

## ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA

A APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – é uma organização, sem fins lucrativos, de solidariedade social.

### Qual a nossa visão?

A APAV trabalha para que em Portugal o estatuto da vítima seja plenamente reconhecido, valorizado e efetivo.

### E qual a nossa missão?

Apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais, e contribuir para o aperfeiçoamento das políticas públicas, sociais e privadas, centradas no estatuto da vítima.

## O QUE PODEMOS FAZER

A APAV apoia as pessoas que foram vítimas de crime e de violência, os seus familiares e amigos. Vítimas de todos os crimes: violência doméstica, maus tratos, ameaças, homicídio, crimes sexuais, rapto, sequestro e furto, roubo, abuso de confianças, falsificação de documentos e outros crimes contra a propriedade e discriminação racial.

Uma pessoa vítima de crime encontra na APAV o apoio de que necessita: emocional, prático, jurídico, social e psicológico para que possa lidar e ultrapassar as consequências de ter sido vítima de crime.

## O IMPACTO SOCIAL

O aumento da eficácia e eficiência dos recursos das organizações é essencial para que a ação atinja o seu potencial de impacto. Só desta forma podem as organizações criar soluções inovadoras e de elevado impacto para as problemáticas com que trabalham.

É essencial que as organizações meçam e demonstrem o impacto que geram, seguindo os seus princípios de transparência e responsabilidade.

## O IMPACT - IMPACTO SOCIAL NO APOIO À VÍTIMA

O impacto social está na ordem do dia e lança o desafio de fazer mais e melhor, quer através da capacitação das pessoas quer pela rentabilização dos, por vezes, escassos recursos.

Debater e agir sobre o modelo organizacional da APAV tornou-se, assim, fulcral. O Projeto IMPACT – impacto social no apoio à vítima, alicerçado no desenvolvimento, teste e implementação de um sistema de avaliação organizacional, vem contribuir para a eficácia das respostas sociais da APAV e, por conseguinte, melhorar o apoio aos seus beneficiários diretos: as vítimas de crime, seus familiares e amigos.

O projeto IMPACT decorre da linha de financiamento Cidadania Activa – Fundação Calouste Gulbenkian – EEA Grants, e é desenvolvido com o apoio da Noruega, Islândia e Liechtenstein.

## QUALIDADE E MONITORIZAÇÃO

Com uma aposta permanente na inovação, criatividade e qualidade, a APAV é uma instituição certificada pela Norma Portuguesa (NP EN ISSO 9001:2008) nos seus serviços de sede.

A Qualidade encontra-se ao serviço da gestão estratégica da organização, permitindo, através do acompanhamento do SGQ, monitorização e supervisão dos serviços, um reporte regular sobre as regras, planos e procedimentos em prática na APAV. A monitorização e auditoria dos serviços de apoio à vítima prestados pelas redes APAV foram criadas, a par do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), com o intuito de aferir a qualidade dos serviços prestados a todas as vítimas de crime, seus familiares e amigos.

Trabalhar, comunicar e fomentar uma cultura de avaliação organizacional potencia os princípios da transparência, prestação de contas e responsabilização, princípios estes essenciais a qualquer entidade.

## VOLUNTARIADO

A APAV conta com uma rede abrangente de voluntári@s.

O Voluntariado constitui o principal capital de valor da organização, uma verdadeira força solidária, disponibilizando cada Voluntári@ várias horas por semana para apoiar aqueles que, em determinados momentos, mais precisam por terem sofrido um crime.

Cada Voluntári@ recebe formação específica de forma a estar apto a atender e apoiar de forma qualificada as pessoas que foram ou são vítimas de crime, bem como os seus familiares e amigos. Pode, ainda, colaborar noutras atividades e projetos da APAV igualmente importantes para o cumprimento da sua missão.

Quem é vítima de crime conta com a APAV. Nós contamos com as Voluntárias e os Voluntários APAV.