



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

(Informações recolhidas pela Direção-Geral da Justiça e dos Consumidores)

**DECLARAÇÃO DE EXONERAÇÃO DE RESPONSABILIDADE:** Este documento chama a atenção para a situação das vítimas da criminalidade durante a pandemia de COVID-19 e fornece exemplos de boas práticas. Os exemplos apresentados não são exaustivos, sendo apresentados apenas a título informativo. O presente documento não vincula os Estados-Membros nem a Comissão Europeia. A presente declaração complementa a declaração geral de exoneração de responsabilidade disponível no sítio [https://e-justice.europa.eu/content\\_legal\\_notice-365-pt.do?init=true](https://e-justice.europa.eu/content_legal_notice-365-pt.do?init=true).

A proteção e o apoio às vítimas constitui uma questão premente no quadro da pandemia de COVID-19. A situação das vítimas de violência doméstica, em especial, é agravada pelo distanciamento social e pelo isolamento durante períodos de confinamento.

Os Estados-Membros são encorajados a adotar medidas especiais de apoio e de proteção das vítimas de violência doméstica no quadro dos respetivos **regimes nacionais de emergência para conter a COVID-19**. Mais concretamente, é fundamental garantir o acesso efetivo a serviços de apoio, quer tradicionais quer prestados através da Internet, incluindo a ajuda psicológica e outros serviços sociais. É igualmente fundamental assegurar a proteção física das vítimas.

Vários meios de comunicação social apontaram para um aumento alarmante da violência doméstica na Europa durante a pandemia de COVID-19. Em França, por exemplo, verificou-se um aumento de 32 % do número de denúncias de violência doméstica<sup>1</sup>. Em Espanha, durante as duas primeiras semanas de confinamento, o número de emergência para denúncias de casos de violência doméstica recebeu 18 % mais chamadas do que durante o mesmo período no decurso do mês precedente<sup>2</sup>. Na Bélgica, o número de chamadas recebidas pelo serviço de apoio contra a violência doméstica e a exclusão (Collectif contre les Violences Familiales et l'Exclusion) triplicou<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> European Women's Lobby policy brief ([https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl\\_policy\\_brief\\_on\\_covid-19\\_impact\\_on\\_women\\_and\\_girls-2.pdf](https://womenlobby.org/IMG/pdf/ewl_policy_brief_on_covid-19_impact_on_women_and_girls-2.pdf))

<sup>2</sup> <https://www.nytimes.com/2020/04/06/world/coronavirus-domestic-violence.html>

<sup>3</sup> <https://www.bbc.com/news/world-europe-52216966>

A Comissão publicou informações sobre o apoio às vítimas de violência doméstica numa página dedicada à COVID-19<sup>4</sup>. O Instituto Europeu para a Igualdade de Género criou também uma página COVID-19 que inclui informações destinadas às vítimas de violência baseada no género<sup>5</sup>. O Conselho da Europa, por sua vez, criou uma página dedicada aos direitos das mulheres no quadro da pandemia de COVID-19<sup>6</sup>. As organizações de apoio às vítimas, tais como «Victim Support Europe», criaram igualmente páginas específicas sobre a COVID-19<sup>7</sup>.

São apresentados, a seguir, exemplos de boas práticas com vista a garantir o apoio e a proteção das vítimas de violência doméstica durante a pandemia. A lista não é exaustiva.

### **Comunicar com as vítimas durante a pandemia**

Os Estados-Membros são encorajados a *desenvolver campanhas de sensibilização*, a fim de garantir que as vítimas de violência doméstica disponham das informações necessárias sobre os serviços de apoio e proteção de emergência aos quais podem ter acesso. Estas campanhas já estão a decorrer em vários Estados-Membros<sup>8</sup>. É especialmente importante que as pessoas que estão em contacto com as vítimas de violência doméstica durante o período de confinamento estejam em medida de lhes fornecer informações sobre os serviços de apoio e proteção disponíveis. Neste contexto, deve ser dada especial atenção aos trabalhadores do setor da saúde (incluindo os farmacêuticos), aos trabalhadores dos supermercados ou aos trabalhadores dos serviços postais. As autoridades policiais nacionais devem também estar especialmente atentas aos casos de violência doméstica previamente denunciados ou que ocorrem pela primeira vez.

