

[Página Principal](#) > ... > [Os Seus Direitos](#) > [Vítimas de Crimes](#) > [Direitos Das Vítimas – Por País](#) > 5 - Os meus direitos a apoio e assistência

5 - Os meus direitos a apoio e assistência

Sou vítima de um crime: quem devo contactar para obter apoio e assistência?

Se for vítima de um crime, pode contactar os gabinetes de apoio às vítimas de crime.

Os gabinetes de apoio às vítimas de crime são um serviço multidisciplinar de assistência às necessidades da vítima, de carácter público e gratuito, criado pelo Ministério da Justiça.

Os gabinetes existem em todas as [comunidades autónomas](#), em praticamente todas as capitais de província e mesmo noutras cidades.

Nos gabinetes de apoio às vítimas de crime, ser-lhe-á oferecida assistência integral, coordenada e especializada enquanto vítima do crime e será dada resposta a necessidades específicas no âmbito jurídico, psicológico e social.

Se for vítima de terrorismo, poderá dirigir-se à Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional (Gabinete de informação e apoio a vítimas do terrorismo da Procuradoria Nacional), embora possa, se pretender, recorrer ao gabinete de apoio às vítimas de crime da sua província, sendo que o seu gabinete coordenar-se-á com a Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional.

A assistência e o apoio prestados pelos gabinetes de apoio às vítimas de crime ocorrem em várias fases:

- Fase de acolhimento e orientação: a orientação pressupõe que, no gabinete, será globalmente informado/a das ações que tem de efetuar, dos problemas que terá de enfrentar e das possíveis consequências. De um modo geral, esta fase é realizada através de uma entrevista, presencial ou telefónica, onde apresentará os seus problemas e necessidades e, em função dos mesmos, receberá orientação, serão analisadas possíveis intervenções de outros recursos e, se for caso disso, será remetido/a para os mesmos.
- Fase de informação: enquanto vítima, tem direito, desde o seu primeiro contacto com as autoridades e funcionários, incluindo o momento prévio à apresentação da denúncia, a receber informações adaptadas às suas circunstâncias e condições pessoais e à natureza do crime e dos danos sofridos sobre determinados aspetos, como:
 - Como efetuar a denúncia e o procedimento para a sua apresentação.
 - Serviços especializados e recursos psicossociais e de assistência disponíveis, independentemente da apresentação de denúncia, e como aceder aos mesmos.
 - Medidas de assistência e apoio (médicas, psicológicas ou materiais) disponíveis e o procedimento para a sua obtenção, incluindo, se oportuno, informações sobre as possibilidades de obter alojamento alternativo.
 - Como pode obter aconselhamento e proteção jurídica e, se for caso disso, condições para que possam ser obtidos gratuitamente.
 - Acompanhamento para si, durante o processo, no julgamento, se necessitar, e/ou nas diferentes instâncias penais.
 - Possibilidade de solicitar medidas de proteção e, se for caso disso, o procedimento para tal.
 - Aconselhamento sobre os direitos económicos relacionados com o processo, em particular sobre os apoios e indemnizações a que possa ter direito pelas perdas e danos causados pelo crime e, se for caso disso, o procedimento aplicável para exigí-los.
 - Se residir fora de Espanha, que procedimento deve seguir para exercer os seus direitos enquanto vítima de um crime.
 - Dados de contacto da autoridade responsável pelo tratamento do seu processo e os canais para comunicar

com a mesma, bem como informações sobre a data, a hora e o local do julgamento, bem como o conteúdo da acusação dirigida contra o infrator.

- Os serviços de justiça retributiva disponíveis (por exemplo, mediação), sempre que seja legalmente possível.
- Em que casos pode obter o reembolso das custas judiciais e, se for caso disso, o procedimento aplicável para solicitá-lo, etc.
- Fase de intervenção: a intervenção dos gabinetes de apoio às vítimas de crime é realizada em diferentes âmbitos:
- Intervenções no âmbito jurídico: os gabinetes prestar-lhe-ão a assistência jurídica necessária e, concretamente, fornecer-lhe-ão informações sobre o tipo de assistência que pode receber no âmbito das ações judiciais, os direitos que pode exercer no âmbito do processo, a forma e as condições em que pode aceder a aconselhamento jurídico e o tipo de serviços ou de organizações a que pode dirigir-se para obter apoio.

A assistência jurídica é, em todo o caso, geral sobre o desenvolvimento do processo e a forma de exercer os diferentes direitos, uma vez que a orientação e assistência jurídica para cada caso concreto é da responsabilidade do seu advogado.

- Intervenções no âmbito médico-psicológico: a assistência psicológica que os gabinetes oferecem implica a avaliação e o tratamento da sua situação para obter a atenuação da crise causada pelo crime, enfrentar o processo judicial decorrente do crime, efetuar o acompanhamento ao longo do processo e reforçar as suas estratégias e capacidades, possibilitando a ajuda do seu ambiente.

