



Proteção e apoio às vítimas da criminalidade durante a pandemia de COVID-19 – intercâmbio de boas práticas sobre a forma de lidar com as vítimas de violência doméstica, a cibercriminalidade e os crimes de ódio

(Informações recolhidas pela Rede Europeia dos Direitos das Vítimas)

DECLARAÇÃO DE EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE: O presente documento foi elaborado pela Rede Europeia dos Direitos das Vítimas em cooperação com peritos nacionais. Apresenta uma seleção de boas práticas adotadas pelos Estados-Membros desde abril de 2020 e serve apenas para efeitos de informação. O presente documento não vincula os Estados-Membros nem a Comissão Europeia. A presente declaração de exoneração de responsabilidade complementa a declaração geral de exoneração de responsabilidade disponível em https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-en.do?init=true.

ÁUSTRIA Esfera de responsabilidades do Ministério da Justiça Federal	Boas práticas dos Estados-Membros
1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes	I. O sítio Web do Ministério da Justiça Federal disponibiliza ao público uma ligação sobre a COVID-19 contendo i) informações gerais sobre medidas específicas relativas à COVID-19 nos serviços judiciais e do Ministério Público, ii) uma secção de perguntas e respostas sobre a COVID-19, e iii) informações específicas sobre a legislação relacionada com a COVID-19, as alterações correspondentes e decisões ministeriais. Foram criadas ligações para sítios Web de sensibilização sobre a COVID-19 de outros ministérios e ONG. CP. https://www.justiz.gv.at/home/covid19~7a5.de.html (em alemão). II. As organizações de apoio às vítimas foram informadas

	sobre as medidas relativas à COVID-19 nos serviços judiciais e do Ministério Público e recebem regularmente as atualizações correspondentes.
2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção	<p>I. As medidas específicas relativas à COVID-19 não foram introduzidas apenas para as vítimas de violência doméstica, cibercriminalidade e crimes de ódio, mas para todas as vítimas da criminalidade, do seguinte modo:</p> <p>i) Os serviços judiciais e do Ministério Público receberam orientações sobre a COVID-19 do Ministério da Justiça Federal e foram equipados em conformidade (máscaras cirúrgicas e capacetes, barreiras de vidro acrílico, etc.).</p> <p>ii) O respetivo equipamento também é disponibilizado e oferecido às vítimas.</p> <p>iii) Os serviços judiciais e do Ministério Público são aconselhados a recorrer cada mais a ferramentas de videoconferência.</p> <p>II. Neste momento, da perspetiva do Ministério da Justiça Federal, não é possível confirmar um aumento da violência doméstica na Áustria devido à falta de dados válidos. Porém, os serviços do Ministério Público estão preparados caso ocorra um aumento nas próximas semanas.</p> <p>III. Devido às medidas de sensibilização no sistema judiciário, as infrações penais relacionadas com a COVID-19 são monitorizadas cuidadosamente.</p>
3) Outras boas práticas	<p>Para outras medidas do governo federal austríaco, consultar o sítio Web do Conselho da Europa:</p> <p>https://www.coe.int/en/web/genderequality/promotingand-protecting-women-s-rights</p>

BÉLGICA	Boas práticas dos Estados-Membros
1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes	<ul style="list-style-type: none"> - Apesar de as declarações serem feitas em linha ou por marcação no caso de assuntos não urgentes, as autoridades policiais continuam a dirigir-se ao local em caso de emergências e intervenções urgentes, para factos que exijam determinadas observações ou quando os autores dos crimes continuam presentes + vários canais para apresentar denúncia durante a pandemia. - Relativamente às vítimas de violência doméstica, as autoridades policiais locais também contactaram as várias associações locais ativas neste domínio para as informar de que as vítimas não devem hesitar em recorrer à polícia.

	<ul style="list-style-type: none"> - Para as vítimas de violência doméstica, a utilização de uma nova ferramenta (recebida do RU) poderá ajudar nas audiências adiadas. Em tempos de COVID-19, é possível adiar audiências (por vários motivos). Para garantir a preservação dos factos e da memória, pode recorrer-se a esta ferramenta, que está a ser transposta para o contexto belga pelo Departamento de Ciências do Comportamento da Polícia Federal e deverá estar pronta em breve.
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Os serviços regulares de apoio judicial e não judicial às vítimas continuam a funcionar durante a pandemia. Contudo, a ajuda é agora prestada por telefone, correio ou informação por escrito; se necessário, também é possível por videoconferência. - <u>Em particular para as vítimas de violência doméstica e violência sexual:</u> <ul style="list-style-type: none"> • todos os intervenientes (autoridades policiais, centros de referência para as vítimas de agressões sexuais, serviços judiciais de apoio às vítimas, associações de vítimas, centros de justiça familiar, etc.) contactaram proativamente vítimas «conhecidas» para assegurar o seu acompanhamento e previram regulamentos sobre modos seguros de recontactar as vítimas; • alargamento dos contactos com as vítimas por telefone e videoconferência; • prolongamento dos horários de funcionamento e disponibilidade de serviços de conversa e linhas de ajuda; • aumento das vagas disponíveis nos refúgios (e divulgação na imprensa); • participação da sociedade civil, nomeadamente: em colaboração com o setor hoteleiro, foram criados locais seguros adicionais nos hotéis para as vítimas de violência doméstica; em colaboração com as organizações farmacêuticas, as organizações de apoio às vítimas organizaram a menção de uma «palavra-código», a saber «máscara 19». Os farmacêuticos que recebessem um pedido de «máscara 19» tinham instruções sobre o modo de agir e de contactar uma organização de apoio para ajudar estas vítimas de forma segura (ver cartaz através desta ligação); • reforço das linhas de ajuda para violência doméstica 1712 (www.1712.be) e 0800 30 030 (www.ecouteviolencesconjugales.be); para a violência sexual (a equipa da linha de conversa dos Centros Federais de Referência para as Vítimas de Agressões Sexuais (http://www.seksueelgeweld.be ou www.violencessexuelles.be), 0800 98 100 (www.sosviol.be), a