Deveriam ser amplamente divulgadas informações sobre os sítios Web e os serviços de apoio em linha às vítimas de violência doméstica como, por exemplo, informações sobre os serviços de apoio mais próximos. <https://www.wave-network.org/find-help/>.

### **Como denunciar um crime**

Durante o período de confinamento, as vítimas de violência doméstica devem poder recorrer a mecanismos simples para denunciarem a ocorrência de crimes. Esses mecanismos devem incluir o acesso simples e rápido aos serviços da polícia tendo em vista alertá-los, tais como mensagens de texto e conversas em linha e a utilização de palavras de código aquando dos contactos com médicos, farmacêuticos e trabalhadores dos serviços postais. É essencial que os sistemas judiciais continuem a funcionar durante a pandemia, a fim de garantir que os agressores continuam a ser julgados e que os indivíduos condenados por atos de violência contra as mulheres sejam, se necessário, mantidos em detenção. A suspensão ou o atraso a nível dos processos judiciais podem causar grande sofrimento às vítimas. É importante garantir que, apesar das medidas de confinamento em vigor, continuem a ser emitidas ordens

---

<sup>4</sup> [https://e-justice.europa.eu/content\\_impact\\_of\\_the\\_covid19\\_virus\\_on\\_the\\_justice\\_field-37147-en.do](https://e-justice.europa.eu/content_impact_of_the_covid19_virus_on_the_justice_field-37147-en.do)

<sup>5</sup> <https://eige.europa.eu/covid-19-and-gender-equality/gender-based-violence>

<sup>6</sup> <https://www.coe.int/en/web/genderequality/women-s-rights-and-covid-19>

<sup>7</sup> <https://victimsupport.eu/covid-19-information/>

<sup>8</sup> A título de exemplo, em França, na Itália, em Portugal e na Espanha

de interdição de emergência e ordens de restrição e de proteção contra os autores de crimes (como acontece em França).

*Exemplos de boas práticas com vista a melhorar a comunicação com as vítimas e a denúncia dos crimes:*

- em Espanha e na França foram lançadas campanhas de informação para dar a conhecer, às mulheres que procuram ajuda nas farmácias, os mecanismos de alerta a que podem recorrer;
- na Irlanda, os serviços de policiamento estão a contactar anteriores vítimas de violência doméstica a fim de se assegurarem de que não estão em perigo;
- na Alemanha, foi publicado um kit de sobrevivência sobre como evitar a violência doméstica.

### **Organização dos serviços de apoio e proteção**

É fundamental que os planos de preparação e resposta à pandemia de COVID-19 incluam a prestação de serviços essenciais de combate à violência doméstica, prevejam o respetivo financiamento e encontrem formas de facilitar o acesso a esses serviços no contexto das medidas de distanciamento social. Os Estados-Membros são encorajados a atribuir aos abrigos o estatuto de serviços essenciais, a criar sistemas de alerta de emergência em farmácias e mercearias e a criar vias seguras para as mulheres que procurem ajuda. São igualmente encorajados a disponibilizar abrigos e alojamento de emergência para todas as mulheres e crianças que necessitem de abandonar as suas casas em busca de proteção e a facilitar o acesso a esses serviços.

A atual pandemia não deve desencorajar nenhuma vítima de contactar serviços de apoio.

Além disso, os centros de saúde devem poder fornecer informações sobre os serviços disponíveis, a nível local, para prestar apoio às vítimas de violência doméstica. Tal como recomendado pela OMS, é urgente explorar o potencial da saúde em linha e da telemedicina para combater, de forma segura, a violência perpetrada contra as mulheres.

