de um/a adulto/a do seu local de residência para outro local, dentro ou fora do seu país, com vista à realização de atividades sexuais com aqueles;
- **Pornografia**: a vítima é coagida a participar em filmes, fotografias ou outros materiais com conteúdos pornográficos;

---

<sup>5</sup> *Ibid*

<sup>6</sup> APAV (2019). Manual CARE: apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual. 2ª Edição (Revista e atualizada), pp. 58

- **Outras práticas sexuais:** qualquer ato que envolva forçar ou coagir a criança ou jovem vítima à prática dos atos sexuais ou à exposição da sua sexualidade contra a sua vontade ou recorrendo a fraude.

Os maus-tratos contra crianças e jovens podem ainda assumir um caráter passivo, isto é, caracterizar-se pela omissão ou alheamento por parte dos cuidadores perante a resposta aos seus direitos e necessidades fundamentais, provocando um intenso mal-estar emocional. Podem ser referidos os seguintes exemplos:

a) **Negligência psicológica e emocional**<sup>7</sup>: omissão persistente por parte dos cuidadores de responsividade, interesse, afeto e amor pela criança ou jovem. Alguns exemplos: ausência de manifestações de afeto e carinho; desinteresse/ausência de resposta perante expressões de afetividade da criança ou jovem; desatenção face às dificuldades emocionais da criança ou jovem; desconhecimento das características da criança ou jovem; desinteresse e desresponsabilização pelos gostos e atividades da criança ou jovem.

b) **Negligência física**<sup>8</sup>: incapacidade de responder às necessidades básicas da criança ou jovem ao nível da alimentação, sono, higiene, acesso aos cuidados de saúde, vestuário, segurança, proteção e educação, colocando em causa o seu crescimento e desenvolvimento saudáveis. Alguns exemplos podem ser indicados, como: pouco cuidado ao nível da higiene pessoal e/ou ao nível do vestuário da criança ou jovem (ex: vestuário sujo; vestuário desadequado para a estação do ano; odores desagradáveis indicativos da ausência/escassez de cuidados de higiene); ausência de estimulação de hábitos alimentares (ex: horários das refeições) e alimentação desadequada/insuficiente (ex: proporcionar à criança ou jovem uma alimentação desajustada das suas necessidades de aporte calórico); desinvestimento nos cuidados de saúde da criança (ex: atraso no Plano Nacional de Vacinação; não comparência em consultas no médico de família; atraso na procura de assistência médica); ausência de supervisão ou supervisão inadequada da criança ou jovem (ex: a criança ou jovem é exposta a situações, contextos, objetos e/ou substâncias perigosas para o seu bem-estar e sobrevivência); alheamento dos cuidadores relativamente à vida escolar da criança ou jovem (ex: ausência de supervisão em relação ao comportamento e aproveitamento escolar; não investimento face a dificuldades de aprendizagem e/ou necessidades educativas específicas; não comparência a reuniões).

---

<sup>7</sup> APAV (2011). Manual Crianças e Jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir. pp. 11-18

<sup>8</sup> *Ibid*

Não obstante as formas de maus-tratos acima elencadas, podem ainda definir-se as seguintes formas específicas:

a) **Tráfico de crianças e jovens para fins de exploração por trabalho**: atividade criminosa organizada que visa a deslocação de crianças e jovens dos seus meios de origem, por rapto, sequestro, violência, ameaça grave, abuso de autoridade e/ou compra e venda, para outras regiões, com vista à exploração por trabalho;

b) **Trabalho Infantil**: atribuição à criança ou jovem da obrigação de execução de trabalhos ou tarefas (domésticos ou outros), eventualmente resultantes em benefício económico para terceira pessoa, que excedem os limites do habitual, que deveriam ser efetuados por adultos e que interferem nas atividades e necessidades escolares da criança ou jovem, bem como em todas as outras necessidades próprias da sua idade.

c) **Mendicidade**: utilização ou exploração da criança ou jovem em atos de mendicidade com vista à obtenção de recompensa ou benefício económico.

d) **Abandono**: ato praticado pelos cuidadores e que consiste no abandono da criança em locais como hospitais, centros de saúde, instituições ou na rua, não providenciando os cuidados de alimentação, segurança, proteção e vigilância necessários.

O progressivo (re)conhecimento social do papel da APAV no apoio e proteção das crianças vítimas de crime e/ou de violência poderá ser atestado pelo aumento, ao longo dos últimos anos, do número de processos de apoio a crianças. Entre 2010 e 2020 a APAV prestou algum tipo de apoio a mais de 3.200 crianças vítimas de crime e/ou violência. A maioria refere-se a situações de violência doméstica, estando especialmente presentes os maus tratos psicológicos, os maus tratos físicos, as ameaças/coação e a violência sexual. A este respeito, diga-se que grande parte dos fenómenos de violência sexual contra crianças, nomeadamente o abuso sexual de crianças, é praticado em contexto doméstico, pressupondo-se, desta forma, a presença de relacionamento de parentesco entre a criança vítima e o/a autor/a do crime.

A natureza íntima e as dinâmicas intrafamiliares que caracterizam a violência cometida contra crianças em contexto doméstico concorrem claramente para a manutenção e perpetuação da vivência abusiva, para a desproteção da criança, ao mesmo tempo que introduzem enormes dificuldades para a criança revelar a experiência de vitimação que se encontra a viver, para pedir ajuda e denunciar.



No que à proteção dos direitos e apoio das crianças vítimas de crime e/ou de violência diz respeito, a APAV tem, nos últimos anos, envidado esforços consistentes para a qualificação e preparação dos seus profissionais e voluntários/as para o contacto e intervenção com crianças, através de formação geral de base e da formação especializada no âmbito da intervenção e da Vitimologia. Tais esforços encontram-se patentes na cada vez maior diversidade de módulos sobre matérias específicas relativas ao atendimento a crianças vítimas de crime e/ou de violência nos planos anuais de formação (interna e externa) concebidos e executados pelo Centro de Formação da APAV, acreditado pelo Direção Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT).

A qualificação contínua procura dotar os profissionais que trabalham na APAV de conhecimentos teórico-práticos e de competências que contribuam para a qualidade dos serviços de apoio prestados a estes grupos populacionais e que respondam de forma ajustada e eficaz às suas necessidades e características particulares.

