

Manual para Agentes qualificados/as de atendimento à vítima



Projeto
maria

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo

ficha técnica

Título

Manual para Agentes
Qualificados/as de
Atendimento à Vítima

Promotor

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo

Parceiros

Abrantes
Alcanena
Constância
Entroncamento
Ferreira do Zêzere
Mação
Ourém
Sardoal
Sertã
Tomar
Torres Novas
Vila de Rei
Vila Nova da Barquinha

Desenvolvido por

Laboratório de Ciências
Forenses e Psicológicas
Egas Moniz – Gabinete
de Psicologia Forense

Coordenação Científica

Ricardo Ventura Baúto (R)
Bárbara Fernandes (Co-R)
Ana Ramalho
Joana Costa

Consultora
Iris Almeida

Equipa de Desenvolvimento

Carolina Nobre
Catarina Frade
Filipa Carreiro
Filipa Fernandes
Lúcia Osório
Margarida Pereira
Ana Raquel Gama

ISBN

978-989-20-9937-8

Copyright © Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo, 2019

Este Manual, desenvolvido para Agentes Qualificados/as que atuem no âmbito da Intervenção e Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica pretende ser um recurso dinâmico para o desempenho destes/as profissionais na realidade diária das suas ações. Embora este seja uma súmula do muito que nos últimos 20 anos tem vindo a ser desenvolvido por instituições da sociedade civil, entidades políticas e judiciais a nível nacional e internacional, procurou-se sistematizar informação tida por essencial nos três pilares fundamentais para um/a técnico/a: Avaliação de Risco, Gestão do Risco, Encaminhamento/Intervenção.

Questões como as estratégias de comunicação, a adequação do *setting* de atendimento, ou os conceitos-chave, essenciais a uma padronização e otimização de procedimentos, configuram apenas algumas das diferentes dimensões contempladas neste manual. Sensíveis ao facto de que também os/as profissionais e instituições estão suscetíveis a vulnerabilidades que derivam do desempenho destas mesmas funções, dá-se destaque ao *Burnout* e à necessidade de rentabilizar esforços na promoção de parcerias em rede.

Numa altura em que a Violência Doméstica continua a ser motivo de destaque dos órgãos de comunicação social pelos piores motivos, consubstanciamos a ideia de que formar mais e melhor é um passo essencial na consolidação do trabalho que tem vindo a ser promovido e que está ainda longe de estar concluído. Entendemos como uma responsabilidade que escala a nível social, comunitária e colaborativa, por via ao desenvolvimento de ações que promovam o que se perspetiva fundamental para o crescimento de uma sociedade que se quer evoluída, moral e culturalmente, acima dos comportamentos e atitudes que mancham de forma transversal o nosso futuro.



8

Violência Doméstica e de Género

- Distinção conceptual entre os diferentes tipos de violência doméstica

14

Conceitos e Definições-Chave

24

Evolução Legal do Crime de Violência Doméstica em Portugal

- Anos 80 e 90
- Anos 2000 a 2010
- Entre 2010 até à atualidade

32

Conhecer o fenómeno e as suas implicações sociais

- Vitimologia
- Impacto da vitimação
- Perfil dos/as agressores/as
- Perfil das vítimas
- Cognitiones e Atitudes
- O ciclo de violência/poder e controlo

42

Atendimento a Vítimas de Crime

- Boas práticas na entrevista a vítimas de crime
- Estratégias de comunicação com vítimas de crime
- Setting de atendimento a vítimas de crime
- Especificidades no atendimento a vítimas menores e idosas
- Atendimento a vítimas menores
- Atendimento a crianças mais novas
- Especificidades no atendimento a vítimas idosas
- Cuidados a ter e Informações a transmitir às vítimas
- Informar a vítima sobre os seus direitos
- Informar a vítima sobre o processo

68

Avaliação de risco de Violência Doméstica

- Fatores de risco de violência doméstica

74

O Papel da Rede e o Trabalho de Intervenção

78

Intervenção com Vítimas

82

Modelos de Intervenção

88

Acolhimento de Emergência Casa-Abrigo

96

Trabalho em Rede

108

O risco de *Burnout* e o Apoio à Equipa de Profissionais

114

Referências

Violência Doméstica e de Género



● Distinção conceptual entre os diferentes tipos de violência doméstica

A violência doméstica pode ser perpetrada de inúmeras formas, nomeadamente mediante a **violência física, psicológica e emocional, coação, ameaça/intimidação, violência económica, sexual e isolamento social**.