Os Estados-Membros devem, imperativamente, assegurar o financiamento adequado e o investimento em serviços em linha e serviços de apoio. É muito importante manter o contacto digital com as vítimas durante a pandemia, mas esse contacto poderá ser difícil se as mesmas estiverem confinadas em casa com os seus agressores. As linhas diretas terão de facultar o acesso a serviços de apoio através de conversas em linha ou do envio de mensagens de texto, a fim de garantir que as vítimas possam obter ajuda mesmo quando se encontram em casa<sup>9</sup>. A pandemia de COVID-19 poderá constituir uma oportunidade para criar estruturas sustentáveis que protejam as mulheres da violência doméstica<sup>10</sup>.

Ver abaixo, exemplos de boas práticas para as vítimas de violência doméstica durante a COVID-19.

---

<sup>9</sup> <https://time.com/5803887/coronavirus-domestic-violence-victims/>  
<sup>10</sup> <https://www.preventionweb.net/experts/oped/view/71320>

## ***Integrar o apoio e a proteção das vítimas nos regimes nacionais de emergência contra a pandemia***

- *Acesso das vítimas de violência doméstica aos serviços de apoio:* na Itália, as mulheres que são vítimas de violência doméstica são autorizadas a abandonar as suas casas e a dirigir-se ao serviço de apoio mais próximo, sem que sejam denunciadas e sancionadas pelas autoridades policiais por violação das rigorosas medidas de confinamento impostas<sup>11</sup>.
- *Atribuir estatuto de serviço essencial ao apoio e proteção das vítimas de violência doméstica:* em Espanha, os serviços de apoio e proteção das vítimas de violência doméstica são oficialmente considerados como serviços essenciais a fim de poderem continuar a funcionar.
- *Criação de uma «estrutura de proteção social global» para as infraestruturas de acolhimento e de aconselhamento das mulheres:* na Alemanha, o pacote de assistência social do governo inclui instrumentos que concedem aos prestadores de serviços sociais proteção financeira contra o coronavírus, criando redes de segurança específicas para as instalações de proteção contra a violência doméstica<sup>12</sup>.
- *Aumento do financiamento:* a Áustria presta apoio financeiro às mulheres e às raparigas afetadas pela violência em períodos de crise<sup>13</sup>; a França, por sua vez, afetou um milhão de euros aos serviços de apoio às vítimas de violência doméstica.

### ***A via digital***

- *Criação de um serviço de correio eletrónico/serviço de conversa/linha telefónica de apoio às vítimas de violência doméstica:* Portugal criou um serviço de correio eletrónico para responder a perguntas e a pedidos de apoio relacionados com a violência doméstica<sup>14</sup>; na Áustria, o governo introduziu uma linha telefónica de apoio, disponível 24 horas por dia, destinada às vítimas de violência baseada no género<sup>15</sup>; na Alemanha, a linha telefónica de apoio às vítimas de violência doméstica continua a prestar aconselhamento 24 horas por dia, em 18 línguas. Para obtenção de informações sobre as linhas telefónicas de apoio às vítimas de violência, consultar os seguintes sítios internet

[https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines\\_web\\_final\\_17042020.png](https://eige.europa.eu/sites/default/files/helplines_web_final_17042020.png).

---

11

[https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena\\_bonetti\\_se\\_subite\\_violenza\\_chiedete\\_aiuto\\_andate\\_al\\_centro\\_antiviolenza\\_e\\_nessuno\\_vi\\_multera\\_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh\\_ce](https://www.repubblica.it/cronaca/2020/03/21/news/elena_bonetti_se_subite_violenza_chiedete_aiuto_andate_al_centro_antiviolenza_e_nessuno_vi_multera_-251867069/?ref=RHPPLF-BH-I251880435-C8-P3-S1.8-T1&refresh_ce)

12

<https://www.bmfsfj.de/bmfsfj/aktuelles/presse/pressemitteilungen/bundesministerin-giffey-verabredet-mit-den-bundeslaendern-konkrete-hilfsmassnahmen-fuer-frauen-in-der-corona-krise/154100>

13

<https://www.frauenring.at/opferschutz-corona-krise-ausgebaut>

14

<https://www.cig.gov.pt/2020/03/covid-19-novo-email-apoio-na-area-da-violencia-domestica/>

15

<https://orf.at/stories/3157761/>.