Da mesma forma, também a formação e qualificação de profissionais externos à APAV que, no âmbito das funções que exercem nas respetivas entidades empregadoras, contactam com crianças e jovens (por exemplo, profissionais de saúde, de educação, da proteção social, da justiça), é assumida como prioridade estratégica da APAV. Pretende-se com a promoção de eventos formativos dirigidos aos profissionais e/ou entidades com intervenção em matéria de infância e juventude, consolidar as metodologias de ação e os mecanismos de cooperação interinstitucional e complementar ou reforçar as competências dos profissionais para a compreensão, intervenção e sinalização/encaminhamento das situações de vitimação de crianças.

O desenvolvimento de boas práticas no apoio e proteção das crianças é claramente uma prioridade da APAV, possibilitando a qualificação e capacitação dos seus profissionais, a consolidação dos modelos de intervenção e a padronização dos procedimentos de apoio. Ao mesmo tempo, representam um recurso útil para a prática de qualquer profissional que no seu dia-a-dia contacte com crianças.

## 2. Princípios orientadores dos Procedimentos

A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima assume, como pressuposto da sua intervenção e contacto com crianças, **a não discriminação, o respeito pelas perspetivas da criança, a promoção dos seus direitos e do seu superior interesse** e a proteção face a todos os atos que os possam violar, à (re)vitimação e à vitimação secundária.

Integra igualmente nos seus princípios para o contacto e intervenção com crianças diversas regulamentações e procedimentos balizados por publicações e manuais internos, a saber: os *Estatutos da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*, os *Planos Estratégicos*, o *Código de Conduta da APAV*, o *Manual de Procedimentos dos Serviços de Apoio à Vítima*, o *Manual do Gestor de Gabinete de Apoio à Vítima da APAV*, o *Manual de Procedimento do Sistema Integrado de Apoio à Distância*, o *Manual Crianças e Jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir* e o *Manual CARE: apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual*.

Nos seus ora 70 serviços de proximidade, a APAV rege e orienta ainda a sua intervenção e, logo, o contato e a proteção das crianças e jovens que diariamente acorrem aos seus serviços de apoio, nos princípios e valores vertidos nos seus Estatutos, reconhecendo-se enquanto organização de:

- de solidariedade social sem fins lucrativos;
- de voluntariado social com presença nacional;
- integrada nas redes internacionais de cooperação à escala europeia e global;
- independente e autónoma dos poderes políticos e de outras instituições;
- apolítica e não confessional;
- que se rege pelo princípio da não discriminação em função da idade, género, raça ou etnia, religião, orientação sexual, condição sócio económica, nível de escolaridade, ideologia ou outros;
- que se rege pelo princípio da igualdade de oportunidades e de tratamento;

- que promove a justiça e práticas restaurativas na resolução de conflitos;
- que presta serviços gratuitos, confidenciais e de qualidade a todas as vítimas de crime;
- centrada na vítima como utente, respeitando as suas opiniões e decisões;
- uma voz ativa na defesa e promoção dos direitos, das necessidades e interesses específicos das vítimas;
- um centro de conhecimento, investigação e qualificação nas temáticas das vítimas de crime e de violência.

Atua também, e especificamente no caso das crianças, no respeito pelos princípios orientadores para a promoção dos direitos da criança e sua proteção face a situações de risco e perigo, segundo a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo:

- **Superior interesse da criança.** A intervenção no processo de apoio deve atender prioritariamente aos interesses e direitos da criança, sem prejuízo da consideração que for devida a outros interesses legítimos no âmbito da pluralidade dos interesses presentes no seu caso concreto;
- **Privacidade.** A promoção dos direitos e proteção da criança deve ser efetuada no respeito pela intimidade, direito à imagem e reserva da sua vida privada;
- **Intervenção precoce.** A intervenção deve ser efetuada logo que uma situação de perigo seja suspeitada ou conhecida;
- **Intervenção mínima.** A intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável à efetiva promoção dos direitos e à proteção da criança. As instituições que não estão vocacionadas para esta intervenção, abstendo-se de intervir, devem encaminhar as situações para aquelas que o fazem;
- **Proporcionalidade e atualidade.** A intervenção deve ser necessária e adequada à situação de perigo em que a criança se encontra no momento atual;
- **Responsabilidade parental.** A intervenção deve ser efetuada de modo que os pais assumam os seus deveres para com a criança;
- **Prevalência na família.** Na promoção de direitos e na proteção da criança devem

prevalecer as medidas que a integrem na sua família ou que promovam a sua adoção;

- **Obrigatoriedade de informação.** A criança, os pais, o representante legal ou a pessoa que tenha a sua guarda de facto têm direito a ser informados dos seus direitos, dos motivos que determinaram a intervenção e da forma como esta se processa;
- **Audição obrigatória e participação.** A criança, em separado ou na companhia dos pais, representante legal ou pessoa que tenha a sua guarda de facto, deve ser ouvida e convidada a participar nos atendimentos, diligências e desenvolvimento do processo de apoio;
- **Subsidiariedade.** A intervenção deve ser efetuada sucessivamente pelas Entidades com Competência em Matéria de Infância e Juventude, pelas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens e, em última instância, pelos Tribunais.

## 2. Procedimentos para a Proteção de Crianças no Atendimento e Contato com a APAV

### 2.1. Os procedimentos

Nos seus 70 serviços de proximidade, são maioritariamente três as vias através das quais crianças e jovens contactam com os colaboradores e colaboradoras da Associação, para além da rede de Voluntariado APAV:

1. Atendimento e apoio especializado a crianças e jovens;
2. Acolhimento de crianças e jovens vítimas (diretas ou indiretas) de violência doméstica e de tráfico de seres humanos;
3. Prevenção e Sensibilização.

Para garantir a observância dos princípios e valores para a proteção de crianças e jovens no atendimento e contato com a APAV estão, desde logo, implementados diversos procedimentos que emanam quer da Lei quer do Código de Boa Conduta APAV, dos Manuais a que se alude no capítulo anterior quer da formação inicial obrigatória, com carga horária de 90 horas (38 em sala e 52 em prática supervisionada em contexto de trabalho), quer ainda de procedimentos específicos da seleção de Técnicos de Apoio à Vítima, Estagiários/as e Voluntários/as é precedida de candidatura formal do/a candidato/a.