Os atos praticados tendem a aumentar a gravidade, frequência e intensidade e, por sua vez, o nível de risco da vítima^{28;67}.

● **A Violência Física** remete para a utilização da força física com o propósito de ferir^{15;29;74} ou produzir danos orgânicos ou físicos, provocando ou não marcas evidentes. Dar estaladas, murros^{28;67}, apertar o pescoço, empurrar^{19;28;67} e queimar, são alguns exemplos, podendo abranger formas de violência física menos, mais ou extremamente severas, as quais podem produzir incapacidade permanente, lesões graves e em última instância o falecimento da vítima^{28;67}.

● **A Violência Psicológica e Emocional** consiste em criticar, insultar, desprezar⁶⁷, menosprezar ou humilhar^{54;67;97} a vítima em espaços públicos ou privados, com recurso a atitudes, comportamentos e/ou palavras⁶⁷. O facto de criticar todas as ações da vítima, particularidades físicas ou da personalidade, não permitir que a vítima descanse, perseguir na rua, locais de lazer, trabalho, mencionar que a vítima possui relações extraconjugais, gritar para meter medo e ameaçar ou efetivamente perpetrar atos de violência contra amigos/as,

descendentes ou outros familiares da vítima, são concomitantemente alguns exemplos^{28;67}. A coação, ameaça e intimidação, intrinsecamente relacionadas com a violência psicológica e emocional, consistem em manter a vítima permanentemente com medo do que o/a agressor/a possa fazer contra si e/ou os/as seus/suas familiares, amigos/as, animais de estimação ou bens^{28;67}. Para o efeito, o/a agressor/a pode fazer uso de olhares, palavras, expressões^{28;67}, gestos e evidenciar ou tocar em objetos de cariz intimidatório^{18;28}. O/A agressor/a pode utilizar os/as descendentes como forma de impor poder sobre a vítima^{28;67}, ameaçar produzir lesões ou o falecimento da própria vítima ou dos/as respetivos/as descendentes ou familiares, ameaçar recorrer ao suicídio caso a vítima cesse o relacionamento e pode coagir a vítima a perpetrar condutas²⁸. As estratégias referidas permitem manter a vítima sob controlo, no sentido em que em situações de tensão ou violência iminente, potenciam na mesma um sentimento de medo e ansiedade^{28;67}.

● **A Violência Económica** relacionada²⁸ consiste numa forma de controlo mediante a qual o/a agressor/a nega o acesso a bens ou dinheiro, abrangendo, em inúmeros casos, bens de necessidade básica^{28;67} para os/as descendentes e para a própria vítima⁶⁷. Abarca concomitantemente estratégias de controlo da higiene pessoal e da alimentação da vítima e, em determinados casos, dos/as descendentes^{28;67}.

● **A Violência Sexual** abrange toda a forma de imposição de práticas de índole sexual contra a vontade da vítima^{18;28;40;67;95;97}, recorrendo a coação^{28;67;95;97} ou ameaça ou, em determinados casos, obrigando a vítima a ter atos sexuais, mediante a força física^{28;67;95}. A exposição a práticas sexuais com terceiros^{28;67;82}, forçar a vítima a manter contacto sexual com terceiros^{28;67;82;95} e a exposição forçada a pornografia, são alguns dos exemplos que demonstram a perpetuação da violência sexual^{14;28;67}.

● **O Isolamento Social** abarca estratégias perpetradas pelo/a agressor/a com vista a afastar a vítima da sua rede familiar e social^{18;28;54;67;82}, tornando-a mais suscetível a atos de controlo e manipulação^{28;67;82}. O facto de proibir a vítima de se ausentar da habitação sozinha ou sem a autorização do/a agressor/a, impedir a vítima de exercer a sua atividade laboral fora do seio familiar^{28;67;82} e afastar a vítima da confraternização com os/as amigos/as e a família^{28;67;82;97}, são alguns exemplos de estratégias^{28;67;82}. Pode efetivamente existir um afastamento por parte da vítima em relação às outras pessoas, na sequência de perturbações psicossociais e emocionais, conseqüentes da situação de violência continuada ou por vergonha de estar a vivenciar uma relação marcada pela violência ou das eventuais marcas físicas visíveis resultantes da mesma^{28;67}). A violência doméstica abrange habitualmente mais do que um tipo de violência^{28;67}.