Os gabinetes realizam um plano de apoio psicológico no caso de ser uma vítima particularmente vulnerável ou que necessite de proteção especial.

- Intervenções económicas: no que diz respeito às ajudas económicas a que tem direito se tiver sido vítima de um crime violento e contra a liberdade sexual, os gabinetes têm sobretudo uma função de informação e de assistência no tratamento dos pedidos.
- Intervenções socio-assistenciais: neste âmbito, os gabinetes coordenam-se na assistência prestada e, conforme o caso, remetem-no/a para serviços sociais, instituições ou organizações de assistência disponíveis para garantir alojamento seguro, assistência médica imediata e ajudas económicas a que possa ter direito, com especial atenção às necessidades decorrentes de situações de invalidez, hospitalização, morte e agravadas por uma eventual situação de vulnerabilidade.
- Fase de acompanhamento: os gabinetes procedem ao acompanhamento do seu caso, especialmente se for uma vítima vulnerável, durante todo o processo penal e durante um período de tempo adequado após a sua conclusão. Nesta fase, os gabinetes analisam a sua situação jurídica, médico-psicológica, socio-assistencial e económica após o crime em diferentes períodos de tempo. Em função da sua situação, será estabelecido o momento oportuno do acompanhamento.

Caso seja vítima de terrorismo, as principais funções da Oficina de Información y Asistencia a Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional (Gabinete de informação e apoio a vítimas do terrorismo da Procuradoria Nacional) são:

- Prestar-lhe informações sobre o estado dos processos judiciais que lhe digam respeito pelo crime sofrido.
- Prestar aconselhamento relacionado com os processos penais e de contencioso administrativo que lhe digam respeito.
- Oferecer-lhe acompanhamento pessoal nos julgamentos que se realizem relativamente aos atos terroristas que lhe digam respeito.
- Conceder-lhe apoio psicológico e terapêutico, sem prejuízo das competências do Ministério do Interior.
- Promover a salvaguarda da sua segurança e privacidade enquanto vítima do crime, na sua participação nos processos judiciais.
- Informá-lo/a sobre as principais indemnizações às vítimas de terrorismo, remetendo-o/a, em todo o caso, para a Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo (Direção-Geral de apoio às vítimas do terrorismo) do Ministério do Interior.
- Comunicar-lhe todos os aspetos relacionados com a execução de penas, até ao momento do cumprimento integral das penas, em especial, nos casos de concessão de benefícios ou libertação dos condenados.

No que respeita às vítimas do terrorismo, a Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo do Ministério do Interior funcionará como plataforma única para quaisquer processos que as pessoas e familiares afetadas pelo ato

terrorista possam intentar perante a administração pública central, remetendo para o órgão competente os pedidos efetuados e assumindo a relação com o interessado.

Além disso, esta Direção-Geral colaborará com os órgãos competentes da administração pública central e das restantes administrações públicas em matéria de assistência e apoio às vítimas do terrorismo, com a finalidade de garantir uma proteção integral das vítimas.

A Dirección General de Apoyo a Víctimas del Terrorismo do Ministério do Interior será responsável pelo tratamento, gestão e proposta de resolução dos processos relativos a ajudas e indemnizações às pessoas afetadas por crimes de terrorismo.

Linha direta de apoio às vítimas

Nos gabinetes de apoio às vítimas de crime, durante a fase de acolhimento ou orientação, pode ser atendido/a presencialmente ou por telefone.

No caso de determinados crimes como a violência de género, existem em Espanha serviços telefónicos de assistência e orientação, como o serviço telefónico de informação e aconselhamento jurídico em matéria de violência de género 016.

No caso de vítimas particularmente vulneráveis, como os menores, existem serviços específicos como o serviço de atendimento telefónico da Fundação ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) destinado a crianças e adolescentes, adultos e familiares de menores e a familiares no caso dos menores desaparecidos.

O serviço telefónico de informação e aconselhamento jurídico em matéria de violência de género 016 presta assistência gratuita e profissional 24 horas por dia, todos os dias do ano. É permanentemente assegurada a confidencialidade dos dados dos utilizadores deste serviço.

A assistência está disponível em 51 línguas. Em particular, é prestada assistência 24 horas por dia em espanhol, catalão, galego, basco, inglês e francês e através de um serviço de teletradução no caso de chamadas em alemão, português, mandarim, russo, árabe, romeno e búlgaro. Em todas as outras línguas, a assistência é prestada através de um serviço de teletradução.

A acessibilidade do serviço para pessoas com deficiência auditiva e/ou da fala é assegurada através dos seguintes meios:

- Telefone de texto (DTS) através do número 900 116 016.
- Serviço Telesor através da própria página Web da Telesor (<https://www.telesor.es/>). Neste caso, é necessária uma ligação à Internet.
- Telemóvel ou PDA. Em ambos os casos, é necessário instalar uma aplicação gratuita, seguindo os passos indicados na página Web da Telesor.