	<p>linha de conversa flamenga «Nu praat ik erover» (www.nupraatikerover.be) com vista a prestar apoio em linha às crianças e jovens vítimas de violência sexual; e das linhas de ajuda generalistas Tele-Onthaal (www.teleonthaal.be) e Awel (www.awel.be), Télé-accueil (www.teleaccueil.be) e Ecoute-enfants (www.103ecoute.be) e Telefonhilfe (http://www.telefonhilfe.be/home/);</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitorização regular destas linhas de ajuda para poder reagir rapidamente à procura e fazer ajustes, se necessário. <p>- <u>Para as vítimas da cibercriminalidade:</u> o sítio Web oficial https://www.safeonweb.be/actueel do Centro de Cibersegurança da Bélgica lançou vários alertas sobre a desinformação sobre a COVID-19, a propagação de vírus e de <i>ransomware</i>, lojas eletrónicas falsas, a mistificação da interface (<i>phishing</i>), etc; prestou-se esclarecimentos sobre a medidas preventivas, incitando a população a denunciar mensagens suspeitas através do endereço geral de correio eletrónico verdacht@safeonweb.be. Essas mensagens também estiveram regularmente em destaque nos sítios Web das forças policiais, etc.</p> <p>- <u>Para as vítimas dos crimes de ódio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • o organismo nacional para a igualdade Unia elaborou um documento, dirigido às vítimas de potenciais crimes de ódio ou de discriminação, relacionado com a crise da COVID-19, fornecendo informações muito direcionadas para as vítimas sobre a legislação existente, os passos a tomar numa determinada situação, a conformidade ou não de determinados comportamentos com a legislação existente, etc.; • várias zonas policiais locais reforçaram o policiamento de proximidade e mantiveram ligações muito estreitas com diferentes comunidades: <p style="text-align: center;"><i>Zona policial local, Antuérpia</i></p> <p>Assegurando uma presença muito ativa no quotidiano, a zona policial local de Antuérpia pretende reduzir ao mínimo o risco para as vítimas de crimes de ódio (ou de outros incidentes). A zona estabeleceu muitas medidas proativas por forma a prevenir determinados incidentes e assegurou uma capacidade de reação rápida em caso de incidentes. A zona policial local de Antuérpia desenvolveu as seguintes iniciativas, entre outras:</p>
--	--

	<p>Comunidades religiosas: os lugares de culto e outros locais são regularmente visitados para manter o diálogo. A polícia trabalha em estreita colaboração com outros colegas (INTEL e ordem pública) para assegurar um bom fluxo interno de informações e poder reagir rapidamente a tendências específicas.</p> <p>Comunidade LGBTI+: a polícia dialoga com estas comunidades através da sociedade civil (The Pink House em Antuérpia) e assegura a sua presença eletrónica por videochamada ou correio eletrónico.</p> <p>Comunidade negra africana: a polícia contactou esta comunidade no início da crise. Não comunicou incidentes, mas mantém ligações estreitas com ela.</p> <p>Para mais informações, consultar um <i>podcast</i> sobre o trabalho da zona policial local de Antuérpia durante a crise da COVID-19: https://soundcloud.com/user-487597849/podcast-4-politiezzone-antwerpen-tijdens-de-covid-19-crisis.</p> <p><i>Zona policial local, Charleroi</i> A zona policial local de Charleroi organiza visitas regulares aos representantes da mesquita de Charleroi para manter o diálogo. Além disso, em cada turno de cada distrito policial, há um agente da polícia com experiência em lidar com casos de crime de ódio, com vista a dar uma atenção específica a este problema.</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>Para as vítimas de violência doméstica:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Criação rápida de grupos de missão para alinhar as ações e assegurar que priorização da violência doméstica junto de todos os intervenientes (polícia, Ministério Público, juízes, organizações de apoio), tomando em consideração as condições específicas do quotidiano causadas pelas medidas da pandemia. - Organização de campanhas de informação abrangentes, regulares e por diferentes canais sobre o auxílio disponível às vítimas de violência doméstica, para conhecerem as possibilidades de ajuda e consolo a que poderão recorrer em segurança. - Criação de páginas especiais nos sítios Web sobre as medidas específicas para ajudar as vítimas de violência doméstica durante a pandemia, por exemplo, www.slachtofferzorg.be/coronavirus: http://www.victim.es.cfwb.be/professionnels0/covid-19-liens-utiles/ e http://www.ostbelgienlive.be/desktopdefault.aspx/tabid-71/211_read-

	<p>60142/)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Campanhas regulares através de diferentes canais para poder chegar o mais possível ao grande público, por exemplo: <ul style="list-style-type: none"> • cartazes para lembrar a todos que os serviços de apoio continuam disponíveis durante este período de confinamento (ligação); • <i>spot</i> publicitário de sensibilização para a violência doméstica (ligação) (especialmente visível através do sítio Web geral victimes.be, o sítio Web da Região da Valónia, o sítio Web da Direction Egalité des Chances da comunidade francesa e através de outros sítios Web e de uma difusão regular na televisão, rádio, Internet e redes sociais); • a linha de ajuda 1712 elaborou um cartaz com sugestões para prevenir a escalada de violência familiar e refere a linha de ajuda 1712 e os números de emergência mais importantes (ligação); • a linha de ajuda 1712 lançou uma campanha «Tem medo de ficar em casa?» (<i>Bang om in uw kot te blijven?</i>). Com esta campanha, a linha de ajuda quer incentivar as pessoas a contactar a linha caso tenham perguntas a fazer sobre violência doméstica. Um <i>spot</i> publicitário (ligação) passa durante várias semanas nas redes sociais e, além disso, são distribuídos por vários canais cartazes da campanha (ligação).
--	---