- *Desenvolvimento de aplicações móveis específicas:* em Itália foi desenvolvida uma aplicação específica que permite às mulheres entrarem imediatamente em contacto com as autoridades responsáveis pela aplicação da lei<sup>16</sup>.

### ***Promover a participação da sociedade civil***

- *Oferecer soluções alternativas aos abrigos, que permitam às vítimas de violência doméstica passar os períodos de quarentena em segurança:* os governos de diversos Estados-Membros subsidiam a disponibilização de quartos de hotel onde as vítimas podem passar a quarentena em segurança<sup>17</sup>; em Espanha foram também disponibilizados novos espaços para abrigos de emergência em resposta à crise; na Alemanha, as autoridades são encorajadas a encontrar soluções pragmáticas para a escassez de abrigos no contexto da COVID-19, tais como o aluguer, a curto prazo, de quartos de hotel e de apartamentos de férias.

### **Aumento de certos tipos de crimes durante a pandemia — cibercriminalidade e crimes de ódio**

Os Estados-Membros deveriam também estar especialmente atentos ao aumento de certos tipos de crimes durante a pandemia e garantir que seja prestado apoio e proteção às respetivas vítimas.

Segundo a EUROPOL, a pandemia de COVID-19 deu aos criminosos novas oportunidades para tirarem partido dos medos e das condições de trabalho dos cidadãos<sup>18</sup>. O número de ciberataques tem sido considerável, prevendo-se que continue a aumentar. Com tantas pessoas a teletrabalhar em casa, os cibercriminosos têm mais facilidade em explorar as novas oportunidades<sup>19</sup> e as vulnerabilidades têm-se vindo a multiplicar.

A Europol elaborou diretrizes de prevenção e sensibilização<sup>20</sup> a fim de ajudar o público a proteger-se contra ataques à sua cibersegurança. Durante este período de maior risco, é especialmente importante usar o controlo parental para proteger as crianças quando navegam na Internet, garantir a segurança dos dispositivos eletrónicos através de senhas, códigos PIN ou dados biométricos, e só efetuar compras pela Internet junto de vendedores fiáveis (após ter verificado a sua classificação individual).

Mais informações sobre a segurança em linha: [https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital\\_en](https://ec.europa.eu/info/live-work-travel-eu/health/coronavirus-response/digital_en).

---

<sup>16</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

<sup>17</sup> <https://www.nbcnews.com/news/world/european-countries-develop-new-ways-tackle-domestic-violence-during-coronavirus-n1174301>

<sup>18</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/pandemic-profiteering-how-criminals-exploit-covid-19-crisis>.

<sup>19</sup> <https://www.europol.europa.eu/publications-documents/catching-virus-cybercrime-disinformation-and-covid-19-pandemic>.

<sup>20</sup> <https://www.europol.europa.eu/activities-services/public-awareness-and-prevention-guides/make-your-home-cyber-safe-stronghold>.

A Agência dos Direitos Fundamentais da UE detetou, na maior parte dos Estados-Membros da UE, um aumento dos casos de racismo, xenofobia e intolerância contra certas comunidades nacionais ou étnicas, o que está de algum modo associado à pandemia de COVID-19<sup>21</sup>.

Os esforços envidados pelos Estados-Membros para defender as vítimas de crimes de ódio devem contemplar o incentivo à denúncia dos crimes, a melhoria da investigação rigorosa dos preconceitos que os motivam e a prestação de apoio às vítimas.

---

<sup>21</sup> <https://fra.europa.eu/en/publication/2020/covid19-rights-impact-april-1>