



**Justiça Transicional na África Austral
Guiões Estratégicas Preliminares para Abordar a
Violência em Angola: Resultados de um Workshop
de Avaliação das Necessidades Realizado em
Luanda
Agosto de 2009**



**UNIVERSITY
OF OSLO**

Norwegian Centre for Human Rights

Tabela das Matérias

1. Antecedentes	4
2. A avaliação das necessidades	5
3. O contexto socio-político e económico no país a respeito de violência	6
4. Contribuidores à violência em Angola	7
4.1. Histórico-político	7
4.2. Psicosocial.....	8
4.3. Económico.....	8
4.4. Cultural	9
5. Analisar a violência em Angola	10
6. As vítimas	10
6.1. Quem são as vítimas:	11
6.1.1. Violência doméstica	11
6.1.2. Violência sexual.....	11
6.1.3. Roubos armados	12
6.2. Impacto da violência sobre as vítimas.....	12
6.2.1. Impacto físico e/ou biológico.....	12
6.2.2. Impacto psicológico, social e espiritual	12
6.2.3. Impacto económico.....	13
6.3. Necessidades das vítimas	13
7. Contribuição ao Modelo de SAITS	13
8. Mapear os serviços existentes para as vítimas	16
8.1. Tratamento de pacientes hospitalizados	16
8.2. Terapia	16
8.3. Aconselhamento	17
8.4. Apoio às vítimas	18
8.5. Educação e sensibilização.....	18

9. Recomendações para Angola em termos de abordar as necessidades das vítimas de crime e violência (no passado e actualmente)	19
9.1. Organizar e reforçar o sector	19
9.1.1. Mapear os actores chave.....	19
9.1.2. Desenvolver e aumentar a colaboração intersectoral entre os actores relevantes	20
9.2. Aumentar acesso aos serviços	21
9.2.1. Aumentar o número de profissionais qualificados (incluindo psicólogos e trabalhadores sociais).....	21
9.2.2. Melhorar a qualidade da formação providenciada aos profissionais, assim aumentar o diagnóstico e o tratamento correcto	21
9.2.3. Aumentar o número de qualificações disponíveis para as pessoas que trabalham com vítimas.....	21
9.2.4. Aumentar o número de instituições de formação	22
9.2.5. Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas terem acesso à ajuda	22
9.2.6. Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas.....	22
9.2.7. Aumentar a sensibilização sobre os serviços disponíveis às vítimas	23
9.2.8. Aumentar financiamento para os serviços disponíveis às vítimas	23
9.3. Prevenção	23
9.4. Fornecer apoio socioeconomico a vítimas	24
9.5. Monitorar os serviços fornecidos às vítimas.....	24
10. Conclusão	24
1º APÊNDICE – Role-players identificados durante a avaliação de necessidades bem como quais lacunas devem ser abordadas nos níveis diferentes de intervenção descritos no modelo de SAITS	25
2º Apêndice – Documentos Legislativos da África do Sul	29

1. Antecedentes

O relatório elaborado por CSVR e Development Workshop sobre os mecanismos da Justiça Transicional que existem em Angola foi lançado em Luanda no mês de Março de 2009. Este processo criou a oportunidade para os intervenientes principais reunirem para debater questões de transição e desafios correntes. Durante o processo de recolha de dados para o relatório, pedidos foram feitos para apoio sobre as questões de trauma não resolvido e a violência com base no género (VBG). Estes incluíram um pedido directo pelo Ministério da Família e Promoção da Mulher para formação nestas áreas. A cobrança extensa do lançamento pela parte dos meios de comunicação social e os debates realizados novamente salientaram a necessidade para os angolanos abordarem as conseqüências das décadas de guerra civil e como estas contribuíram aos níveis correntes de violência.

O ICTJ obteve financiamento adicional para trabalho de acompanhamento em Angola com o fim de abordar algumas destas necessidades. Em considerar esta intervenção em mais detalhe com programas especialistas relevantes dentro do CSVR, vários processos chave precisam de ocorrer para que o projecto seja bem sucedido. É claro que trauma não resolvido (e VBG) é uma questão chave para os angolanos hoje. De qualquer modo, as dimensões deste desafio, bem como as necessidades, não são claras. Para qualquer intervenção ser efectiva, é necessário entender o problema em detalhe, bem como ter um entendimento contextual de como isto pode ser abordado e as lacunas que existem.

Como tal, CSVR abordou o projecto de acompanhamento através da realização de uma avaliação detalhada das necessidades dentro do país em relação à violência. Isto envolveu intervenientes chaves (o governo e organizações da sociedade civil) e procurou alcançar o seguinte:

- a. Analisar as complexidades de violência e como a violência define e afecta Angola hoje
- b. Apresentar um modelo para a intervenção estratégica em relação à violência (a nível nacional), modelo este que baseia-se sobre a experiência sul-africana
- c. Conduzir uma análise FOFA (Fraquezas, Oportunidades, Fortalezas, Ameaças) em relação à capacidade de Angola de abordar esta questão
- d. Desenvolver uma estratégia para intervenção para Angola que tem bases contextuais

Porque é importante ter guiões estratégicos globais para o tratamento do trauma?

Angola tem uma população de aproximadamente 16 milhões. A análise das taxas de prevalência do Transtorno do Estresse pós Traumático (TEPT) ajuda-nos a determinar o número de pessoas que necessitarão de ajuda mais intensiva em Angola. Nos EUA, as taxas de prevalência entre a população geral são cerca de 8%¹ e entre os veteranos de Vietname são 29%². Encontramos dois estudos

¹ Kessler RC, Sonnega A, Bromet E, Hughes M, Nelson CB. Posttraumatic stress disorder in the National Comorbidity Survey. Archives of General Psychiatry 1995; 52 (12):1048–1060.

que analisam o TEPT em Angola (embora outros possam existir), um com foco sobre soldados, que descobriu uma taxa de prevalência de TEPT em 20%³, enquanto o outro descobriu níveis de TEPT em 86% de adolescentes angolanos (muito elevado por causa de idade, por causa do facto que ainda foi durante o período da guerra e por causa do prolongamento da guerra). Podemos fazer uma avaliação conservadora que o TEPT afectará cerca de 20% em Angola. Isto significa que há cerca de 3,2 milhões de pessoas que necessitam de cuidados psicológicos e/ou psiquiátricos em Angola.

Segundo a OMS⁴, em 2006 Angola tinha 1 165 médicos, que significa uma proporção de 1 médico para 13,733 angolanos. Isto começa a destacar a necessidade de desenvolver uma estratégia mais abrangente para Angola. Seria possível formar algumas pessoas, mas se uma estratégia não existe a respeito de quem e como vamos formar, com quais habilidades, será difícil abordar as necessidades das vítimas em Angola.

2. A avaliação das necessidades:

Uma avaliação das necessidades foi elaborada com base num workshop de três dias que foi realizado entre as datas de 11 e 13 de agosto de 2009 em Luanda. A informação usada como a base deste documento limita-se à avaliação das necessidades realizada durante esses três dias. Embora tenham participado intervenientes de alguns dos sectores principais do governo neste exercício, acreditamos que podem existir algumas lacunas na informação obtida. Podem também existir serviços que não foram identificados pelos participantes, e pode ser que alguns novos serviços também foram estabelecidos desde a altura.