REPÚBLICA CHECA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>A comunicação com as vítimas durante os tempos da pandemia é feita maioritariamente em linha ou por telefone. Os prestadores de serviços de apoio às vítimas ampliaram o âmbito das consultas de aconselhamento por estes meios. A linha de ajuda 116006 registou um aumento de chamadas relacionadas com violência doméstica (nas primeiras duas semanas do estado de emergência devido à pandemia, o serviço recebeu 72 chamadas; nas duas semanas seguintes, 129 chamadas).</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>Alguns prestadores de serviços de apoio às vítimas na República Checa iniciaram uma cooperação com a Fundação Vodafone, proporcionando uma aplicação móvel gratuita chamada «Bright Sky» para (potenciais) vítimas de violência doméstica e respetivos familiares. Esta aplicação contém todas as informações necessárias, um motor para a avaliação dos riscos, uma base de dados de serviços de apoio relevantes e uma função para gravar elementos de prova, etc. Tratando-se de uma aplicação para telemóvel, também pode ser útil em tempos de quarentena.</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>Uma ONG que proporciona apoio às vítimas de violência doméstica levou a cabo uma campanha para informar os carteiros e funcionários dos serviços de entregas, que poderão entrar em contacto com vítimas de violência doméstica «presas» nas suas casas, sobre modos de reconhecer eventuais casos de violência doméstica e de prestar ajuda, inclusive recomendando eventualmente a aplicação Bright Sky.</p>

CHIPRE	Boas práticas dos Estados-Membros
1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes	<p>O Gabinete de Combate ao Cibercrime da Polícia do Chipre disponibiliza o seguinte sítio Web: https://cyberalert.cy, que permite às vítimas da cibercriminalidade apresentar uma denúncia em linha.</p>
2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção	<p>O sítio Web referido acima publica avisos de segurança relacionados com a pandemia de COVID-19 (ou seja, notícias ou aplicações falsas, sítios Web fictícios, informações sobre o modo como os cibercriminosos lucram com a crise da COVID-19, fraude financeira associada à crise de saúde pública da COVID-19). Também informa o público sobre avisos emitidos pela Europol, a Interpol e o FBI relacionados com a pandemia da COVID-19.</p> <p>A Polícia trata/investiga todas as denúncias de violência doméstica, tomando as medidas necessárias em função do caso individual, incluindo a apresentação de pedidos de emissão de providências cautelares para as vítimas junto dos órgãos jurisdicionais (dado que, durante este período, os tribunais do Chipre funcionam normalmente em relação ao julgamento de casos graves e urgentes).</p> <p>Considerando o agravamento dos fatores de risco para as mulheres e crianças (distanciamento social, isolamento em casa exclusivamente com o autor do crime), a polícia tomou medidas adicionais, visando proteger eficazmente as vítimas nestas circunstâncias, designadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • O chefe da polícia emitiu uma circular interna dirigida aos membros da polícia da primeira linha, sobretudo aos que trabalham nas esquadras da polícia locais e na polícia de proximidade, sobre a necessidade de estarem atentos a estes problemas. • Aceleraram-se determinados procedimentos, já em curso, com vista à adoção de novas tecnologias a favor das vítimas de violência na família e das mulheres em perigo. • Relativamente às gravações em vídeo das declarações das crianças vítimas de violência doméstica, dado que as salas especiais utilizadas para o efeito são, por vezes, bastante pequenas, diligenciou-se no sentido de assegurar sempre a distância de segurança de acordo com as disposições das medidas especiais tomadas.

3) Outras boas práticas	Em geral, os casos de violência doméstica, tal como todos os outros casos e incidentes comunicados, são tratados pela Polícia, em total cumprimento das medidas especiais aplicadas para a prevenção da propagação da COVID-19 (utilização de equipamento de proteção nas esquadras da polícia e noutras instalações da polícia, utilização de antissépticos, medição da temperatura, etc).
--------------------------------	---

FINLÂNDIA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>As informações sobre a COVID-19 têm sido atualizadas nos sítios Web dos refúgios nacionais e da linha de ajuda Nollalinja. A Nollalinja é uma linha de ajuda gratuita de cobertura nacional, disponível 24/7, para quem tenha sofrido violência ou uma ameaça de violência numa relação próxima.</p> <p>(https://www.nollalinja.fi/in-english/ https://www.nollalinja.fi/turvakoti/ https://thl.fi/en/web/thlfi-en/services/special-government-services-in-social-welfare-and-health-care/shelters-for-victims-of-domestic-violence)</p> <p>Nas redes sociais circula a informação de que, apesar da COVID-19, os serviços continuam abertos para as vítimas. A campanha «Paz Familiar» (perherauhanjulustus.fi) iniciada pelo município de Helsínquia reuniu, num único sítio Web, um vasto conjunto de agências que ajudam as vítimas de violência doméstica e de outras situações de crise. A campanha tem sido ativamente promovida na publicidade televisiva.</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>A linha de ajuda e os refúgios são considerados serviços críticos e estão abertos 24/7. Estão preparados para entrar em ação e enfrentar diferentes situações (clientes em quarentena, clientes em grupos de risco, clientes com o vírus) durante a pandemia de COVID-19.</p> <p>Muitos refúgios têm condições para acolher vítimas potencialmente com COVID-19 ou que sejam de um grupo de risco; além disso, há um plano para recorrer à rede de refúgios, caso a vítima tenha de encontrar outro refúgio.</p> <p>A Nollalinja assegurou um número suficiente de pessoal. A linha de ajuda e a rede de refúgios dispõem de conhecimentos atualizados (base de dados), com informações sobre locais de família gratuitos nos refúgios.</p> <p>Todos os tipos de métodos de ajuda à distância têm sido muito úteis na comunicação com os clientes. Na Victim Support Finland (RIKU), os mais utilizados são a linha de ajuda 116 006, o serviço de conversa (RIKUchat) e o serviço de videoconferência. Além disso, alguns clientes gostam de utilizar o correio eletrónico, uma vez que não precisam de passar muito tempo no serviço, podendo assim comunicar quando lhes convém, por exemplo, quando o autor do crime não está presente. Na RIKU, todos os métodos de ajuda à distância acima referidos já estavam a ser utilizados antes da pandemia.</p>