Neste serviço, é prestada assistência a todas as pessoas que tenham dúvidas relacionadas com casos de violência de género: mulheres vítimas de violência de género, pessoas associadas a uma mulher vítima deste crime (familiares, amigos, vizinhos, etc.), profissionais que estejam a prestar assistência a uma mulher vítima de violência de género ou que conheçam uma situação deste tipo de violência, etc.

As informações prestadas abrangem os direitos e os recursos disponíveis para si enquanto vítima deste tipo de crime, em matéria de emprego, serviços sociais, apoios económicos, recursos de informação, assistência, acolhimento e aconselhamento jurídico.

No caso de receber uma chamada de emergência, esta é imediatamente encaminhada para o 112 da respetiva comunidade autónoma.

Se for uma vítima de violência de género menor de idade, as chamadas que realizar para o serviço 016 serão remetidas para o número de telefone da ANAR de ajuda a crianças e adolescentes (900 20 20 10).

O serviço de atendimento telefónico da Fundação ANAR (Ayuda a Niños y Adolescentes en Riesgo) (900 20 20 10) é um serviço gratuito, confidencial e anónimo, disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, que inclui principalmente três linhas telefónicas de apoio:

- Telefone ANAR de ajuda a crianças e adolescentes, cujo objetivo principal é o de facultar à criança/adolescente que contacta o apoio e a orientação necessária se tiver problemas ou estiver em situação de risco.
- Telefone ANAR do adulto e da família, linha dirigida a adultos que necessitem de obter orientação em temas relacionados com menores.
- Telefone ANAR 116000 para casos de crianças desaparecidas (número harmonizado de interesse social da União Europeia para assistência a estes casos).

A partir deste serviço, as chamadas que realizar se for mulher maior de idade e vítima de violência de género ou uma pessoa adulta que tenha conhecimento de um caso deste tipo de violência serão remetidas para o serviço 016.

O apoio às vítimas é gratuito?

Sim. O acesso aos serviços de assistência e apoio, como os gabinetes de apoio às vítimas de crime, é gratuito e confidencial e não está condicionado à apresentação prévia de uma denúncia.

Que tipos de apoio posso obter dos serviços ou autoridades estatais?

Pode contactar os gabinetes de apoio às vítimas de crime que se encontram em todas as [Comunidades Autónomas](#), em praticamente todas as capitais de província, e mesmo noutras cidades.

Nos gabinetes de apoio às vítimas de crime, ser-lhe-á oferecida assistência integral, coordenada e especializada enquanto vítima do crime e será dada resposta a necessidades específicas no âmbito jurídico, psicológico e social.

Em especial, os gabinetes de apoio às vítimas de crime irão informá-lo/a sobre os serviços especializados e recursos psicossociais e de assistência disponíveis, independentemente de apresentar ou não denúncia, e sobre como aceder a esses serviços.

Também lhe fornecerão informações sobre as medidas de assistência e apoio, tanto médicas, como psicológicas ou materiais, disponíveis e o procedimento para a sua obtenção, incluindo, se necessário, informações sobre as possibilidades de obter alojamento alternativo.

Além disso, prestar-lhe-ão aconselhamento sobre como efetuar a denúncia, o procedimento para a sua apresentação e a possibilidade de obter aconselhamento e proteção jurídica e, se for caso disso, as condições para que possam ser obtidos gratuitamente.

A partir dos gabinetes de apoio às vítimas de crime, pode ser reencaminhado/a para os serviços especializados no domínio jurídico, psicológico e social, em função das suas necessidades, tais como, entre outros, os serviços municipais, de segurança social, de saúde, de educação, de trabalho, associações, fundações e outras entidades não lucrativas, serviços psicossociais da administração da justiça e, caso seja vítima de violência de género, as unidades de coordenação contra a violência sobre as mulheres e as unidades sobre a mulher, existentes em cada comunidade autónoma e província.

Que tipo de apoio posso obter de organizações não governamentais?

As organizações não governamentais (ONG) podem oferecer apoio às vítimas de crimes específicos através do estabelecimento de itinerários personalizados em função das necessidades e características de cada vítima. A função de assistência inclui sobretudo aconselhamento jurídico, informações sobre os diferentes recursos e ajudas existentes e apoio psicológico e emocional.

■ Última atualização: 20/06/2025

As diferentes versões linguísticas desta página são da responsabilidade dos respetivos Estados-Membros. As traduções da versão original são efetuadas pelos serviços da Comissão Europeia. A entidade nacional competente pode, no entanto, ter introduzido alterações no original que ainda não figurem nas respetivas traduções. A Comissão Europeia declina toda e qualquer responsabilidade quanto às informações ou aos dados contidos ou referidos neste documento. Por favor, leia o aviso legal para verificar os direitos de autor em vigor no Estado-Membro responsável por esta página.