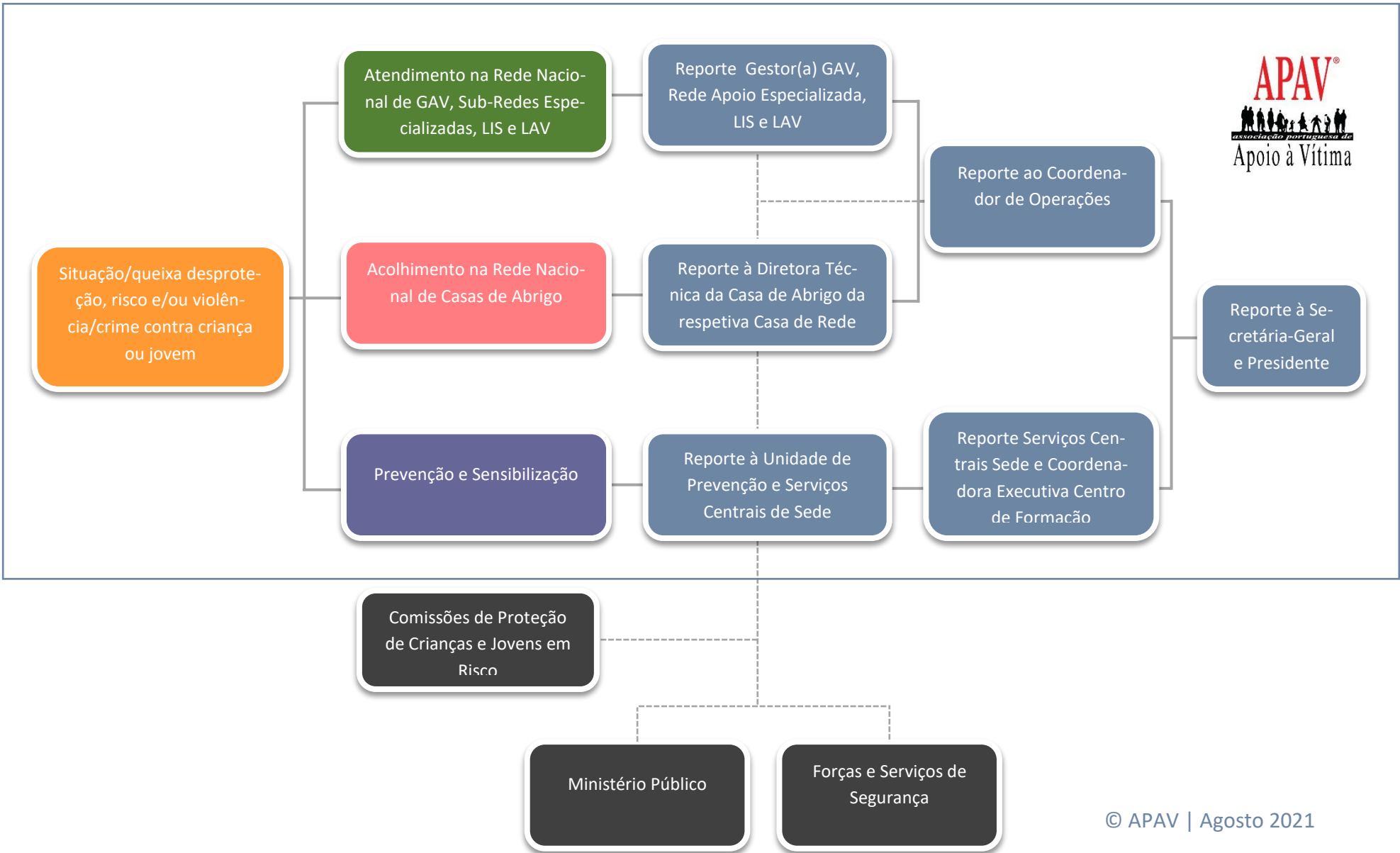
A não denúncia a um membro da Direção ou ao/à secretário/a geral pelo/a colaborador/a da APAV de uma ação ou omissão por parte de outro/a colaborador/a da APAV que configure uma violação grave e/ou reiterada da missão, dos princípios, dos valores, dos modelos de intervenção, dos procedimentos e práticas em vigor na APAV consubstancia uma grave violação do Código de Boa Conduta.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Código de Boa Conduta da APAV, pp. 3

De uma forma sucinta, os procedimentos podem ser graficamente explicitados conforme fluxograma abaixo, cabendo a diferentes pessoas e níveis decisórios a sua decisão e implementação, que se explicitarão no capítulo seguinte.

Procedimentos para a Proteção de Crianças no Atendimento e Contato com a APAV



### 2.1.1. O atendimento na Rede Nacional de Serviços de Gabinetes de Apoio à Vítima, Sub-redes Especializadas, Linha de Apoio à Vítima e Linha Internet Segura

A intervenção diária de qualquer Técnico/a de Apoio à Vítima, Voluntário/a e/ou Estagiário/a que esteja no atendimento a crianças e jovens pressupõe, antes de mais, o estrito conhecimento do Código de Boa Conduta, os princípios orientadores da intervenção da APAV e uma formação mínima obrigatória de 90 horas. Para além disso, a sua atuação é supervisionada pelo(a) Gestor(a) do serviço de proximidade ao qual está alocado(a), que, por sua vez, está abrigado e obrigado pelo mesmo Código de Boa Conduta, pela supervisão e gestão da Coordenação de Operações, cuja responsabilidade é a coordenação dos serviços de proximidade da APAV no território nacional garantindo o cumprimento dos procedimentos de atendimento e apoio; promovendo as respostas multidisciplinares e articulação entre os vários serviços de proximidade de apoio ao cidadão vítima de crime e seus familiares.

Neste sentido, caso se verifique uma situação de desrespeito ou desproteção pelos direitos fundamentais da criança, esteja de alguma forma em causa o seu superior interesse, se algum indício houver de que é ou poderá vir a ser vítima de crime ou de violência, o Técnico/a de Apoio à Vítima, Voluntário/a e/ou Estagiário/a deverá de imediato alertar o Gestor(a) do seu serviço de proximidade que, por sua vez, acionará, consoante a situação em causa, as entidades com intervenção em matéria de infância e juventude e as forças e serviços de segurança.