<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>O instituto finlandês da saúde e bem-estar (THL) é responsável por organizar os serviços de refúgios e os serviços da linha de ajuda Nollalinja para as vítimas de violência doméstica. Os serviços fazem uma recolha constante de dados nacionais (quantitativos e qualitativos) nos refúgios e na linha de ajuda Nollalinja.</p> <p>Há um conjunto de orientações de saúde e bem-estar para os municípios durante a pandemia de COVID-19, contendo recomendações para atender às necessidades das vítimas de violência doméstica. (https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-jaterveyden-edistamisen-johtaminen/ajankohtaista/hyvinvoinnin-jaterveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemiaan-aikana?fbclid=IwAR2ljyEfiITUSDq9jcU8Ixcxut4hjh0OSxky_cStpbwrU1EvWCCvMiHFxE0)</p> <p>O THL tem emitido recomendações nacionais para todos os refúgios na Finlândia para assegurar que, não obstante a COVID-19, as vítimas recebam a ajuda de que precisam.</p>
---------------------------------------	--

FRANÇA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>➤ <u>Comunicação com as vítimas</u></p> <p>A campanha de informação sobre os mecanismos de denúncia e proteção está em curso, sobretudo relativamente à violência doméstica, à violência contra menores e a grupos específicos como as pessoas LGBT. Os sítios Web do Ministério da Justiça (http://www.justice.gouv.fr/ e https://www.justice.fr) estão a participar nesta campanha através da prestação de informações sobre os mecanismos de denúncia¹ e de proteção², bem como informações sobre o funcionamento dos tribunais durante este período³.</p> <p>A nível local, as associações de apoio às vítimas também levaram a cabo atividades de comunicação nos meios de comunicação locais.</p> <p>➤ <u>Denúncia de crimes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Apesar do confinamento, as vítimas podem sair de casa para denunciar infrações. ✓ As plataformas de denúncia na Internet continuam ativas, não obstante a crise de saúde pública, sobretudo nas áreas da violência sexual e de género https://arretonslesviolences.gouv.fr/ (com possibilidade de conversa) ou da cibercriminalidade https://www.internet-signalement.gouv.fr/. ✓ A aplicação FLAG! foi lançada em finais de abril: trata-se de uma plataforma gratuita de denúncias anónimas, disponível nos sistemas Android e iOS, para as vítimas e testemunhas de violência física ou verbal contra pessoas LGBT e de violência doméstica, sobretudo nos casais LGBT. https://www.flagasso.com/application-flag.html ✓ A nível local, foram, por vezes, criados novos mecanismos específicos: o protocolo do «porta-voz», que permite que um confidente forneça, com o consentimento da vítima, algumas informações sobre a sua situação a profissionais especializados que depois vão voltar a ouvir a vítima, acompanhá-la e aconselhá-la http://www.ille-et-vilaine.gouv.fr/Actualites/Espace-

¹ <https://www.justice.fr/info-enfance-danger>

² <http://www.presse.justice.gouv.fr/communiqués-de-presse-10095/communiqués-de-2020-12975/enfance-en-danger-le-gouvernement-mobilise-33078.html>
<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-et-auteurs-de-violences-intrafamiliales--33058.html>
<http://www.justice.gouv.fr/haute-fonctionnaire-a-legalite-femmes-hommes-12939/covid-19-adaptation-des-pratiques-et-dispositifs-exceptionnels-33079.html>

³ <https://www.justice.fr/info-coronavirus>

	<p>presse/2020/Pas-de-confinement-pour-les-droits-des-femmes; a possibilidade de denunciar atos de violência doméstica junto do Procurador-Geral por correio eletrónico ou enviando uma mensagem por Facebook http://www.capeete.justice.fr/index.php?rubrique=68&article=33067.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Durante o período de confinamento, as vítimas de violência doméstica podem alertar a polícia e a gendarmaria por mensagem de texto para o número 114 (normalmente reservado para os surdos e pessoas com deficiência auditiva). ✓ Um protocolo de aviso foi estabelecido com a Ordem dos Farmacêuticos nacional para permitir que os menores e as vítimas de violência doméstica a possam denunciar a um farmacêutico. As testemunhas de violência doméstica ou de situações preocupantes também as podem denunciar a fim de alertar a polícia https://www.interieur.gouv.fr/Actualites/Communiqués/Engagement-des-pharmacies-pour-permettre-l-accueil-des-victimes-de-violences-intrafamiliales.
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<ul style="list-style-type: none"> ✓ As linhas de ajuda para a violência contra as mulheres (3919) e para as crianças em risco (119) foram reorganizadas ou reforçadas para poder dar vazão ao aumento de chamadas. A plataforma de apoio às vítimas (116006) também está a funcionar. ✓ As associações locais de apoio às vítimas adaptaram o seu modo de funcionamento, utilizando diferentes meios de comunicação e sendo mais proativas no contacto das vítimas. ✓ Durante o período de confinamento, as associações de apoio às vítimas estabeleceram serviços de informação e apoio para a violência doméstica nos centros comerciais. https://www.egalite-femmes-hommes.gouv.fr/points-daccompagnement-dedies-aux-femmes-victimes-de-violences-conjugales/ ✓ Julgar os autores de crimes de violência doméstica e garantir a proteção dos cônjuges e filhos são prioridades reafirmadas pelas instruções em matéria de política penal emitidas no contexto da crise de saúde pública. A resposta a estas situações tem sido imediata e firme. O processo penal foi adaptado para permitir a emissão de providências cautelares e garantir a continuidade das providências já emitidas. http://www.justice.gouv.fr/art_pix/fiche_technique_ordonnance_d_e_protection_22_04_2020.pdf ✓ Foi lançada em inícios de abril uma plataforma de orientação para o despejo de parceiros violentos, acessível em eviction@groupe-sos.org http://www.justice.gouv.fr/art_pix/Fiche_pratique_eviction_MJ_S

	DFE.pdf .
3) Outras boas práticas	<p>✓ A Ordem dos Advogados nacional (<i>Conseil national des barreaux</i>) criou em abril uma plataforma telefônica para responder a perguntas de profissionais – em particular, farmacêuticos, médicos, agentes da polícia, gendarmes, associações de escuta, etc. – chamados a lidar com vítimas de violência doméstica durante o confinamento. A plataforma permite apresentar um pedido a um advogado com competência territorial e capacidade para obter uma providência cautelar. Este número tem estado a funcionar 24 horas por dia, sete dias por semana, desde 11 de abril. Além disso, várias ordens de advogados organizaram uma linha de ajuda específica para as vítimas de violência doméstica.</p>