Organizações representadas:

Development Workshop (DW) – 3
Conselho para Igrejas Cristãs em Angola (CICA) 1
Search for Common Ground (SFCG) 1
Organização da Mulher Angolana (OMA) – 4
Associação Nacional dos Deficientes de Angola (ANDA) – 3
Ministério da Juventude e Desporto (MINJOD) – 1
Instituto Nacional da Criança (INAC) – 3
Comando Geral da Polícia Nacional (CGPN) 2
Conselho dos Veteranos de Angola (CVIA) 1
Liga dos Veteranos da Guerra Angolana (LIVEGA) 2
Ministério da Família e Promoção da Mulher (MINFAMU) 1
ASACITA - Associação dos Antigos Combatentes da UNITA -1

² Kulka RA, Schlenger WE, Fairhank JA, Hough RI, Jordan KB, Marmar CR, Weiss DS. (). Trauma and the Vietnam war generation: report of findings from the national Vietnam veterans readjustment study. New York: Brunner Mazel; 1990.

³ Eric G Bing; Karen G Cheng, Daniel J Ortiz, Ricardo Ovalle-Bahamón. Post-traumatic stress, depression, alcohol use and HIV/AIDS risk among Angolan soldiers

⁴ WHO Country Health System Fact Sheet 2006, Angola

3. O contexto socio-político e económico no país a respeito de violência

Objectivo: mapear alguns dos factores chaves que à violência em Angola

Entender a violência:

Normalmente não há uma causa simples ou uma solução simples à violência. Existem muitas causas e soluções diferentes a este problema complexo. Muitos actos de violência situam-se numa rede complexa de apoios específicos sociais, culturais, e históricos, bem como proibições contra quem pode ser magoado/excluído e por quem.

Long⁵ descreve cinco tipos de contextos motivacionais e relacionais para a violência, que podem ser úteis afim de entender e ultrapassar a violência. Estes incluem:

- Interpessoais (surgimento de emoções entre o agressor e a vítima);
- Identidade (vítima como um representante de um grupo considerado negativamente ou como parte das relações com um grupo considerado positivamente);
- Instrumentais (violência para obter benefícios materiais ou outros tipos de benefícios para a vítima);
- Ocupacionais (violência como parte de uma função) e
- Estruturais (violência como parte de direitos percebidos conscientes ou inconscientes, os quais são inerentes nas relações sociais entre o agressor e a vítima)

Na África do Sul, todos estes existiram ou são presentes nalguma forma. Por exemplo, algumas das causas de violência corrente na África do Sul incluem⁶:

- Transição e destruição (e reconstrução) dos mecanismos existentes de controlo social e autoridade (vigilantismo, bandos, terror urbano, xenofobia, conflito interno entre estrangeiros)
- Violência dos taxistas
- A cultura de violência
- Marginalização da juventude e oportunidades bloqueadas para a juventude
- Violência política numa das províncias depois de 1994, KwaZulu-Natal
- Acesso fácil a e disponibilidade de armas de fogo
- Criação de uma sub-economia dependente da violência (p.ex. comércio em armas e protecção)
- Factores socioeconómicos (pobreza, recessão económica, e falta de serviços)
- Apoio inadequado para as vítimas da violência (re-vitimização)
- Factores psicosociais (p.ex. racismo, identidade masculina)
- Mitos/estereótipos

⁵ Long, J. , 2009-07-14 "Political and other types of Violence: a relational approach" *Paper presented at the annual meeting of the ISPP 32nd Annual Scientific Meeting* <Not Available>. 2009-07-01 from http://www.allacademic.com/meta/p370514_index.html

⁶ Hoffman and McKendrick (1990)

Afim de começar a desenvolver uma estratégia para Angola em termos de abordar a violência e as suas consequências, é necessário analisar quais são os factores contribuidores.

Aqui analisamos quatro áreas:

- histórica-política,
- psicosocial,
- económico, e
- cultural.

4. Factores que contribuem à violência em Angola:

Os participantes foram divididos em quatro grupos: histórico-político, psicosocial, económico e cultural e foram dados a tarefa de mapear os factores que contribuem à violência em Angola. Os grupos foram pedidos a estudar estes aos níveis nacional, comunitário e interpessoal.

4.1. Histórico-político

- As guerras pré-coloniais dos movimentos dos Bantus do Norte de África a Angola, que resultaram no sacrifício das culturas locais existentes.
- A colonização, que destruiu todos os sistemas comunitários existentes. Os colonizadores igualmente introduziram a religião, que dividiu as pessoas.
- A transição à independência – dos portugueses (o Acordo foi muito violento na sua natureza, em termos de quem foi escolhido, e como).
- Ideologias políticas – ligadas à Guerra fria, ao comunismo e às potências mundiais na altura, que obrigaram as pessoas a alinhar ou com os soviéticos ou com os americanos. Por sua vez, isto influenciou a formação de partidos políticos posteriormente. Por exemplo, durante a era de comunismo, as pessoas tinham de acordar às 3 de manhã para comprar os bens de primeira necessidade. Isto foi considerado como uma das causas da guerra civil. O MPLA queria socialismo e a UNITA queria democracia.
- A Guerra civil, que continua a afectar os angolanos hoje.
- A polarização política que ocorre hoje. Ou pertence ao partido dirigente ou ao outro partido. Isto resulta na violência, como as pessoas não têm a liberdade de exprimir seus pontos de vista.
- Angola tem uma paz frágil; o processo de obrigar a prestação de contas por pessoas ainda pode acontecer. Somente o Presidente tem o poder de dar amnistia. Mas a amnistia não é suficiente. Os Angolanos precisam de pensar na indemnização, não só na amnistia.
- Além da amnistia, é necessário desenvolver um ambiente político que permita os angolanos a falarem abertamente sobre as coisas que causaram divisões.
- A falta de mecanismos e/ou processos de justiça.
- A falta de foros para que as pessoas pudessem falar dos seus problemas, bem como a falta de uma cultura de debate.

- A construção de estradas ou infraestruturas é considerada uma parte da reconciliação e como tal pode tornar-se uma questão contenciosa.
- O reconhecimento de somente os representantes do partido dirigente e nenhuns outros é problemático.
- A falta de engajamento político, devido ao facto de que um partido ganhou e um outro perdeu. Pessoas que tomaram os papéis de perdedores e vencedores e comportam-se da mesma maneira.
- Divisões tribais também desempenham um papel oculto ou tácito.
- Falta de um sistema efectivo de justiça criminal.
- Prioridades em termos de reconstrução (o quê, quando e onde) podem igualmente resultar na violência

4.2. Psicosocial

- Desintegração da família
- Temor da violência pós-eleitoral
- Delinquência
- Pressão social – engarrafamentos e agressão
- Falta de institutos para abordar os direitos humanos básicos
- Cultura de violência – violência é a única forma em que angolanos podem abordar problemas. Os actos passados para a libertação são violentos; assim agora os angolanos têm somente esse exemplo de como resolver coisas. É frequentemente usada nas conversas diárias.
- Cultura da gratificação imediata – como há paz, toda a gente quer avançar e não está interessada em quem vai destruir, o importante é obter as coisas agora. Isto resulta nas pessoas serem menos sensíveis e mais violentas.
- Insegurança e incapacidade de impor-se, resultando na violência.