**A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, enquanto entidade com competência em matéria de infância e juventude, segundo a Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, tem legitimidade e prioridade para intervir em primeiro lugar na promoção dos direitos da criança e na sua proteção face ao perigo.**

Segundo a mesma Lei, considera-se que a criança está em perigo quando se encontra numa das seguintes situações:

- Está abandonada ou vive entregue a si própria;



- Sofre maus tratos físicos ou psíquicos ou é vítima de abusos sexuais;
- Não recebe os cuidados ou a afeição adequados à sua idade e situação pessoal;
- É obrigada a atividades ou trabalhos excessivos ou inadequados à sua idade, dignidade e situação pessoal ou prejudiciais à sua formação ou desenvolvimento;
- Está sujeita, de forma direta ou indireta, a comportamentos que afetem gravemente a sua segurança ou o seu equilíbrio emocional;
- Assume comportamentos ou se entrega a atividades ou consumos que afetem gravemente a sua saúde, segurança, formação, educação ou desenvolvimento sem que os pais, o representante legal ou quem tenha a guarda de facto se lhes oponham de modo adequado a remover essa situação.

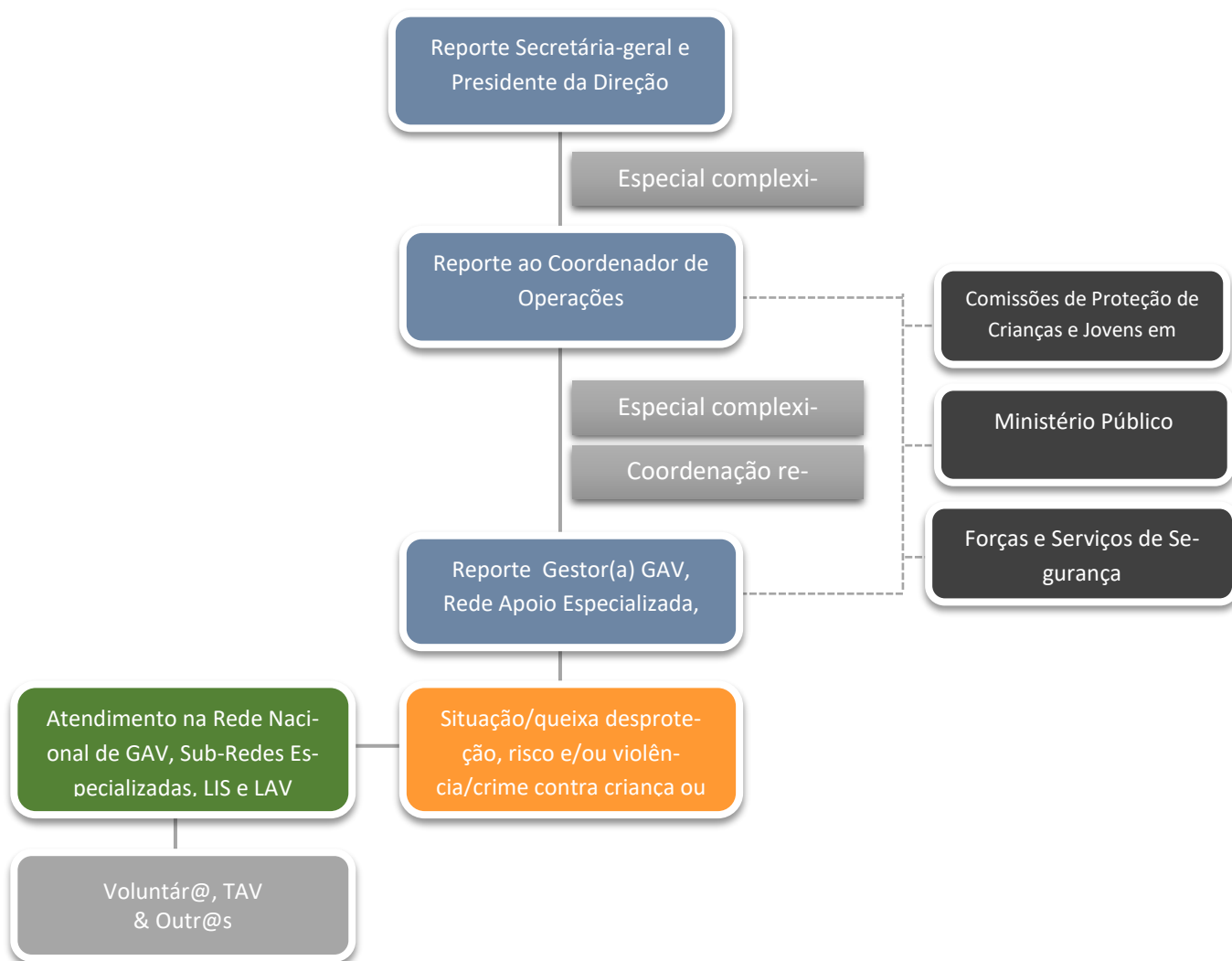
A atuação da APAV perante a identificação de situações em que a criança se encontra em perigo rege-se pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo e procedimentos vertidos e detalhados no *Manual de Procedimentos dos Serviços de apoio à vítima da APAV*, no *Manual Crianças e Jovens vítimas de violência: compreender, intervir e prevenir* e no Manual CARE: apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual.

Assim sendo:

- Perante a identificação ou suspeita de situação de perigo, a APAV, de forma consensual com os pais, representante legal ou com quem tenha a guarda de facto da criança (e da não oposição da criança, no caso de esta ter idade igual ou superior a 12 anos) atua, em conjunto com as demais entidades de primeira linha de intervenção, para procurar remover a criança da situação em que se encontra. Após esgotados os esforços e mecanismos para a resolução da situação num primeiro nível de intervenção, a APAV procede à comunicação e sinalização da situação junto da Comissão de Proteção de Crianças e Jovens competente.
- Perante situações de perigo atual ou iminente para a vida ou integridade física da criança e face à oposição à intervenção por quem exerça a responsabilidade parental ou quem tenha a guarda de facto da criança, a APAV comunica obrigatoriamente a situação ao Ministério Público, solicitando intervenção judicial; solicita ainda a colaboração das entidades policiais para retirar a criança do perigo em que se encontre.
- Perante a identificação de situações que constituem a prática de crimes contra a

criança, estando ou não cumpridos os requisitos necessários à identificação de situações de urgência, a APAV tem obrigação, por lei, de proceder à sua sinalização junto das autoridades competentes.