● QUADRO 1
- SÍNTESE DOS TIPOS
DE VIOLÊNCIA MAIS
COMUNS



Conceitos e Definições-Chave

Ao longo dos anos a definição de violência doméstica tem sofrido evoluções de forma progressiva^{28;67}, tendo vindo a surgir e a serem adquiridos diferentes conceitos com maior ou menor amplitude e visibilidade no seu uso⁶⁷. Por conseguinte, existem determinados conceitos que devem ser delimitados por forma a evitar que surjam sobreposições ou erros conceptuais⁶⁷. Desde os anos 90 que através do esforço das ONG's, das Autoridades Judiciárias e do Poder Político que se tem vindo a observar uma consolidação crescente dos recursos não só a nível social, como no âmbito da sensibilização e esclarecimento das problemáticas, mas também a nível de instrumentos de direito penal, incluindo quadros de trabalho no combate à violência de género contra as mulheres e violência no âmbito das relações de intimidade.



Violência

tem sido conceptualizada como qualquer forma de utilização intencional da força, intimidação ou coação contra terceiros ou como toda a forma de ação intencional que lese os direitos, necessidades^{28;67;82} e integridade da pessoa^{67;82}.

Violência Doméstica (VD)

tem sido definida como um comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo perpetrado de forma direta ou indireta sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado de família da vítima, ou que não coabitando seja companheiro/a, ex-companheiro/a^{28;67;82} ou familiar^{28;67}).

Violência Conjugal (VC)

Dimensão da violência doméstica na qual remete para todas as formas de comportamento violento supracitadas, perpetradas por parte de um cônjuge, ex-cônjuge, companheiro/a ou ex-companheiro/a sobre o outro²⁸.

*Os movimentos e teorias feministas têm definido a violência sobre as mulheres e mais especificamente a violência doméstica como⁶⁷ uma questão de género, decorrente da desigualdade praticada entre homens e mulheres^{38;67} no seio de uma sociedade na qual a estrutura social, dispar e hierarquizada pelo género, tem sido apontada como explicativa desta forma de violência, sendo neste sentido mencionada a questão da violência de género⁶⁷.

Violência nas Relações de Intimidade (VRI)

Surge da necessidade de ampliar o conceito de violência doméstica e preponderantemente de violência conjugal, por forma a abarcar a violência perpetrada entre companheiros/as que se encontram envolvidos/as em diferentes tipos de relacionamentos íntimos, a violência entre namorados/as e casais homossexuais são alguns exemplos^{67;82}.

Violência sobre as Mulheres (VSM)*

Qualquer ato de violência que produza sofrimento ou dano sobre uma mulher^{28;64;67} ou em última instância a sua morte^{28;67}, abrangendo a privação da liberdade, coação e ameaça da perpetração de atos de violência^{64;67}, em espaços privados ou públicos sobre a vítima^{28;64;67}, pelo facto de ser mulher⁶⁷.

A par do mencionado anteriormente, a convenção de Istambul³⁰, um dos documentos mais importantes da temática em questão, definiu claramente estas diferenças e atribui assim diferenças e significados a cada conceito específico.

ARTIGO 3º DEFINIÇÕES

1. Para os efeitos da presente Convenção:

a. “violência contra as mulheres”

é entendida como uma violação dos direitos humanos e como uma forma de discriminação contra as mulheres e significa todos os actos de violência baseada no género que resultem, ou sejam passíveis de resultar, em danos ou sofrimento de natureza física, sexual, psicológica ou económica para as mulheres, incluindo a ameaça do cometimento de tais actos, a coerção ou a privação arbitrária da liberdade, quer na vida pública quer na vida privada;

b. “violência doméstica” designa todos os actos de violência física, sexual, psicológica ou económica que ocorrem no seio da família ou do lar ou entre os actuais ou ex-cônjuges ou parceiros, quer o infractor partilhe ou tenha partilhado, ou não, o mesmo domicílio que a vítima;

c. “género” designa os papéis, os comportamentos, as actividades e as atribuições socialmente construídos que uma sociedade considera apropriados para as mulheres e os homens;

d. “violência contra as mulheres baseada no género” designa toda a violência dirigida contra uma mulher por ela ser mulher ou que afecte desproporcionalmente as mulheres;

e. “vítima” designa toda a pessoa física que esteja submetida aos comportamentos especificados nos pontos a) e b);

f. “mulheres” inclui as raparigas com menos de 18 anos de idade.