ALEMANHA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p><u>Campanha «Não está seguro(a) em casa?» nos supermercados:</u></p> <p>O Ministério Federal dos Assuntos da Família, Cidadãos Seniores, Mulheres e Jovens iniciou recentemente uma campanha nacional nos supermercados como parte integrante da iniciativa «mais fortes do que a violência». O objetivo da campanha é informar as vítimas de violência doméstica e respetivos amigos e familiares sobre a ajuda e os serviços de apoio disponíveis.</p> <p><u>A iniciativa «mais fortes do que a violência» oferece informações sobre serviços de apoio:</u></p> <p>O sítio Web da iniciativa #mais fortes do que a violência (www.staerker-als-gewalt.de) do Ministério Federal dos Assuntos da Família, Cidadãos Seniores, Mulheres e Jovens reúne os serviços de apoio existentes para as vítimas de violência e oferece soluções práticas e formas de as ajudar e apoiar. Fornece igualmente informações atualizadas sobre os locais de acesso a ajuda e apoio durante a crise do coronavírus, abrindo automaticamente numa página com um apanhado dos serviços de apoio (no contexto da crise) mais importantes.</p> <p><u>Funcionamento permanente da linha de ajuda nacional da violência contra as mulheres 08000 116 016</u></p> <p>A linha de ajuda nacional da violência contra as mulheres, financiada pelo Ministério Federal dos Assuntos da Família, Cidadãos Seniores, Mulheres e Jovens, continua a prestar um serviço da maior importância durante a crise do coronavírus. Oferece apoio 24 horas por dia, 365 dias por ano, por telefone, serviço de conversa em linha ou correio eletrónico. Mais de 80 assistentes qualificadas oferecem ajuda e orientação às mulheres afetadas pela violência, às pessoas do seu círculo social e aos profissionais que trabalham no setor da assistência. O apoio é gratuito, anónimo, confidencial e está disponível em 18 idiomas. Devido às medidas relacionadas com o coronavírus, a equipa da linha de ajuda enfrenta dificuldades acrescidas, mas tem feito de tudo para assegurar o funcionamento continuado do serviço.</p>

<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>Para outras medidas do Governo Federal alemão, consultar o sítio Web do Conselho da Europa: https://www.coe.int/en/web/genderequality/promoting-and-protecting-women-s-rights</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>É preciso notar que as medidas tomadas durante a pandemia da COVID-19, como a quarentena, o autoisolamento e o distanciamento social, são particularmente difíceis para as vítimas traumatizadas por ataques terroristas e extremistas, incluindo crimes de ódio. Agora, mais do que nunca, têm maior necessidade de apoio profissional e psicológico. Contudo, muitos procedimentos destinados a prestar-lhes apoio financeiro, psicossocial e psicológico foram suspensos ou retardados. Na Alemanha, a existência de pontos de contacto centrais, como o Comissário do Governo Federal para as Vítimas e Enlutados de Crimes Terroristas cometidos em território nacional e os Comissários das Vítimas nos estados federais, tem-se revelado muito benéfica para proporcionar assistência prática e orientação às vítimas da criminalidade. Tal poderá consistir em encontrar pessoas de contacto nas autoridades públicas, contactar diretamente a instituição responsável, sensibilizar para as necessidades das vítimas ou encaminhar as vítimas para organizações de apoio locais. O Comissário do Governo Federal também proporciona uma linha de ajuda para quem tenha sido afetado pelos recentes ataques ocorridos em Halle (Saale)/Landsberg e Hanau, oferecendo apoio psicológico.</p>

HUNGRIA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>Na situação atual, o contacto com as vítimas é normalmente feito sem entrevista pessoal. Por isso, a comunicação realiza-se por telefone (linha gratuita de Apoio às Vítimas 24/7), por correio ou por via eletrónica (correio eletrónico, Facebook). Além disso, os centros de acolhimento físico disponibilizam às vítimas um serviço de administração pessoal, como em todos os serviços de apoio às vítimas, incluindo os centros de apoio às vítimas de entrada espontânea.</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>Durante este período, as próprias vítimas procuram cada vez mais reduzir a administração pessoal ao absolutamente necessário. Para tal, o mecanismo de emergência húngaro oferece a possibilidade de iniciar processos de assistência às vítimas seja por via eletrónica seja por via postal. Nesse sentido, os psicólogos dos centros de apoio às vítimas prestam ajuda emocional a todos os clientes por telefone, mediante pedido. Vale a pena salientar que os utentes não têm de ser vítimas de um crime para poderem telefonar, porque, ao abrigo do mecanismo húngaro, todas as situações de crise justificam a prestação de assistência emocional.</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>Quanto às vítimas de violência doméstica, vale a pena registar que o serviço de apoio às vítimas, os centros de apoio às vítimas e a linha de apoio às vítimas fazem todos parte do sistema de sinalização/referência, pelo que, se tiverem conhecimento de atos de violência doméstica, denunciam-nos às autoridades competentes.</p>

IRLANDA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>Foi lançada uma campanha de sensibilização, promovida na televisão e na rádio, bem como nas redes sociais e outros meios de comunicação social, com o intuito de transmitir às vítimas de violência doméstica a mensagem de que os serviços continuam disponíveis apesar da COVID-19.</p> <p>A campanha alertará os autores de crimes para o facto de a violência doméstica permanecer uma prioridade máxima do sistema de justiça civil e penal durante esta crise.</p> <p>Esta campanha de sensibilização pública está a ser levada a cabo em parceria por serviços públicos e organizações comunitárias e voluntárias do setor. Mais informações sobre as organizações envolvidas nesta iniciativa, bem como os serviços e apoios ao dispor das vítimas, estão disponíveis num novo sítio Web www.stillhere.ie.</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>No contexto das atuais restrições devido à COVID-19, o Ministério da Justiça e Igualdade, em parceria com outros organismos de justiça penal, desenvolveu um plano interagências para fazer frente à violência doméstica durante este período.</p> <p>O ministério está também a liderar uma campanha de sensibilização para a violência doméstica durante a crise da COVID-19, em parceria com serviços comunitários e voluntários de apoio às vítimas.</p> <p>Foram disponibilizados mais fundos para as organizações do setor, como serviços de primeira linha, casas de refúgio e centros de emergência para casos de violação, para apoiarem e alargarem os serviços existentes, essencialmente com vista a apoiar as vítimas de criminalidade na sua interação com o sistema de justiça penal.</p>