Se, a complexidade da resposta a encetar assim o carecer, o/a Gestor(a) recorrerá ao Coordenador de Operações e este, caso necessário, à Secretária-geral e ao Presidente.



## 2.1.2. O acolhimento na Rede Nacional de Casas de Abrigo

A APAV é atualmente responsável por uma rede nacional de Casas de Abrigo para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência para o seu acolhimento temporário, nomeadamente de maus tratos físicos ou psicológicos e crimes sexuais, com ou sem filhos, para situações de urgência, de transição e provisório e/ou prolongado na intervenção em crise.

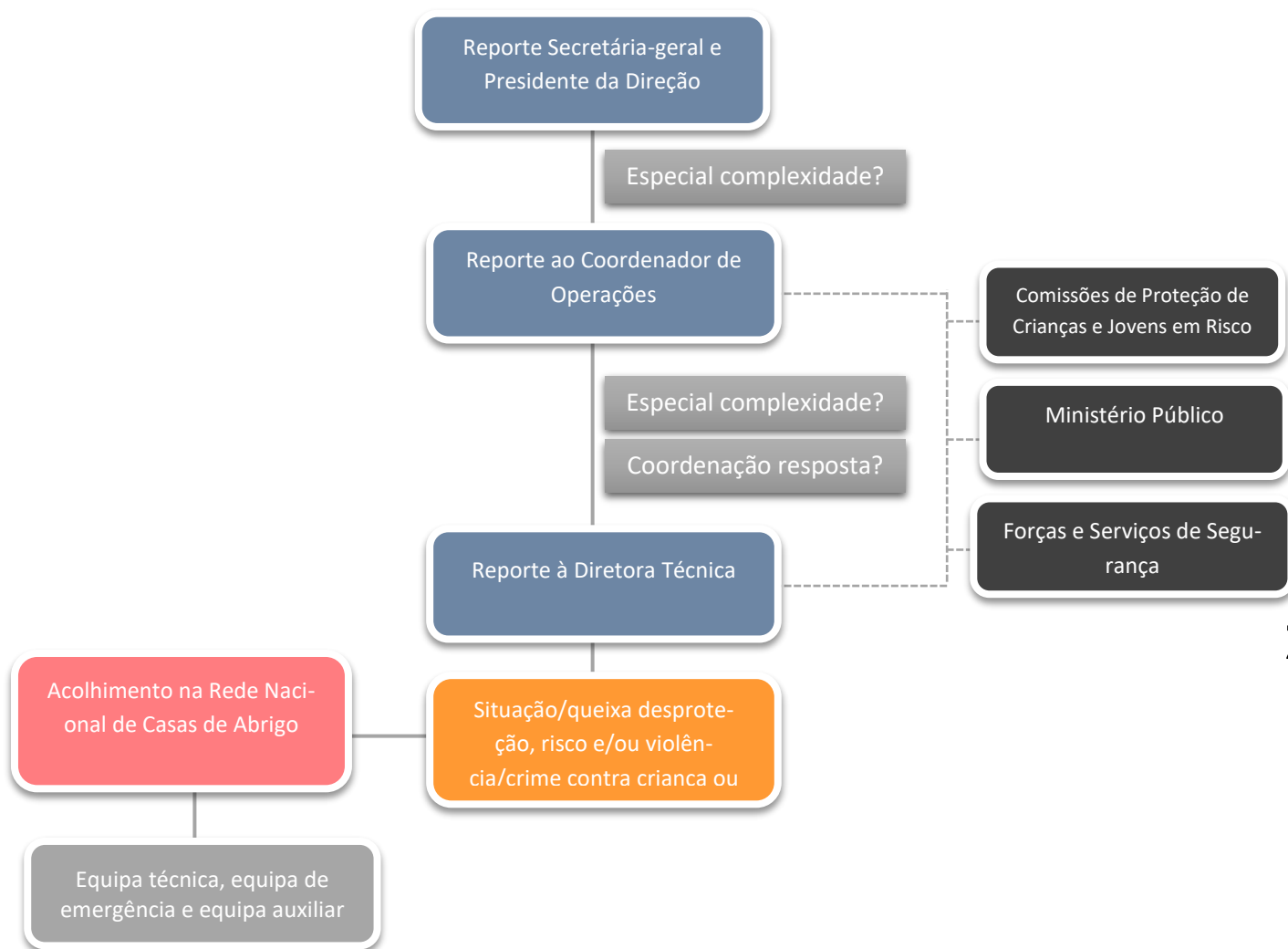
As Casas de Abrigo são um passo essencial numa resposta mais completa à população vítima de crime, pois representa a continuidade de um esforço de combate à violência doméstica e à violência de género, protegendo as mulheres vítimas e seus filhos menores, possibilitando a rutura com a situação de vitimação e criando os meios e as estratégias para que possam exercer os seus direitos fundamentais e constitucionais de cidadãos num projeto de vida sem violência. O Centro de Acolhimento e Protecção (CAP) para mulheres vítimas de tráfico de seres humanos e seus filhos é uma resposta especializada da APAV integrada nesta rede nacional.

Na rede nacional de Casas de Abrigo para Mulheres e Crianças Vítimas de Violência são assegurados apoio jurídico, psicológico e social, para além de um acompanhamento individualizado no processo de reintegração e autonomização. As crianças e jovens beneficiam igualmente de acompanhamento, de acordo com a sua idade e maturidade, incluindo na sua integração escolar e na garantia de que usufruem da plenitude dos seus direitos humanos fundamentais.

Na eventualidade de ser verificado risco para o seu salutar desenvolvimento e o usufruto dos seus direitos, é dever da equipa auxiliar, da equipa de emergência e da equipa técnica da Casa de Abrigo reportar quaisquer incidentes que o indiciem à Diretora Técnica de cada uma das Casas de Abrigo da Rede, que, à semelhança dos GAV ou qualquer outro serviço de proximidade da APAV, encetar de imediato a sinalização da situação às autoridades competentes, ao Supervisor da Rede e ao Coordenador de Operações.