4.3. Económico

Nível nacional:

- Desemprego
- Sub-emprego (muitas pessoas pensam que têm um emprego, mas têm um salário que não é suficiente para tratar das suas necessidades básicas)
- Pobreza. Divisão fraca de riqueza, que aumenta a distância entre os ricos e os pobres. Esta diferença é tão difícil, assim resulta na frustração e violência
- Fraca gestão no governo (corrupção) e falta de transparência
- Corrupção “gasosa”
- Recursos minerais e violência associada em termos de quem controla estes e quem tem acesso.
 - Petróleo
 - Diamantes
 - Madeira
- Contratos chineses para a construção, resultando nas pessoas pensarem que empregos são dados a outros
- Dependência de crédito (somente utilizar dinheiro que não tem), que aumenta a dívida pública

- Decisões sobre onde recursos são utilizados para a reconstrução e para qual razão e quando
- Angola é rico demais para seu próprio bem

Nível comunitário

- Desemprego
- Sub-emprego (muitas pessoas pensam que têm um emprego, mas têm um salário que não é suficiente para tratar das necessidades básicas)
- Pobreza
- Pessoas dependem da violência e crime:
 - Armas
 - Segurança privada
 - Sindicatos organizados de roubo de viaturas e telemóveis
 - Bandos
 - Prostituição

Nível Interpessoal

- Desemprego
- Sub-emprego (muitas pessoas pensam que têm um emprego, mas têm um salário que não é suficiente para tratar das necessidades básicas)
- Gestão fraca ao nível individual (pai, ONGs, um padre)

4.4. Cultural

- Prevalência e hegemonia (dominação) por homens – as mulheres ganham os rendimentos, uma coisa que os homens não podem suportar, assim a violência é usada por homens contra mulheres e crianças. As formas em que os fundos são obtidos são questionáveis, assim há uma falta de confiança.
- Racismo – é latente, mas existe entre brancos, negros e grupos mistos. Os problemas não são discutidos abertamente. Racismo entre negros e grupos mistos é um problema sério.
- Tribalismo e regionalismo – Angola tem muitas tribus, e isto pode liderar à violência. Algumas pessoas pensam que as do norte do país são superiores àquelas no sul.
- Crenças – Falta de ensino resulta em crenças em mitos, que resulta em “feiticimos”, que por sua vez podem liderar à violência. Esta tendência está ao nível mais alto, que nunca existia anteriormente. Pode ser ligada a pessoas que desejam ser ricas. Todos os dias, isto é mencionado nas notícias. Algumas seitas religiosas igualmente se desenvolvem como uma forma das pessoas tentar tratar das suas dificuldades; mas aqueles na seita têm outras intenções. O governo precisa de criar limitações. Alguns destes mitos existem desde há muito tempo, até durante a colonização.
- A identidade criada e desejada pelos angolanos jovens é problemática, porque não é clara e é influenciada pelos Estados Unidos e Brasil. Há uma falta de identidade cultural como angolanos.

- Morais e valores não são comunicados através da nossa cultura, que é diluída e perdida devido às pessoas rejeitarem a sua cultura para imitar outras pessoas.
- Há problemas que não são discutidos, que resultam na violência.
- Divisões étnicas existem, onde as pessoas assumem quais são as suas capacidades com base no seu nome. Algumas pessoas beneficiaram por causa disto.
- Estrangeiros entraram no país, o que resultou num conflito de culturas e liderou à violência. Trouxeram com eles novas formas de fazer coisas.

5. Analisar a violência em Angola

Objectivo: entender quais formas de violência existem em Angola

Os participantes informaram que as seguintes formas de violência afectam os angolanos actualmente:

- Violência doméstica
- Abuso de crianças
- Abuso de idosos
- Roubo
- Violência armada
- Violência contra mulheres
- Assassinatos
- Negligência de crianças
- Violência sexual de menores e adultos
- Violência cultural (casamento de raparigas jovens)
- Tortura
- Violência psicológica
- Violência física

Destas, as seguintes três foram identificadas como as mais sérias:

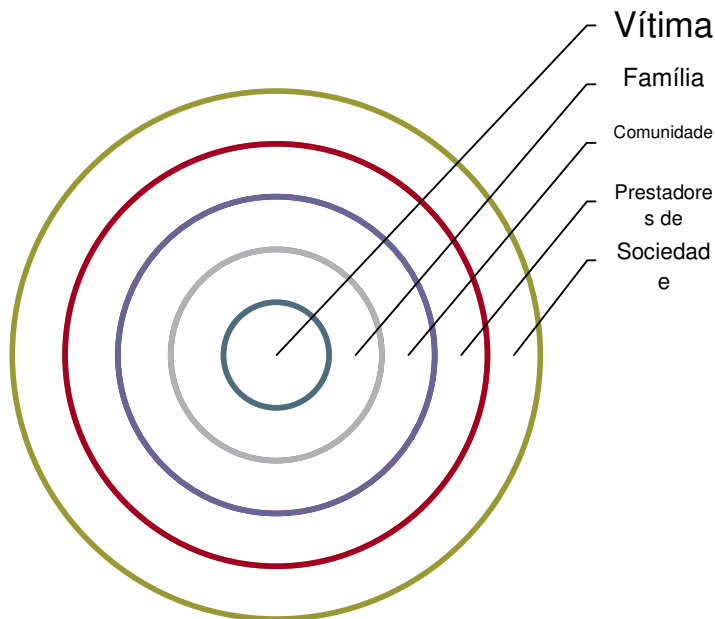
1. Violência doméstica
2. Violência sexual
3. Roubos armados

6. As vítimas:

Objectivo: de saber quem são as vítimas e quais são as suas necessidades

Importa auscultar as vítimas e como são empoderadas. Com base no entendimento das necessidades das vítimas e o impacto da violência sobre elas, seremos capazes de desenvolver estratégias para abordar isto. Abordando isto, foram dadas às vítimas uma melhor oportunidade para se recuperarem e ser curadas, o que pode reduzir a revitimização e ser por isso uma estratégia de prevenção da violência. Quando há um acto de violência, há um efeito de propagação⁷:

⁷ Sloan (1998)



6.1. Quem são as vítimas:

Os participantes foram dados a tarefa de desenvolver uma imagem de quem a vítima é para cada uma das três formas de violência identificadas.