<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>An Garda Síochána, a polícia irlandesa, estabeleceu a «Operation Faoisimh», uma iniciativa proativa destinada a assegurar apoio e proteção às vítimas de violência doméstica durante este período: dando prioridade máxima à resposta a esta forma de violência, os agentes policiais contactam vítimas de violência doméstica no passado.</p> <p>A Comissão Irlandesa de Apoio Judiciário está a dar prioridade aos casos de violência doméstica e de acolhimento de crianças, sendo que cada centro mantém uma linha telefónica ou endereço de correio eletrónico para as vítimas que procuram apoio, além de se ter criado uma linha de ajuda para assegurar que as vítimas de violência doméstica obtêm rapidamente aconselhamento jurídico e representação jurídica em tribunal, quando necessário.</p> <p>Os serviços judiciais estão a dar prioridade aos casos de violência doméstica e de acolhimento de crianças, sendo que cada distrito continua a ter um tribunal aberto para ouvir pedidos de providências cautelares, ordens de interdição provisórias e ordens de interdição de emergência.</p> <p>A Tusla, a Agência para a Criança e a Família, criou uma série de apoios práticos, incluindo em termos de financiamento, identificação de capacidades adicionais de alojamento e disponibilização de recursos adicionais de TIC.</p>
---------------------------------------	--

ITÁLIA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>1) Número gratuito 1522, do Gabinete do Primeiro Ministro – Departamento da Igualdade de Oportunidades, que também oferece aplicações (https://play.google.com/store/apps/details?id=it.telefonorosa.app1522&hl=it) e a possibilidade de conversar por mensagem para quem não pode falar;</p> <p>2) A Polícia do Estado disponibilizou a aplicação «YouPOL», também para crimes relacionados com violência doméstica (poliziadistato.it);</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>1) Quanto à atividade judicial: o artigo 83.º do decreto legislativo 18/20, <i>inter alia</i>, exclui da suspensão da atividade judicial os processos de adoção de providências cautelares contra situações de violência familiar no domínio civil e os processos de validação de prisões e detenções no domínio penal;</p> <p>2) Os especialistas da Polícia Postal (Centro Nacional de Luta contra a Cibercriminalidade para a Proteção das Infraestruturas Críticas) estão a prestar um serviço 24 horas por dia, destinado a bloquear fraudes em linha e o envio de <i>software</i> malicioso para o controlo remoto de computadores pessoais, bem como a proteger os milhões de teletrabalhadores italianos num contexto de utilização invulgarmente intensiva de computadores pessoais e telemóveis inteligentes;</p> <p>3) A Circular de 21 de março de 2020: o Ministério do Interior, com o acordo do Ministério da Igualdade de Oportunidades e da Família, convida os governadores civis a encontrarem alojamento – tirando partido do poder que lhes foi atribuído pelo Decreto Legislativo de 17 de março de 2020, n.º 18, para requisitar hotéis ou outros edifícios – para alojar mulheres vítimas de violência que não se podem dirigir aos centros antiviolência por motivos de saúde (https://www.interno.gov.it/it/notizie/donne-vittime-violenza-prefettura-campo-garantire-lospitalita); com a posterior Circular de 17 de abril de 2020, o Ministério do Interior insta à ativação de um «ponto de contacto» que os diretores das estruturas de alojamento das vítimas de violência possam contactar diretamente, tanto para comunicar eventuais problemas críticos na receção como para facilitar a utilização efetiva dos novos alojamentos, em constante ligação com as administrações municipais;</p> <p>(https://www.interno.gov.it/sites/default/files/modulistica/covid_ii_circolare_vittime_violenza.pdf)</p>

	<p>4) Em 2 de abril de 2020, o Ministro da Igualdade de Oportunidades assinou um decreto para a afetação de um fundo antiviolação de 30 milhões de euros. A medida foi adotada tendo em conta a situação de emergência da COVID-19 e possibilitou a mobilização, através de um procedimento de emergência, dos recursos já afetados às regiões. O decreto previa a afetação de um montante de 10 milhões de euros para apoiar prioritariamente as iniciativas levadas a cabo pelos centros e as instituições antiviolação responsáveis pelo fornecimento de alojamento para lidar com a crise do coronavírus;</p> <p>5) Acordo entre o Ministério da Igualdade de Oportunidades e a Federação dos Farmacêuticos com vista à colocação de sinais informativos nas farmácias sobre o número gratuito 1522 e à distribuição de lembretes contendo informações sobre a aplicação «YouPOL» da Polícia do Estado;</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>1) O Tribunal de Roma deu tratamento prioritário aos processos penais relacionados com crimes de violência de género ou de violência doméstica;</p> <p>2) O Procurador-Geral de Trento emitiu uma diretiva que convida a polícia a estar especialmente atenta à violência doméstica, dada a situação de co-habitação prolongada devido à crise da COVID-19, e a retirar os infratores dos respetivos agregados familiares;</p> <p>3) O Procurador-Geral de Tivoli informou que as vítimas de violência doméstica terão hipótese de contactar técnicos especializados, tanto por telefone como por Skype num computador, telemóvel inteligente ou tablete.</p>