Se, a complexidade da resposta a encetar assim o carecer, o/a Gestor(a) recorrerá ao Coordenador de Operações e este, caso necessário, à Secretária-geral e ao Presidente.

O diagrama abaixo ilustra o fluxo de acontecimentos e responsabilidades.



### 2.1.3. Prevenção da violência contra crianças: a aposta na sensibilização e na informação

Uma proporção considerável dos eventos formativos assegurados pela APAV dizem respeito a iniciativas e ações de informação e sensibilização, debates ou palestras, tipicamente de curta duração e dirigidas à população em geral ou a grupos populacionais de especial interesse (por exemplo, crianças em frequência escolar; profissionais

de educação; profissionais de saúde; entidades policiais), centrados na consciencialização face a determinadas formas de violência, na promoção de um maior (re)conhecimento da violência contra crianças e na capacitação dos intervenientes para a deteção e atuação perante situações em que a criança se encontre em risco ou em perigo.

No caso específico das iniciativas e ações de informação e sensibilização desenvolvidas e dinamizadas para crianças, a APAV tem assumido presença regular e ativa em contexto escolar, seja pela dinamização de ações de informação e sensibilização de curta duração dirigidas às crianças (e aos profissionais da comunidade escolar), pela implementação de programas mais alargados ou duradouros de prevenção do crime e/ou violência e de promoção de atitudes e comportamentos protetores, ou mesmo pela distribuição de recursos informativos e materiais centrados na promoção dos seus direitos, da sua segurança e na prevenção da (re)vitimização.

**A informação e sensibilização das crianças representam para a APAV uma estratégia central para a prevenção de situações que coloquem a criança em risco ou em perigo. Representa, em simultâneo, uma abordagem positiva, que aposta no empoderamento da criança e na sua capacitação, por intermédio da promoção do seu conhecimento em relação às estratégias de proteção e segurança que poderá adotar perante situação de risco, às medidas, mecanismos e direitos de que é titular e dos recursos para a sua proteção e apoio existentes e que poderão ser acionados.**

Em matéria de ações de informação e sensibilização, estas podem ser requeridas a qualquer serviço de proximidade da APAV por uma estrutura escolar ou qualquer outra com quem haja uma parceria, formal ou informal, de âmbito local ou até regional ou nacional. Os pedidos são, em regra, dirigidos aos/às Gestores/as que, em articulação e validação do Centro de Formação APAV, diligencia a implementação das ações. É ainda necessária a aprovação, caso se trate de um estabelecimento de ensino, do docente titular da unidade curricular e o consentimento por parte da criança e do seu responsável legal. As ações de informação e sensibilização são dinamizadas, geralmente, por Técnicos/as de Apoio à Vítima voluntários(as) e/ou estagiários(as) da Associação que, conforme acima disposto, estão abrangidos e sujeitos ao estrito cumprimento do Código de Conduta da APAV, para além de deterem formação mínima para o exercício da sua função.

A APAV tem vindo a robustecer, para além da sua oferta ao nível da informação e sensibilização, o seu portfólio ao nível dos programas de prevenção do crime e da violência, ação-chave, primordial e complementar à missão da Associação. Indica-se, a título de

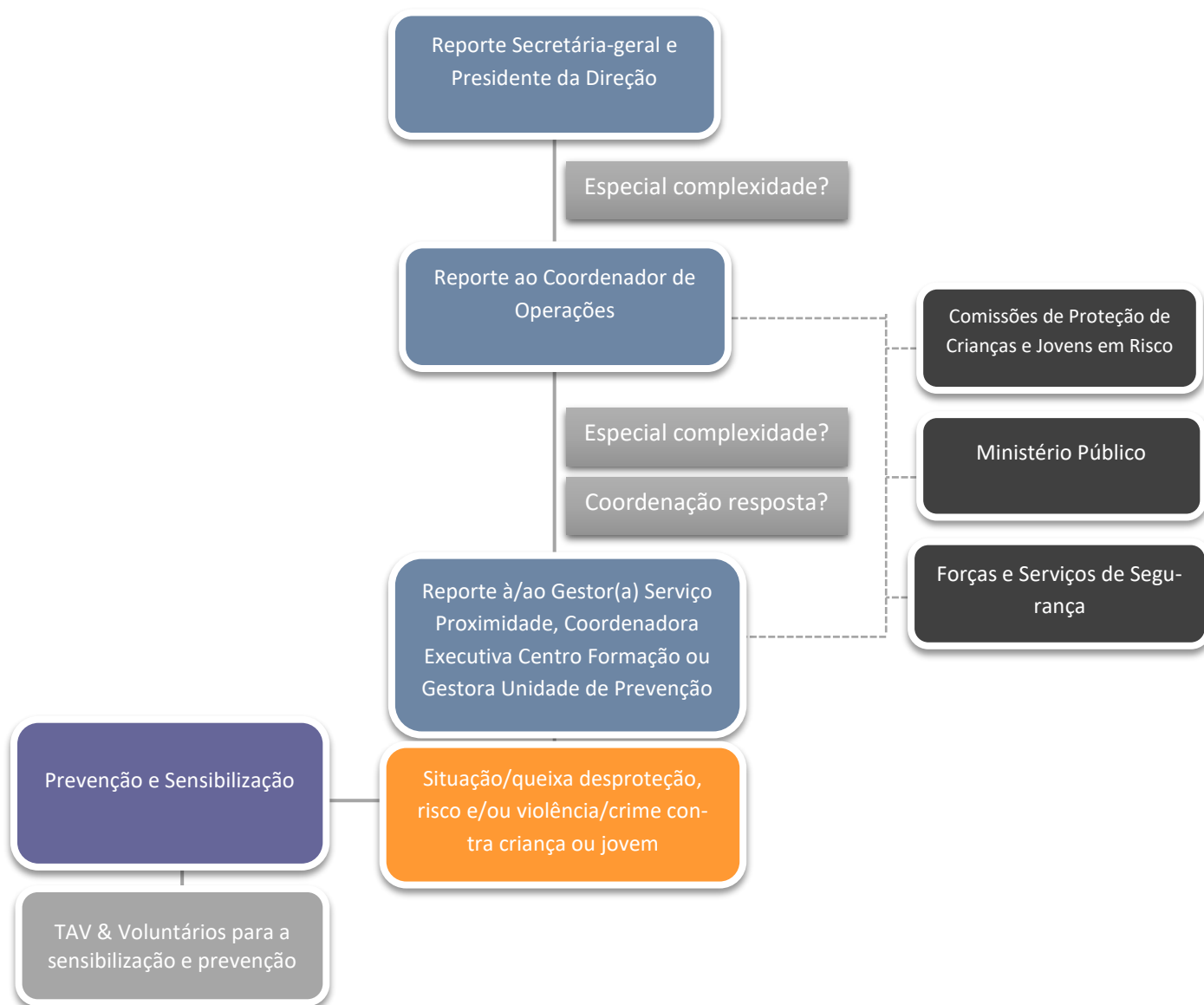
exemplo, o Programa Hora de Ser<sup>®</sup>, um programa de prevenção da violência nos relacionamentos interpessoais, que, assente em valores de igualdade, tolerância e não-violência, procura promover relacionamentos positivos através de aprendizagens e treino de competências específicas. O programa Hora de SER<sup>®</sup> tem como objetivo central prevenir a violência nos relacionamentos interpessoais, através da promoção de relacionamentos interpessoais positivos, baseados na tolerância, igualdade e não-violência. Baseia-se a APAV, pois, na noção de que a educação acerca do tema pode mudar a consciência, o conhecimento e ensinar competência e, assim, prevenir a instalação da violência e do crime (prevenção primária).