(Resol. da AR n.º 4/2013, de 21 de Janeiro). Artigo 3º da Convenção de Istambul - Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica. Disponível em http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1878&tabela=leis.

Não obstante do destacado anteriormente, importa realçar que o termo Violência Doméstica tem sido criticado por ser omissivo na nomeação dos seus protagonistas (vítima e agressor/a), nos tipos de violência, por não deixar explícito o facto de a violência ocorrer também no espaço público (ex.: stalking). No entanto, a literatura científica, por forma a incluir outros formatos relacionais, como as uniões de facto, o namoro, as relações LGBTI, bem como outros alvos da violência, os homens, deu lugar a outros termos: “partner violence” (“violência no casal”); “intimate partner violence” (“violência entre parceiros/as íntimos/as ou violência nas relações de intimidade”), para situar a problemática num espectro alargado das relações afetivas íntimas entre pares, contribuindo para a evolução dos quadros legislativos. Portugal é exemplo claro desta evolução (ver quadro 1).

Não podemos no entanto esquecer que, embora existam estas definições conceptuais que nos permitem compreender este tipo de violência como algo que ocorre em contextos de intimidade, sendo estes um fenómeno **complexo, heterogéneo em situações e experiências** (tipos de relação, formas de violência), **transversal** (diferentes classes e estatutos sociais) e **multidimensional, em termos de tipologia, severidade, frequência e intensidade é importante compreender o quadro legislativo que opera.** Em Portugal a definição legal de Violência Doméstica passa por critérios específicos. A importância de conhecer estes critérios está aliada a uma prática profissional de excelência, pois neste instrumento é onde o/a técnico/a encontra as respostas imediatas para a segurança e proteção da vítima.



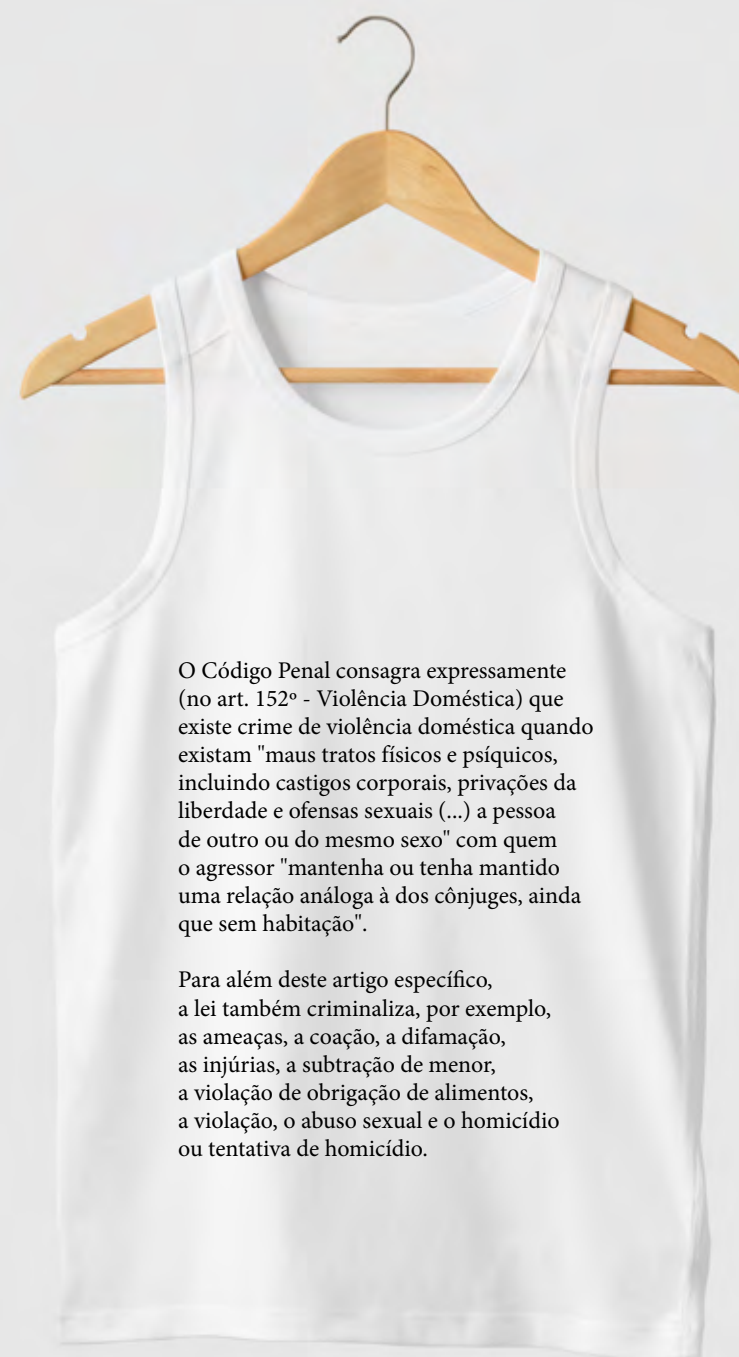
CÓDIGO PENAL – ARTIGO 152º VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

1. Quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais:
 - a. Ao cônjuge ou ex-cônjuge;
 - b. A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;
 - c. A progenitor de descendente comum em 1º grau;
 - d. A pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão da idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite; é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.
2. No caso previsto no número anterior, se o agente praticar o facto contra menor, na presença de menor, no domicílio comum ou no domicílio da vítima é punido com pena de prisão de dois a cinco anos.
3. Se dos factos previstos no n.º 1 resultar:
 - a. Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;
 - b. A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.
4. Nos casos previstos nos números anteriores, podem ser aplicadas ao arguido as penas acessórias de proibição de contacto com a vítima e de proibição de uso e porte de armas, pelo período de seis meses a cinco anos, e de obrigação de frequência de programas específicos de prevenção da violência doméstica.
5. A pena acessória de proibição de contacto com a vítima deve incluir o afastamento da residência ou do local de trabalho desta e o seu cumprimento deve ser fiscalizado por meios técnicos de controlo à distância.
6. Quem for condenado por crime previsto neste artigo pode, atenta a concreta gravidade do facto e a sua conexão com a função exercida pelo agente, ser inibido do exercício do poder paternal, da tutela ou da curatela por um período de um a dez anos.

Evolução legal do crime de Violência Doméstica em Portugal

Com a promoção da primeira alteração de fundo no Código Penal Português, em matéria de violência doméstica, surge um passo essencial para a difusão social deste fenómeno epidemiológico com fortes fundições do ponto de vista cultural e convencional. Em 1982 surge a qualificação penal do Crime de Maus-tratos (menores/cônjuge), ainda que apenas passada quase uma década tenha surgido o primeiro Decreto-Lei que procurava garantir uma maior proteção às vítimas deste crime (DL nº61/91 de 13 de agosto). Ainda na mesma década surgem as primeiras casas de abrigo, tendo-se igualmente promovido a aplicação do estatuto de vítimas especialmente vulneráveis.

Contudo, é apenas em 2000 que o crime passa a ter uma natureza pública, tendo-se em 2007 instituído como um crime-autónimo ao abrigo do Código Penal, figurando no art.º 152. Dois anos depois, através do - DL nº 112/2009, de 16 de setembro - que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica e à proteção e à assistência das suas vítimas consolida-se a evolução legal dentro da área, estando esta continuamente em mudança sob a premissa de existência de novos desafios e necessidades. De seguida apresentam-se esquemas detalhados da evolução legal deste tipo de crime:



O Código Penal consagra expressamente (no art. 152º - Violência Doméstica) que existe crime de violência doméstica quando existam "maus tratos físicos e psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais (...) a pessoa de outro ou do mesmo sexo" com quem o agressor "mantenha ou tenha mantido uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem habitação".

Para além deste artigo específico, a lei também criminaliza, por exemplo, as ameaças, a coação, a difamação, as injúrias, a subtração de menor, a violação de obrigação de alimentos, a violação, o abuso sexual e o homicídio ou tentativa de homicídio.