PAÍSES BAIXOS	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Atualmente, as vítimas de violência doméstica podem utilizar uma palavra-código (Masker 19) na farmácia para pedir ajuda. O objetivo é facilitar às vítimas – que, neste período, têm mais dificuldades em se dirigirem a um local seguro – a denúncia de um caso de violência doméstica. A farmácia seguirá então o protocolo de violência doméstica predefinido. https://www.knmp.nl/actueel/nieuws/nieuws-2020/huiselijk-geweld-melden-bij-apotheek-via-codewoord - Foi lançada uma campanha especial na televisão, rádio e redes sociais para encaminhar as pessoas, tanto vítimas como testemunhas, para um sítio Web especial do governo sobre violência doméstica (www.ikdoeietstegenhuiselijkgeweld.nl) e para o número de telefone da Veilig Thuis (a organização contra a violência doméstica). - Para facilitar às vítimas a denúncia de uma situação de violência doméstica, sobretudo nos casos em que o autor do crime está constantemente em casa, a organização contra a violência doméstica (Veilig Thuis) pode agora ser contactada através do WhatsApp ou da funcionalidade de <i>chat</i> em certas regiões. A funcionalidade de <i>chat</i> deverá estar disponível em mais regiões em breve. (https://veiligthuis.nl/contact/)
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Embora as escolas tenham estado encerradas até 11 de maio, o serviço de centro de dia de emergência estava disponível nas escolas para as crianças dos trabalhadores essenciais, bem como para as crianças em agregados vulneráveis (incluindo situações de violência doméstica). - O serviço nacional de apoio às vítimas (<i>Slachtofferhulp Nederland</i>) reforçou os contactos digitais numa altura quando os seus funcionários passaram a ter de teletrabalhar, por exemplo, por telefone ou por <i>chat</i>. Tanto quanto possível, os serviços permaneceram inalterados. (https://www.slachtofferhulp.nl/coronavirus-covid-19/)
<p>3) Outras boas práticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - A organização nacional de apoio às vítimas (<i>Slachtofferhulp Nederland</i>) criou um serviço para apoiar os familiares dos doentes com o novo coronavírus internados nos cuidados intensivos. A organização presta apoio emocional, prático e aconselhamento. (https://www.slachtofferhulp.nl/emotionele-hulp/ic-dienstverlening/)

PORTUGAL:	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>O Governo português adotou medidas para garantir a segurança e o apoio às vítimas de violência doméstica contra o risco aumentado de violência durante o confinamento necessário para conter a COVID-19.</p> <p>1. Ampla divulgação de informação sobre serviços de apoio e linhas de ajuda, avisos de segurança e alertas (https://www.cig.gov.pt/2020/05/covid-19-seguranca-isolamento/):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Campanha #SegurançaEmIsolamento nas redes sociais, televisão, rádio e imprensa, para lembrar às vítimas que podem sempre pedir ajuda, informá-las sobre os serviços de apoio disponíveis e instar a comunidade a estar atenta, a ajudar e a denunciar. Estes materiais estão também disponíveis em várias línguas, bem como em linguagem gestual. • Contactos telefónicos dos serviços existentes em cada distrito e município. • Avisos de segurança para as vítimas de violência doméstica durante o período de confinamento. • Avisos para os vizinhos estarem atentos e ajudarem. • Apresentação e distribuição das informações referidas acima em espaços abertos ao público, em parceria com empresas de distribuição, transportes públicos, estações de serviço, farmácias, municípios, etc. <p>2. Reforço e diversificação dos canais para as vítimas pedirem ajuda: Reforço dos canais de informação e apoio para as vítimas por parte da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG):</p> <ul style="list-style-type: none"> • Linha de ajuda nacional – 800 202 148. É uma linha gratuita, disponível 24/7. • Disponibilidade de um novo endereço de correio eletrónico violencia.covid@cig.gov.pt, acessível às vítimas e aos profissionais. • Lançamento da nova linha SMS 3060 pela Fundação Vodafone, uma linha gratuita e confidencial para onde as vítimas podem enviar pedidos de ajuda por escrito. <p>Portugal está a tomar medidas para aumentar a sensibilização para a cibersegurança e para prevenir a cibercriminalidade.</p> <ul style="list-style-type: none"> • O Gabinete do Procurador-Geral publicou um folheto

	<p>atualizado dirigido às crianças e aos jovens com a intenção de promover uma utilização segura da Internet –</p> <p>http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/tu-e-internet-nova-edicao.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tanto o Gabinete do Procurador-Geral como a Polícia Judiciária divulgaram as orientações e ferramentas da Europol sobre a cibersegurança e a prevenção do cibercrime – http://cibercrime.ministeriopublico.pt/pagina/covid-19-global-online-safety-advice-parents e https://www.policiajudiciaria.pt/fichas-de-alerta-europol-o-novo-normal-pos-covid-19-guia-de-seguranca/. • A Polícia Judiciária emitiu avisos para que a população em geral estivesse particularmente atenta a eventuais ciberameaças e crimes no contexto da crise da COVID-19 – https://www.policiajudiciaria.pt/alertas/.
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>Relativamente ao apoio às vítimas de violência doméstica: Funcionamento e reforço das estruturas e serviços de apoio às vítimas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos os serviços encarregados de dar apoio, refúgio e transporte às vítimas, prestados pela Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica, são considerados serviços essenciais e continuam ativos. • Apoio e coordenação reforçada da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica por parte da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), que também emite recomendações/esclarecimentos neste contexto de emergência. • Abertura de duas novas instalações de refúgio de emergência com 100 vagas. • Criação de um procedimento específico entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) e o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM) para responder a casos suspeitos de COVID-19 na Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica. • Todos os serviços integrados na Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica adotaram planos de contingência (incluindo quartos de isolamento) e planos de ação com medidas urgentes, tais como: <ul style="list-style-type: none"> — Criação/reforço de ferramentas de comunicação/apoio à distância, como

	<p>videochamadas, SMS, Messenger, WhatsApp e correio eletrônico.</p> <ul style="list-style-type: none"> — Reforço dos serviços prestados através de linhas de ajuda. — Intensificação da monitorização de todos os casos. — Nomeação de uma equipa para pedidos e situações urgentes. — Assistência presencial em situações urgentes, com equipas alternadas. — Estreita cooperação com outros serviços e municípios para responder a pedidos de abrigo urgentes. <ul style="list-style-type: none"> • Parcerias com várias entidades e empresas para garantir que todos os serviços da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica continuam a ter acesso a bens e recursos essenciais durante este período de emergência, como, por exemplo, alimentos, medicamentos, produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza e equipamento informático.
<p>3) Outras boas práticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> • No contexto dos fundos PT2020, e a título de medida excecional, as decisões de reembolso serão automáticas após 30 dias úteis a contar da apresentação do pedido por parte dos beneficiários.