Na implementação dos Programas de Prevenção APAV, são os Técnicos de Apoio para a Prevenção que se deslocam às escolas para dinamizar as sessões do programa, não sem antes serem formados(as) para o efeito e lhes ser pedido o Certificado de Registo Criminal, como é, aliás, boa-prática.

Os Técnicos de Apoio à Vítima e os Voluntários para a Sensibilização e Prevenção estão, ademais, preparados(as) para sinalizar e reportar quaisquer situações de violência e/ou crime ao/à Gestor(a) do Serviço de Proximidade, Coordenadora Executiva do Centro de Formação ou Gestora da Unidade de Prevenção que encetaram os procedimentos de proteção da criança ou jovem, internamente e junto das entidades competentes.

Se, a complexidade da resposta a encetar assim o carecer, o/a Gestor(a), Coordenadora Executiva do Centro de Formação ou Gestora da Unidade de Prevenção recorrerão ao Coordenador de Operações e este, caso necessário, à Secretária-geral e ao Presidente.

O diagrama abaixo ilustra o fluxo de acontecimentos e responsabilidades.

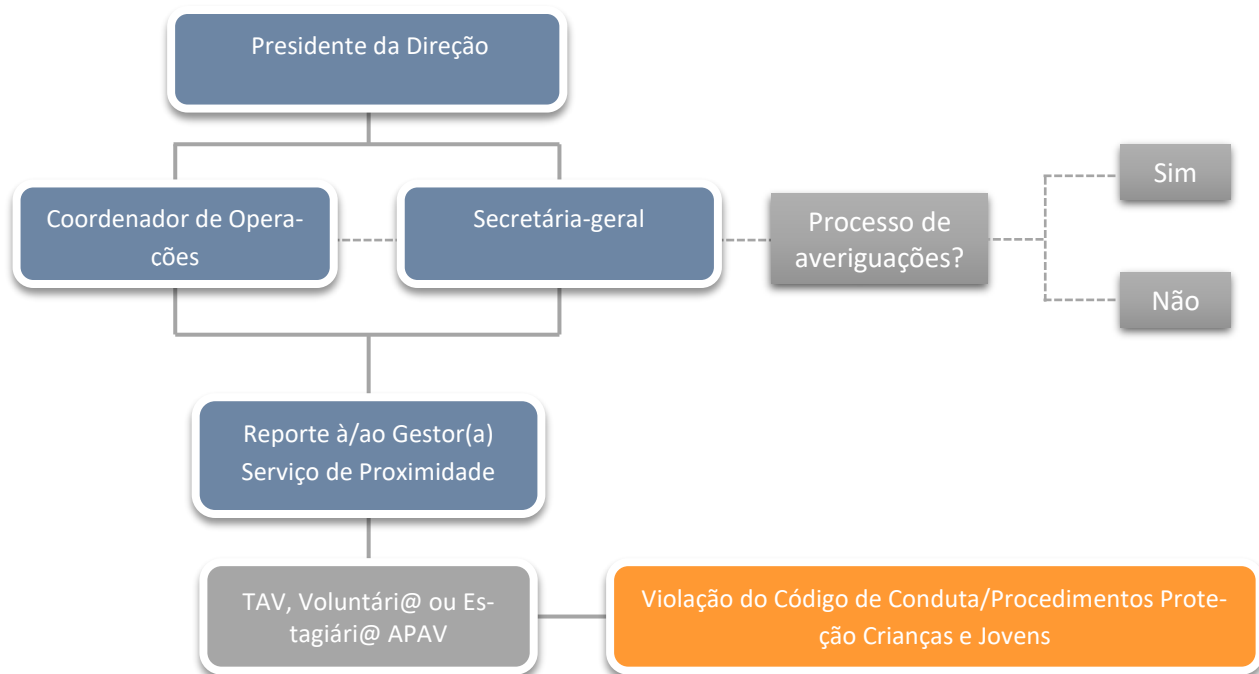


### 2.1.4. Suspeita de ação ou omissão por parte de TAV, Voluntári@ ou Estagiári@ da APAV na proteção de crianças e jovens

Em virtude do cumprimento do Código de Boa Conduta da APAV, qualquer Técnico(a) de Apoio à Vítima, Estagiário(a) e/ou Voluntári(a) tem o dever de informar o(a) Gestor(a) do

Serviço de Proximidade onde exerce funções de qualquer ato ou omissão que configure uma violação grave e/ou reiterada da missão, dos princípios, dos valores, dos modelos de intervenção, dos procedimentos e práticas em vigor na APAV. Deste modo, se houver suspeita que, por ação ou omissão, os direitos fundamentais, a proteção e o superior interesse de uma criança ou jovem estiver em perigo, esta situação deve ser de imediato reportada ao(à) Gestor(a) do Serviço de Proximidade que, por sua vez, poderá encetar diligência de imediato e deverá, não obstante, informar o Coordenador de Operações e a Secretária-geral, para que seja aferida a necessidade de instaurar um processo de averiguações. Coordenador de Operações e a Secretária-geral informarão posteriormente o Presidente.