6.1.1. Violência doméstica

- Homens, mulheres e crianças
- Crianças entre as idades de 0 -17 anos (às mãos dos pais ou irmãos)
- Mulheres entre as idades de 17 – 45 anos (ligadas a mulheres que são incapazes de fazer provisão para a família, assim essas mulheres às vezes obtêm empregos ilegalmente para tomar conta das famílias, e os maridos não gostam disto. Os homens frequentemente passam os dias a fazer nada).
- Homens e mulheres idosos também sofrem por causa da violência doméstica, como homens têm mais segurança financeira ou mulheres mais jovens abusam os idosos.
- Principalmente na classe mais baixa (mulheres e crianças)
- Os homens idosos frequentemente pertencem à classe média
- Nível de ensino baixo

6.1.2. Violência sexual

- CAUSAS – guerra, drogas (especialmente entre os agressores jovens), desemprego, instabilidade psicossocial, crenças culturais, traumas passados
- Crianças, jovens e idosos
- Idades: crianças (0 – 17)
- Juventude (15 - 18)
- Idosos (45, 50, 70)

- Classe baixa – pessoas com níveis baixos de estabilidade
- Agressores frequentemente são conhecidos pelas vítimas e variam entre as idades de 12 e 70 anos
- Lugares: vizinhanças pobres, sítios com fraca iluminação na casa da vítima
- As crianças podem também ser usadas para a pornografia

6.1.3. Roubos armados

- Mulheres, homens, crianças e idosos (em muitos casos, a única coisa importante é que têm o que os ladrões desejam)
- Principalmente mais de 10 anos de idade (mais móveis, mais recursos, tais como telemóveis e que andam sozinhos)
- Classes média e baixa (embora também afectam o classe superior)
- Nível de ensino médio e baixo
- Por exemplo, roubos de bancos frequentemente são a um nível mais alto
- Vítimas podem voltar às práticas culturais ou religiosas para ajudar
- Frequentemente estes são planeados anteriormente, não sempre foi assim, mas agora identificam as casas que têm mais recursos

6.2. Impacto da violência sobre as vítimas:

Quando reflectem sobre quais foram os impactos sobre as vítimas da violência, os participantes informaram dos seguintes:

6.2.1. Impacto físico e/ou biológico:

- Problemas genéticos
- Problemas durante nascimento que afectam o desenvolvimento
- Mudanças físicas, tal como obesidade ou perda de peso
- Ferimentos físicos, tais como: fracturas, queimaduras, cegueira, ataques cardíacos, problemas com a pressão arterial, lesões, sangria, gravidez
- Abortos naturais
- Morte
- Incapacidade temporária
- Doenças psicossomáticas
- DTS
- Depressão
- Abuso de drogas

6.2.2. Impacto psicológico, social e espiritual:

- Temor
- Vingança contra o agressor
- Guarda o incidente segredo
- Timidez
- Isolamento social
- Desintegração da família
- Baixa auto-estima
- Desassossego

- Agressão
- Frustração
- Dificuldade com aprendizagem
- Depressão
- Ansiedade
- Perder o sono
- Estresse
- Pensamento suicidal
- Falta de ou crença reduzida em Deus
- Espiritualidade aumentada
- Pode voltar às práticas tradicionais
- Pode duvidar a existência de Deus

6.2.3. Impacto económico:

- Perda de rendimentos (perda de emprego e alojamento)
- Redução de produtividade
- Dependência económica
- Gestão financeira fraca
- Incapacidade de cuidar da família
- Ausência de trabalho
- Pobreza
- Divórcio
- Delinquência
- Falta de material
- Perda de rendimentos que precisam de ser usados para tratamento

6.3. Necessidades das vítimas:

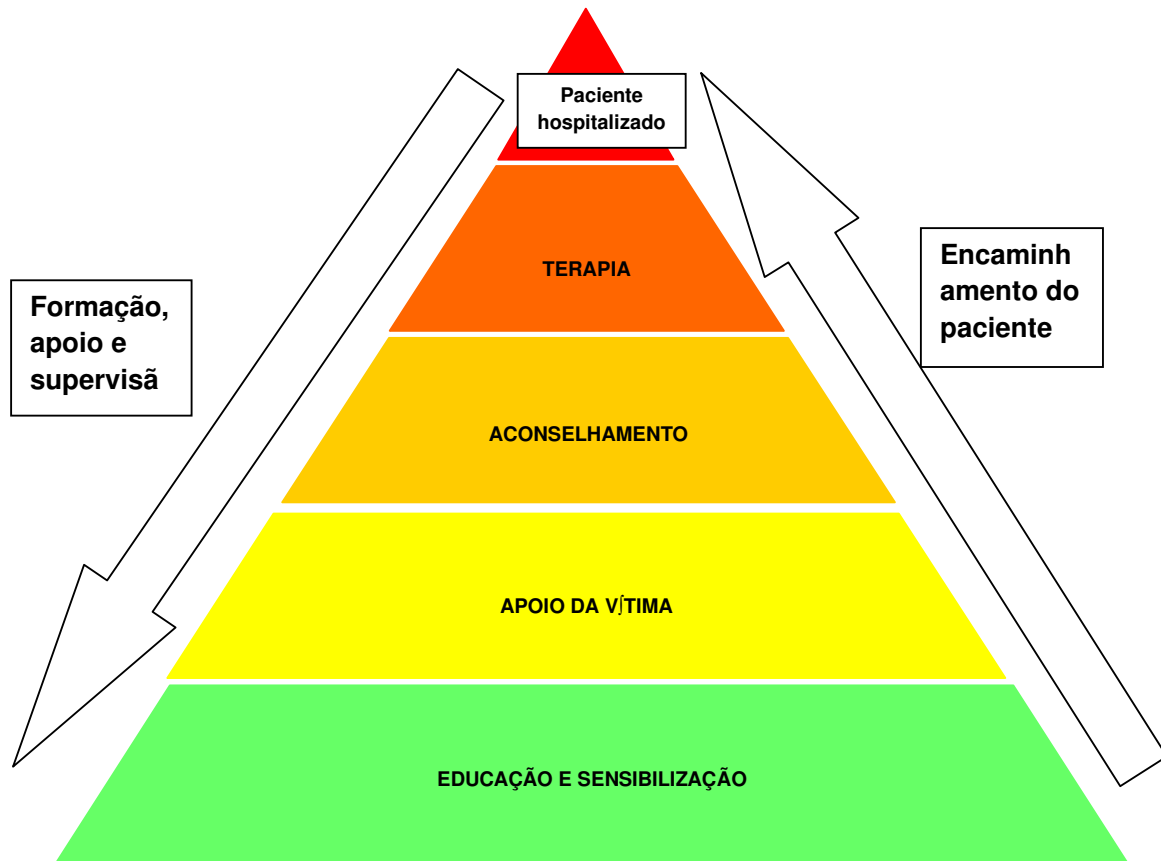
Quando perguntado quais são as necessidades das vítimas, as seguintes formas de apoio foram identificadas:

- Moral
- Material
- Espiritual
- Legal
- Psicológica
- Financeira
- Família
- Tradicional/cultural
- Institucional (em termos de casas, aconselhamento, cuidados médicos, dos ministérios relevantes)

7. **Contribuição ao Modelo de SAITS**

Depois de analisar o contexto da violência, os tipos de violência, as vítimas e as suas necessidades, podemos começar a estudar como essas necessidades são

e podem ser tratadas. Afim de fazer isto, usou-se o modelo desenvolvido pelo instituto South African Institute for Traumatic Stress (SAITS) de Prestação de Serviços Integrados de Traumas⁸. Este foi adoptado para estudar a violência mais geralmente.