ESLOVÁQUIA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>O Centro de Coordenação Metódica para a Violência de Género e Doméstica (KMC) está a elaborar cartazes a distribuir em superfícies comerciais com informação básica sobre a violência doméstica e contactos, por exemplo, a linha de ajuda nacional para as mulheres, a linha de ajuda para as crianças e outras linhas de ajuda que funcionam 24/7.</p> <p>O corpo da polícia está a preparar a aplicação «Pomáham chrániť», que permite denunciar um crime sem ser necessário fazer uma chamada. A aplicação ainda não foi introduzida.</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>A legislação eslovaca não estabelece «centros de intervenção» que contactem a vítima após a denúncia de um crime. Contudo, a iniciativa de uma ONG, o Centrum Slniečko, em Nitra, pode ser descrita como uma boa prática. O Slniečko celebrou um acordo com o Ministério do Interior da República Eslovaca, ou seja, com a direção regional da força policial, permitindo a partilha dos contactos de uma vítima com o Slniečko. Uma vez denunciada a violência doméstica e depois de o agente da polícia expulsar o autor do crime de casa durante dez dias, pergunta-se à vítima se ela aceita partilhar os seus dados pessoais com o Slniečko. Se a resposta for afirmativa, o Slniečko pode contactar a vítima e oferecer serviços de apoio. Neste momento, estamos a colaborar com as outras autoridades do Estado para utilizar este modelo noutros distritos e facilitar a cooperação entre as organizações de apoio às vítimas e a força policial.</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>A Presidente da República Eslovaca, Zuzana Čaputová, fez várias aparições públicas sensibilizando para a violência doméstica e realçando a necessidade de ajudar o outro e chamar a polícia.</p>

ESPAÑA	Boas práticas dos Estados-Membros
<p>1) Boas práticas na comunicação com as vítimas e na denúncia de crimes</p>	<p>Violência de género contra as mulheres e menores:</p> <p>O Ministério do Interior reforça a proteção das mulheres vítimas de violência de género e dos profissionais de cuidados de saúde com o novo «Botão SOS» na aplicação AlertCops:</p> <p>Ligações: Alert COPS – Botão SOS https://alertcops.ses.mir.es/mialertcops/#page-top</p>
<p>2) Boas práticas na organização do apoio e da proteção</p>	<p>Violência de género contra as mulheres e menores:</p> <p><i>Decreto-lei real 12/2020 de 31 de março sobre medidas urgentes para a proteção e assistência às vítimas de violência de género</i></p> <p>As medidas adotadas pelo Governo espanhol para gerir a crise de saúde pública causada pela COVID-19 tiveram um impacto especial em determinados grupos de pessoas particularmente vulneráveis que necessitam da proteção do Governo, como as mulheres e os menores vítimas de violência de género, que são um grupo particularmente vulnerável em situações de isolamento doméstico, visto que as vítimas são obrigadas a viver com o agressor, colocando-as numa situação de risco acrescido:</p> <p>Ligação: https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2020-4209</p> <p><i>Guia de ações para as mulheres vítimas de violência de género numa situação de permanência em casa decorrente do estado de emergência suscitado pela COVID 19 – Ministério da Igualdade:</i></p> <p>Ligação: https://violenciagenero.igualdad.gob.es/informacionUtil/covid19/GuiaVictimasVGCovid19.pdf</p> <p>Crimes de ódio:</p> <p>O Conselho Espanhol para a Eliminação da Discriminação Racial ou Étnica adotou, em 13 de abril de 2020, a recomendação intitulada «Evitar atitudes e discursos discriminatórios no atual contexto de crise sanitária, social e económica»:</p> <p>http://www.mitramiss.gob.es/oberaxe/ficheros/documentos/Recomendacion-Consejo-COVID19.pdf</p>
<p>3) Outras boas práticas</p>	<p>Apoio geral às vítimas de crime:</p> <p>O Gabinete de Apoio às Vítimas do Ministério da Justiça tem</p>

proporcionado apoio e assistência contínuos às vítimas de crime durante a crise da COVID-19, seja presencialmente seja por telefone. Todas as informações relativas a este serviço estão disponíveis em inglês neste folheto: [VSO Ministério da Justiça – ESPANHA](#)

Cibercriminalidade:

O Instituto Nacional de Cibersegurança (INCIBE) está ciente de que o isolamento da população para travar a propagação do vírus desencadeou o recurso a novas tecnologias, tanto a nível privado como profissional. É por isso que o INCIBE lançou o #CiberCOVID19, uma campanha que visa ajudar potenciais vítimas de cibercrime a melhorar a sua cibersegurança, proporcionando conselhos e soluções.

O #CiberCOVID19 centra a sua mensagem em três linhas temáticas:

- proteção de dados,
- entretenimento e educação em cibersegurança,
- ajuda sobre ciberseguros para o teletrabalho.

Além de todo o conteúdo publicado nas redes sociais e nos portais do INCIBE, as vítimas de cibercriminalidade podem contar com a ajuda do número 017, a linha telefónica gratuita e confidencial para todos os tipos de dúvidas e problemas relacionados com a cibersegurança.

Ligação: <https://www.incibe.es/ciberCOVID19>

Apoio psicológico para a população em geral (potenciais vítimas de crime):

Em março, o Conselho Geral de Psicologia, juntamente com o Ministério da Saúde, criou um serviço telefónico de primeira linha psicológica dirigido à população em geral com dificuldades relacionadas com o estado de alerta e a quarentena gerados pela COVID-19, aos familiares de pessoas falecidas ou doentes e aos profissionais de saúde e outros participantes:

Ligação: http://www.infocop.es/view_article.asp?id=8666&cat=44



Cofinanciado pelo
Programa Justiça da União Europeia