O diagrama abaixo ilustra o fluxo de acontecimentos e responsabilidades.

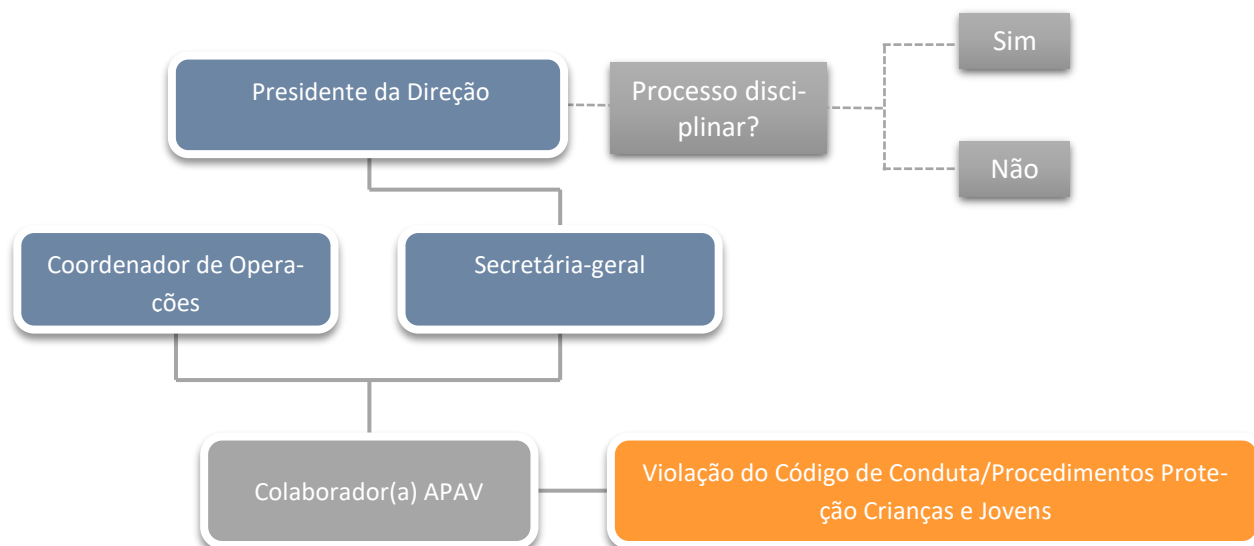




## 2.1.5. Suspeita de ação ou omissão por parte de um(a) colaborador(a) da APAV na proteção de crianças e jovens

Em virtude do cumprimento do Código de Boa Conduta da APAV, qualquer Colaborador(a) tem o dever de informar o Coordenador de Operações e a Secretária-geral de qualquer ato ou omissão que configure uma violação grave e/ou reiterada da missão, dos princípios, dos valores, dos modelos de intervenção, dos procedimentos e práticas em vigor na APAV. Deste modo, se houver suspeita que, por ação ou omissão, os direitos fundamentais, a proteção e o superior interesse de uma criança ou jovem estiver em perigo, esta situação deve ser de imediato reportada ao Coordenador de Operações e à Secretária-geral, que, na qualidade de responsável pela Unidade de Recursos Humanos, informará o Presidente. O Presidente aferirá da necessidade de instauração de um processo disciplinar.

O diagrama abaixo ilustra o fluxo de acontecimentos e responsabilidades.



## 3. Implementação & Monitorização dos Procedimentos

A implementação e monitorização da Política para a Proteção de Crianças no Atendimento e Contato com a APAV é, como resulta do Código de Boa Conduta da Associação e da intervenção a que esta se obriga nas situações em que os direitos fundamentais, a não discriminação, o respeito pelas perspetivas da criança, a promoção dos seus direitos e do seu superior interesse e a proteção face a todos os atos que os possam violar, à (re)vitimização e à vitimação secundária seja violada, da coresponsabilidade de todos e todas os/as que, no seu dia-a-dia, contactam com crianças e jovens.

Não obstante, como vimos, cabe aos/às Gestores(as) dos 70 Serviços de Proximidade, em primeira instância, zelar pelo estrito cumprimento dos procedimentos constantes deste documento e, ao mínimo indício da sua violação, encetar, ao abrigo da Lei de Proteção de Criança e Jovens os procedimentos criminais ou, caso se trate de um Técnico(a) de Apoio à Vítima (TAV), Voluntário(a) ou Estagiário(a) sob a sua alçada, iniciar as diligências para apurar os factos e reportar ao Coordenador de Operações e à Secretária-Geral a situação, para que se afira da necessidade de instauração de um processo de averiguações. Tal situação será reportada ainda ao Presidente da Direção.

Para além disso, os(as) Gestores(as) e Assesores(as) dos Serviços de Proximidade mantêm um acompanhamento individual dos(as) seus/suas TAV e dinamizam regularmente reuniões com as suas equipas, o que permite uma melhor aferição do cumprimento estrito dos princípios, valores e procedimentos que promovem o usufruto e a proteção das crianças no contato com os serviços da APAV.

Os Serviços de Proximidade da APAV beneficiam ainda de supervisão e monitorização próxima dos serviços disponibilizados, pelo que o modelo de supervisão da APAV é um modelo integrado, tendo sempre em conta os procedimentos da APAV e a qualidade do serviço prestado.

Importa ainda referir que a APAV é uma entidade certificada no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade pela Bureau Veritas (NO ISO: 9001), estando, bem assim, alicerçada em ferramentas de gestão e monitorização próxima dos seus serviços, fundamentada

numa política de melhoria contínua e de satisfação do cliente, com o compromisso de garantir a diminuição do impacto negativo da vitimação e de, para isso, prestar aos Serviços de Proximidade, o adequado apoio técnico, logístico e de supervisão para que se façam cumprir os seus objetivos.

Esta Política foi revista e recomendada para aprovação por:

*Carmen Rasquete*  
Secretária-geral

*Frederico Marques*  
Coordenador de Operações

Esta Política foi aprovada por:

*João Lázaro*  
Presidente