⁸ Higson-Smith, C. (2005) South African Institute for Traumatic Stress

	POPULAÇÃO ALVO	ESTADO EMOCIONAL	DURAÇÃO DE INTERVENÇÃO	CONTEÚDO DE INTERVENÇÃO	REGULAMENTAÇÃO	LIGAÇÕES CRÍTICAS
CUIDADO DE PACIENTES AMBULATORIAIS E HOSPITALIZADOS	Proporção muito pequena de vítimas que não podem ser contidas dentro das suas famílias e comunidades sem medicamentos psiquiátricos	Cumprir com os critérios diagnósticos para desordens psicológicas reconhecidas. Tipicamente altos níveis de carência.	Varia muito entre tratamento agudo para episódios de doença mental e cuidados crónicos	Combinações de contenção, intervenção psicofarmacológica e terapia	Profissionais de saúde com sociedades Profissionais do HPCSA (Conselho de Profissionais de Saúde)	Postos de saúde e hospitais Deptos. de Desenv. Social e Saúde Universidades do HPC (Conselho de Profissionais de Saúde)
TERAPIA	Proporção pequena de vítimas que não podem responder ao aconselhamento, cujas sintomas persistem para mais de um mês	Muitos cumprirão com os critérios diagnósticos para desordens psicológicas reconhecidas. Altos níveis de carência.	Tipicamente entre 6 e 12 sessões, embora às vezes continuem numa base semanal para um ano ou mais	Inclui descobrir conteúdo reprimido, dessensibilizar desencadeadores, e mudar comportamentos defensivos intrincheirados	Profissionais de saúde com sociedades Profissionais do HPCSA	Postos de saúde e hospitais Deptos. de Desenv. Social e Saúde Universidades de HPC
ACONSELHAMENTO	Cerca de 25% de pessoas recentemente vitimizadas não fizeram progressos significativos dentro de 3 semanas	Maioria têm saúde psicológica e grande carência. Precisam de ajuda para mobilizar recursos internos de recuperação	De 1 a 6 sessões de 45 minutos cada	Re-exposição mediada Reformular distorções cognitivas Gestão de sintomas Resolução de Problemas e tomada de decisões	Actualmente não é regulada Novos padrões de prática e formação urgentemente requeridos	Postos de saúde e hospitais Agências de assistência social Tribunais Deptos. de Desenv. Social e Saúde
APOIO DE VÍTIMAS	Quaisquer pessoas recentemente vitimizadas	Maioria são psicologicamente saudáveis mas com um alto nível de carência	De 1 a 4 sessões de 45 minutos cada	Apoio emocional Mobilizar mecanismos adaptativos Mobilizar apoio Informação Ajuda prática e resolução de problemas	Actualmente não é regulada Novos padrões de prática e formação urgentemente requeridos	SAPS (Força de polícia) Tribunais Hospitais Deptos. de Justiça Criminal, Polícia e Desenvolvimento Social
EDUCAÇÃO E SENSIBILIZAÇÃO	População geral	Muito diverso Maioria são saudáveis mas com um baixo nível de carência	Contínuo e repetido	Direitos de vítimas Serviços disponíveis Sinais de impacto Processo de recuperação Ajudar-se a si mesmo e ajudar outros	Autoridade de padrões de publicidade Autoridade de Difusão	Empresas de média electrónica, impressora e internet. Organizações nacionais e a maioria dos deptos governamentais

8. Mapear os serviços existentes para as vítimas

Baseado sobre as necessidades expressadas, os participantes foram pedidos a identificar quem trata destas necessidades actualmente?

8.1. Tratamento de pacientes hospitalizados:

O que já existe:

Quem actualmente presta serviços	Serviços que são prestados
Hospital Psiquiátrico Militar(Luanda)	Tratamento psicológico e psiquiátrico para pessoal militar. Civis devem pagar.
Luanda tem quarto hospitalis públicos com sectores psiquiátricos	Tratamento psicológico e psiquiátrico
Um hospital psiquiátrico em Luanda	Tratamento psicológico e psiquiátrico
Clínica privada (Clínica Sagrada de Esperança)	Tratamento psicológico e psiquiátrico

Quais são as lacunas e quem deve abordá-las:

Quais são as lacunas	Quem deve abordá-las
Não todas as disciplinas ou sectores são presentes (para a prestação de serviços holística)	Ministério da Saúde, Educação, Interior, Ensino Superior, Comunicação Social, Defesa, Veteranos, o Instituto Nacional para a Criança Angolana e ONGs
Falta de acesso para toda a gente devido a falta de conhecimento (onde devem ir, bem como quais serviços são disponíveis) e os custos elevados envolvidos	Ministério da Comunicação Social e parceiros, ONGs, Ministério das Finanças
Falta de profissionais treinados em trauma	Ministério da Saúde e Ministério da Educação e parceiros
Falta de medicamentos (pouco ou número insuficiente que interfere com tratamento)	Ministério da Saúde, Finanças e Transportes
Falta de serviços nas outras províncias (fora de Luanda)	Governo nacional, governo provincial e ONGs
Falta de uma cultura de ir ao psicólogo	Ministério da Comunicação Social, ONG's, Ministério da Saúde e parceiros
Falta de psicólogos suficientes	Ministério da Saúde e Ministério da Educação e parceiros

8.2. Terapia:

O que já existe:

Quem actualmente presta serviços	Serviços que são prestados
Psicólogos	Aconselhamento, melhoramento da auto-estima, preparação espiritual, judicial, a duração de intervenção

	depende do diagnóstico e da vítima
Centros de Aconselhamento – cada municipalidade tem um	Multi-disciplinar: psicólogos e trabalhadores sociais
INAC – Instituto Nacional da Criança Angolana	Aconselhamento, melhoramento da auto-estima
Educadores sociais (hospitais, MINARES, cadeias)	Aconselhamento, melhoramento da auto-estima
Polícia	Aconselhamento, melhoramento da auto-estima

Quais são as lacunas e quem deve abordá-las:

Quais são as lacunas	Quem deve abordá-las
Falta de serviços integrados (trabalho isolado, não há um só sítio onde todos os serviços são localizados)	Ministério da Saúde, Educação, Interior, Ensino Superior, Comunicação Social, Defesa, Veteranos, o Instituto Nacional para a Criança Angolana e ONGs
Problemas com diagnóstico (que tem um impacto negativo sobre a vítima)	Ministério da Saúde
Número insuficiente de pessoas qualificadas em Luanda, falta destas no resto do país	Ministério da Saúde e Ministério da Educação e parceiros
Falta de incentivos para as pessoas que são qualificadas	Ministérios e Governos Provincias
Cultura insuficiente de ir ao psicólogo	Ministério da Comunicação Social, ONGs, Ministério da Saúde e parceiros

8.3. Aconselhamento:

O que já existe:

Quem actualmente presta serviços	Serviços que são prestados
Polícia	Reconciliação depois do acontecimento de violência, consciência de quando fizeram alguma coisa errada, estabelecimento da auto-estima
Membros da família	
Padres, pastores (Igrejas)	
Líderes tradicionais	
Conselhadores	

Quais são as lacunas e quem deve abordá-las:

Quais são as lacunas	Quem deve abordá-las
Número insuficiente de trabalhadores sociais qualificados	Ministério da Assistência Social, Ministério da Educação, Secretário de Estado para o Ensino Superior
Formação fraca de especialistas	Ministério da Educação e parceiros
Falta de sítios apropriados para prestar serviços às vítimas	Governos Provinciais, Municipalidades, Comunidades
Fraca informação em relação à violência e onde pessoas podem	Ministério da Comunicação Social e parceiros

obter ajuda	
Falta de pessoas qualificadas	Ministério da Educação e parceiros

8.4. Apoio às vítimas:

O que já existe:

Quem actualmente presta serviços	Serviços que são prestados
Ministério da Saúde Hospitais	Aconselhamento e terapia (incluindo medicamentos)
Ministério para os Veteranos Militares Ministério da Educação Instituto Nacional para a Criança Angolana Organização da Mulher Angolana (OMA) ONGs Igrejas	Apoio moral, legal, político, medicamentos, psicológico, espiritual

Quais são as lacunas e quem deve abordá-las:

Quais são as lacunas	Quem deve abordá-las
Falta de qualificações	Ministério da Educação, Secretário de Estado sobre o Ensino Superior
Falta de medicamentos	Ministério da Saúde, das Finanças e Transportes
Falta de informação	Ministério da Comunicação Social e mídia (rádio, meios mediáticos escritos, TPA)
Falta de apoio socioeconómico	Ministério das Finanças, Plano, Economia, Desenvolvimento Social, ONGs e Igrejas
Não aderência às leis	Ministério da Justiça, Tribunais, Polícia, Promotores Públicos

8.5. Educação e sensibilização:

O que já existe:

Quem actualmente presta serviços	Serviços que são prestados
Famílias Ministério da Educação Meios de Comunicação Social Igrejas Instituto Nacional para a Criança Angolana ONGs Ministério da Família	Informação

Quais são as lacunas e quem deve abordá-las:

Quais são as lacunas	Quem deve abordá-las
Especialistas insuficientes	Ministério da Educação, Secretário de Estado para o Ensino Superior, Ministério de tutela
Número insuficiente de programas especificamente tratando destes assuntos	Governo, ONGs, Igrejas, Associações, e indivíduos
Falta de instituições de formação	Governo nacional, Governo Provincial e ONGs
Falta de monitoria do apoio dado às vítimas	Organização da Mulher Angolana, ONGs, Igrejas, Ministério da Justiça, da Família, da Comunicação Social, Saúde, e o Instituto Nacional para a Criança Angolana

9. Recomendações para Angola em termos de abordar as necessidades das vítimas de crime e violência (no passado e actualmente):

As seguintes recomendações baseiam-se sobre as informações obtidas durante a avaliação de necessidades conduzida em Angola em agosto de 2009 e informada pela experiência e o conhecimento disponível no Centre for the Study of Violence and Reconciliation. Estas recomendações devem ser consideradas como um ponto de início para abordar as necessidades das vítimas em Angola e não continuarão a ser estáticas. É claro da avaliação de necessidades que o governo angolano tem um papel chave em abordar as lacunas que existem em Angola em termos de prestar serviços às vítimas de crime e violência. ONGs, instituições religiosas e os meios de comunicação social foram igualmente identificados como os intervenientes chave.

9.1. Organizar e reforçar o sector

9.1.1. Mapear os actores chave

A fim de poder intervir em termos de prestar serviços às vítimas, é necessário identificar os intervenientes chave e os actores. Estes incluirão todas as organizações, instituições, e/ou entidades governamentais que são nalguma forma ligadas à prestação de serviços às vítimas. Este documento pode ser considerado como o início deste processo onde numerosas pessoas responsáveis por abordar as lacunas em termos da prestação de serviços foram identificadas. De qualquer modo, um exercício completo de mapeamento seria necessário afim de identificar todos os actores aos níveis nacional, provincial e local (comunitário). Isto deve ser um processo inclusive e deve incluir líderes tradicionais, Organizações Baseadas em Fé (OBF), e instâncias onde pessoas desenvolveram respostas com base comunitária para ajudar as vítimas. Este exercício deve também incluir uma descrição dos papéis e responsabilidades de cada actor. Uma descrição de como os actores já colaboram seria também valiosa. Seria importante identificar um impulsor/campeão que liderará o processo de colaboração e o

reforço do sector. Em relação a isto, uma entidade governamental com o mandato seria mais apropriada. Este exercício de mapeamento ajudará no desenvolvimento de uma estratégia para serviços às vítimas aos vários níveis de intervenção. Seria importante aprender quais respostas com base comunitária foram colocadas e explorar como estas podem ser usadas noutras comunidades. Ao mesmo tempo, é necessário para os actores começarem a debater e concordar-se sobre como as necessidades das vítimas podem ser abordadas e estudar as políticas necessárias para que estas abordagens sejam desenvolvidas. O 1º Apêndice inclui uma lista dos actores identificados durante a avaliação de necessidades bem como quais lacunas devem ser abordadas através dos níveis diferentes de intervenção descritos no modelo SAITS. A mais longo prazo, seria útil desenvolver um directório de serviços disponíveis que descreverão quem presta quais serviços, onde os fazem, bem como qual capacidade têm.

Os seguintes actores foram identificados durante a avaliação:

- Ministério da Educação
- Ministério da Saúde
- Ministério da Comunicação Social
- Secretário de Estado para o Ensino Superior
- Ministério da Justiça
- Ministério da Família
- Instituto Nacional para a Criança Angolana
- Ministério da Defesa
- Ministério dos Veteranos
- Ministério das Finanças
- Ministério dos Transportes
- Ministério da Assistência Social
- Governos provinciais e municipalidades
- Ministério do Interior (incl. polícia)
- ONGs
- Igrejas
- Meios da Comunicação Social

9.1.2. Desenvolver e aumentar a colaboração intersectoral entre os actores relevantes

Todos os participantes reconheceram a importância da colaboração intersectoral quando se trata da abordagem das necessidades de vítimas. Uma vez que uma pessoa seja uma vítima, frequentemente requer mais de um tipo de assistência. A colaboração aumentada entre os actores aumenta as possibilidades de recuperação da vítima. Frequentemente esta colaboração pode ocorrer a um nível local quando uma ONG numa comunidade estabelece ligações com pessoas no posto de polícia local e/ou no posto de saúde local. De qualquer modo, afim deste ser bem sucedido, é necessário que a um nível nacional, os departamentos têm plataformas para discutir esta

colaboração. Uma forma de alcançar isto seria de estabelecer redes ou foros com foco sobre as vítimas que têm representantes de todos os actores relevantes. Isto pode ser estabelecido a um nível nacional, onde as políticas podem ser discutidas, bem como a mais níveis locais nas comunidades. Estas redes terão o objectivo de facilitar a comunicação bem como a partilha de conhecimento em termos das vítimas e suas necessidades. Serão igualmente importantes em termos de guiar o processo de desenvolvimento de políticas ou legislação que podem ser necessárias a fim de abordar as necessidades das vítimas.

9.2. Aumentar acesso aos serviços

9.2.1. Aumentar o número de profissionais qualificados (incluindo psicólogos e trabalhadores sociais)

Afim de poder aumentar serviços às vítimas, é necessário que um número suficiente de profissionais seja formado no país. Referindo ao modelo de SAITS, é possível ver claramente que é necessário inicialmente colocar a ênfase sobre o reforço de capacidade de profissionais qualificados que podem prestar serviços mais intensivos (terapia e tratamento de pacientes hospitalizados). Uma vez que sejam colocados e tenham a formação e a experiência em ajudar as vítimas, estarão numa posição de fornecer formação e supervisão aos outros níveis (aconselhamento, apoio das vítimas, e sensibilização e ensino).

9.2.2. Melhorar a qualidade da formação providenciada aos profissionais, assim aumentar o diagnóstico e o tratamento correcto

O tratamento das vítimas de trauma requer o conhecimento do impacto do trauma, seus sintomas e métodos baseados sobre casos evidentes. Muita pesquisa existe na área de tratamento de traumas; os efeitos e conhecimentos destas necessidades podem ser especificamente obtidos. Um foco especial sobre trauma deve ser incluído no programa de formação de todos os profissionais que podem entrar em contacto com as vítimas. Formação actualizada deve ser feita, bem como cursos de reciclagem, como parte do desenvolvimento profissional contínuo. Isto asseguraria que tratamentos mais efectivos sejam dados às vítimas, assim aumentaria as taxas de recuperação e reduziria o ponto até qual as vítimas podem sofrer. Afim disto ser possível, seria necessário assegurar que os professores/formadores nas diferentes instituições de formação sejam familiarizados com os conhecimentos correntes de trauma e sejam capazes de alocar tempo para isto durante o ano.

9.2.3. Aumentar o número de qualificações disponíveis para as pessoas que trabalham com vítimas

O modelo de SAITS claramente requer níveis diferentes de conhecimento, experiência e formação, dependente da intervenção de foco. Como tal, seria possível desenvolver os níveis diferentes de qualificações disponíveis. Alguns podem requerer um nível mais alto de formação (nível universitário), enquanto outros podem ser acedidos

pelos membros da comunidade que estão interessados em apoiar e ajudar as vítimas. Desenvolver qualificações claras que permitirão a disponibilidade de níveis altos e padronizados às vítimas. Os serviços às vítimas podem ser prestados a numerosos níveis. Embora seria importante ter psicólogos e trabalhadores sociais qualificados (especializados em trauma), seria igualmente importante oferecer formação em intervenções comunitárias, onde os voluntários ou membros da comunidade podem ser formados. Afim de alcançar mais pessoas e oferecer apoio a mais vítimas, pode ser mais apropriado adoptar um método de intervenção comunitária em termos da formação. Esta formação igualmente incluirá o reforço de capacidade na identificação das vítimas que precisarão de ser encaminhadas para serviços mais especializados.

9.2.4. Aumentar o número de instituições de formação

Actualmente, a maioria das instituições de formação estão centralizadas em Luanda e produzem um número limitado de psicólogos, trabalhadores sociais, e psiquiatras. Mais instituições de formação assegurarão que mais profissionais serão disponíveis para abordar as necessidades das vítimas que podem requerer assistência. Estas podem incluir organizações não-governamentais a receber qualificações para o apoio das vítimas a um nível comunitário. Isto vai permitir formação acessível para mais pessoas nesta área, mantendo ao mesmo tempo um padrão concordado.

9.2.5. Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas terem acesso à ajuda

Numerosos participantes levantaram a preocupação que o acesso a apoio, aconselhamento ou terapia não é comum entre angolanos. Como tal, o trabalho poderia ser feito para aumentar a consciência sobre os benefícios de aceder a ajuda quando não podem estar à altura das experiências. Os benefícios devem ser publicados através de várias avenidas, incluindo a mídia, através de escolas, centros de saúde, e postos policiais. Actividades de educação pública com o objectivo de de-estigmatizar as conseqüências de trauma e ser uma vítima podem igualmente ajudar aqui. Seria importante descobrir as razões porque os angolanos não podem aceder a ajuda e daí desenvolver iniciativas para abordar estas.

9.2.6. Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas

Algumas vítimas precisarão de tratamento farmacológico para ajudar com os efeitos da violência. Afim destes serem efectivos, é necessário que sejam disponíveis às vítimas nas quantidades requeridas. Medicamentos provados a ser efectivos no tratamento de Transtorno de Estresse, ansiedade, e depressão devem ser disponibilizados e tomados quando receitados pelos médicos.

9.2.7. Aumentar a sensibilização sobre os serviços disponíveis às vítimas
Uma vez que alguém tenha sido uma vítima, é importante que ele/ela sabe onde deve ir e quais serviços são disponíveis para ele/ela. Mais informação deve ser distribuída a respeito dos serviços existentes (incluindo governamental e não-governamental). Uma forma de fazer isto seria de desenvolver e distribuir um directório de serviços. Estes devem ser disponíveis em qualquer ponto onde uma vítima pode ir (p.ex. postos policiais e centros de saúde) e incluirão informação sobre os serviços legais, psicológicos, sociais, espirituais, e médicos disponíveis. O directório deve incluir os recursos comunitários locais disponíveis bem como os serviços governamentais e não-governamentais.

9.2.8. Aumentar financiamento para os serviços disponíveis às vítimas
Afim de melhorar os serviços e tratamento de vítimas, seria necessário aumentar o orçamento. Isto pode incluir aumento do orçamento dos departamentos governamentais que actualmente prestam os serviços, o orçamento para os serviços de vítimas para esses departamentos governamentais que devem trabalhar com as vítimas mas não o fazem, ou aumentar o financiamento às ONGs que trabalham com vítimas. Seria igualmente importante identificar as fontes potenciais de financiamento para o sector. Isto pode incluir negócios de grande porte a nível nacional, aos negócios locais a um nível comunitário. Por exemplo, na África do Sul, Business Against Crime (www.bac.co.za) tem estado envolvido na luta contra crime desde 1996.

9.3. Prevenção

O tratamento das vítimas da violência pode ser considerado como uma estratégia de prevenção, como sabemos que vítimas são mais vulneráveis à re-vitimização e que a maioria dos agressores foram vítimas nalgum ponto das suas vidas. Tratamento efectivo e antecipado igualmente reduzirá o ônus sobre a economia pela parte das vítimas. Ao mesmo tempo, é importante que as estratégias para reduzir a incidência de violência sejam desenvolvidas. Os intervenientes relevantes devem trabalhar juntos para identificar as causas subjacentes da violência em comunidades e procurar formas sobre como abordar estas. Ao mesmo tempo, estratégias para reduzir a violência através da resposta rápida e justiça efectiva devem ser desenvolvidas. Em linha com isto, seria importante que a legislação e políticas sejam desenvolvidas afim de proteger e apoiar vítimas quando são vitimizadas. Na África do Sul, numerosos documentos de políticas e legislativos foram produzidos como se relacionam com às vítimas, que podem ser úteis para os angolanos que trabalham no sector. Os seguintes documentos foram anexados a este documento:

- Policy Guidelines for Victim Empowerment (Guiões Nacionais de Política para o Empoderamento de Vítimas)
- Service Charter for Victims of Crime in South Africa (Carta de Serviço para Vítimas de Crime na África do Sul)
- Minimum Standards on Services for Victims of Crime (Padrões Mínimos sobre Serviços para Vítimas de Crime)

9.4. Fornecer apoio socioeconomico a vítimas

Reparações às vítimas é uma das formas em que alguns países foram escolhidos para restaurar o desequilíbrio de crime e violência. Crime pode resultar na perda de rendimentos ou da capacidade de uma pessoa de gerar rendimentos e vítimas podem necessitar de ajuda para recuperar disto. Apoio socioeconómico às vítimas pode ajudar na recuperação e reduzir o impacto a longo prazo da experiência. Outras formas de restauração entre o agressor e a vítima podem também ser exploradas.

9.5. Monitorar os serviços fornecidos às vítimas

As vítimas podem ser expostas aos serviços que as afectam negativamente, fazendo a sua recuperação um desafio maior. Às vezes, é às mãos das pessoas que devem ajudar que as vítimas são mais vitimizadas. Como tal, é necessário assegurar que as pessoas que prestam serviços às vítimas sejam monitoradas nalguma forma. Isto deve acontecer dentro dos departamentos governamentais bem como as ONGs.

10. Conclusão

O nível de interesse manifestado por numerosos participantes na avaliação das necessidades e o interesse intenso e engajamento com as questões sob debate salienta a importância deste tópico para angolanos. A preocupação a respeito dos níveis actuais de violência em Angola, bem como a forma em que devem responder a estes, é claramente evidente. A avaliação das necessidades, embora não seja exaustiva, forneceu informação profunda sobre os seguintes: os factores contribuidores à violência em Angola; as formas correntes de violência; quem são as vítimas; qual é o impacto da violência sobre as vítimas e as suas necessidades; quem as aborda e em qual forma; quais são as lacunas, e quem deve preenchê-las. A avaliação de necessidades mostra que os serviços a serem prestados às vítimas pelos actores diferentes. É igualmente salientado que alguma capacidade existe em Angola em cada um dos níveis de intervenção descritos no modelo de SAITS. O desafio para Angola será de salientar, mobilizar e empoderar estes adicionalmente para continuar e expandir neste trabalho. Numerosas recomendações são feitas aqui que descrevem quais etapas adicionais podem ser levadas para aumentar a capacidade de Angola de prestar serviços às vítimas. Isto é, portanto, uma estratégia preliminar que não pode ser exaustiva e que deve ser considerada a ser dinâmica e mudar em conformidade com as necessidades variáveis e os factores contextuais.

1º APÊNDICE – Actores identificados durante a avaliação de necessidades bem como quais lacunas devem ser abordadas nos níveis diferentes de intervenção descritos no modelo de SAITS:

	Cuidados de pacientes hospitalizados	Terapia	Aconselhamento	Apoio às Vítimas	Ensino e Sensibilização
Ministério da Educação	<p>Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes</p> <p>Aumentar o número de profissionais qualificados</p> <p>Aumentar o número de psicólogos formados</p>	<p>Facilitar a colaboração intersectoral através de colaborar estreitamente com outros intervenientes</p> <p>Aumentar o número de profissionais qualificados</p>	<p>Aumentar o número de trabalhadores sociais qualificados</p> <p>Melhorar a qualidade de formação dada aos profissionais</p> <p>Aumentar o número de profissionais qualificados</p>	<p>Aumentar o número de qualificações disponíveis para as pessoas que trabalham com as vítimas</p>	<p>Aumentar o número de instituições de formação</p>
Ministério da Saúde	<p>Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes</p> <p>Aumentar o número de profissionais qualificados</p> <p>Aumentar o número de psicólogos formados</p> <p>Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda</p> <p>Aumentar o número e a quantidade de</p>	<p>Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes</p> <p>Melhorar os diagnósticos correctos</p> <p>Aumentar o número de profissionais qualificados</p> <p>Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda</p>		<p>Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas</p>	<p>Monitorar os serviços fornecidos às vítimas</p>

	medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas				
Ministério da Comunicação Social	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes Aumentar a sensibilização a respeito dos serviços disponíveis às vítimas Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda	Aumentar a sensibilização a respeito da violência e onde e quais serviços que as vítimas podem aceder	Aumentar a sensibilização a respeito da violência e onde e quais serviços que as vítimas podem aceder	Monitorar os serviços fornecidos às vítimas
Secretário de Estado para o Ensino Superior	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes	Aumentar o número de trabalhadores sociais qualificados	Aumentar o número de qualificações disponíveis para pessoas que trabalham com vítimas	Aumentar o número de instituições de formação
Ministério da Justiça				Aumentar a aderência à lei/reduzir crime	Monitorar os serviços fornecidos às vítimas
Ministério da Família					Monitorar os serviços fornecidos às vítimas
Instituto Nacional para a Criança Angolana	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes			Monitorar os serviços fornecidos às vítimas
Ministério da Defesa	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros			

	outros intervenientes	intervenientes			
Ministério dos Veteranos	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes			
Ministério das Finanças	Aumentar o financiamento para serviços disponíveis às vítimas Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas			Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas Fornecer apoio socioeconómico às vítimas	Aumentar o número de instituições de formação
Ministério dos Transportes	Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas			Aumentar o número e a quantidade de medicamentos disponíveis para o tratamento de vítimas	
Ministério da Assistência Social			Aumentar o número de trabalhadores sociais qualificados	Fornecer apoio socioeconómico às vítimas	
Governos provinciais e Municipalidades	Aumentar o número de serviços disponíveis noutras províncias (fora de Luanda)	Aumentar os incentivos para profissionais qualificados	Aumentar o número de sítios onde vítimas podem aceder serviços		
Ministério do interior (incl. polícia)	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros intervenientes		Aumentar a aderência à lei/reduzir crime	
ONGs	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com	Facilitar a colaboração intersectoral através de trabalhar estreitamente com outros		Fornecer apoio socioeconómico às vítimas	Aumentar o número de instituições de formação Monitorar os serviços

	<p>outros intervenientes</p> <p>Aumentar a sensibilização a respeito dos serviços disponíveis às vítimas</p> <p>Aumentar o número de serviços disponíveis noutras províncias (fora de Luanda)</p> <p>Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda</p>	<p>intervenientes</p> <p>Abordar os factores que impedem ou inibem as pessoas de aceder ajuda</p>			<p>fornecidos às vítimas</p>
Igrejas				<p>Fornecer apoio socioeconómico às vítimas</p>	<p>Monitorar os serviços fornecidos às vítimas</p>
Meios de Comunicação Social			<p>Aumentar a sensibilização a respeito da violência e onde e quais serviços que as vítimas podem aceder</p>	<p>Aumentar a sensibilização a respeito da violência e onde e quais serviços que as vítimas podem aceder</p>	<p>Aumentar a sensibilização a respeito da violência e onde e quais serviços que as vítimas podem aceder</p>

2º Apêndice – Documentos Legislativos da África do Sul

- National Policy Guidelines for Victim Empowerment
- Service Charter for Victims of Crime in South Africa
- Minimum Standards on Services for Victims of Crime