Anos 80 e 90

1982

– Código Penal:
Crime de Maus-tratos
(menores/cônjuge).

1991

– DL nº 61/91, de 13 de agosto:
Lei de proteção às mulheres
vítimas de violência
– Garantiu a proteção às
mulheres vítimas de violência.

1998

– DL nº 98/98, de 18 de abril:
Criação da Comissão Nacional
de Proteção das Crianças
e Jovens em Risco
– DL nº 59/98, de 25
de agosto:
Alteração do CPP - Inclusão
da medida de afastamento do/a
agressor/a de uma determinada
área ou da residência onde
o crime tenha sido cometido
ou onde habitem os ofendidos
seus familiares.

1999

Resolução da Assembleia da
República nº 31/99, de 14 de abril
– Regulamentou a legislação que
garantiu proteção às mulheres
vítimas de violência.
– DL nº 93/99, de 14 de julho:
Aplicação de medidas para
proteção de testemunhas em
processo penal - com este diploma
passou a ser possível atribuir
às vítimas de violência doméstica
o estatuto de testemunhas
especialmente vulneráveis,
permitindo assim a possibilidade
de usufruírem nomeadamente
de determinadas medidas de
caráter processual de modo
a garantir a espontaneidade
e sinceridade das respostas;
– DL nº 107/99, de 3 de agosto:
Criou a rede pública de casas
de apoio a mulheres vítimas
de violência;
– DL nº 129/99, de 20 de agosto:
Aprova o regime aplicável ao
adiantamento pelo Estado de
indenização devida às vítimas
de violência conjugal;
– DL nº 147/99, de 1 de setembro:
Lei de Proteção de Crianças
e Jovens em Perigo.

• QUADRO 3 – EVOLUÇÃO LEGAL DO CRIME DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Anos 2000 a 2010

2000

– Código Penal e Processo Penal:

Alteração do artigo 152º do CP e artigos 281º e 282º do CPP, onde o crime de maus tratos passou a crime público, com a particularidade da possibilidade de se requerer a suspensão provisória do processo em determinados casos.

– DL nº 323/2000, de 19 de dezembro

– Regulamenta a rede pública de casas de apoio.

2007

– DL nº 59/2007, de 4 de setembro:

Revisão do CP que instituiu a Violência Doméstica como crime autónomo dos demais – artigo 152º.

– DL nº 201/2007, de 24 de maio

Isenta as vítimas de violência doméstica do pagamento de taxas moderadoras no acesso à prestação de cuidados de saúde.

– DL nº 51/2007, de 31 de agosto

Define os objetivos, prioridades e orientações de política criminal para o biénio de 2007– 2009 – Violência doméstica definido como crime de prevenção e investigação prioritárias.

2009

– DL nº 112/2009, de 16 de setembro

Estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas (e revoga o DL nº 107/99, de 3 de agosto, e o DL nº 323/2000, de 19 de dezembro).

– DL nº 104/2009, de 14 de setembro

Regime de concessão de indemnização às vítimas de crimes violentos e de violência doméstica.

– DL nº 38/2009, de 20 de julho

Define os objetivos, prioridades e orientações de política criminal para o biénio de 2009-2011, em cumprimento do DL nº 17/2006, de 23 de maio – Lei quadro da Política Criminal. Violência doméstica mantém-se definida como crime de prevenção e investigação prioritárias.

Entre 2010 até à atualidade

2010

– Portaria nº 220-A/2010, de 16 de abril:

Estabelece as condições de utilização inicial dos meios técnicos de teleassistência e dos meios técnicos de controlo à distância.

– Despacho nº 6810-A/2010, de 16 de abril:

Especifica os requisitos e qualificações necessários à habilitação dos técnicos de apoio à vítima.

– Portaria nº 229-A/2010, de 23 de abril:

Aprova os modelos de documentos comprovativos da atribuição do estatuto de vítima.

– Portaria nº 654/2010, de 11 de agosto:

Regulamentação do sistema de acesso ao direito, regulamentando nomeadamente o nº1 do artigo 25º do DL 112/2009, de 16 de setembro, respeitante à consulta jurídica a prestar a vítimas de violência doméstica.

2011

– Portaria nº 63/2011, de 3 de fevereiro
Alargamento da teleassistência e vigilância eletrónica aplicáveis no âmbito de situações de violência doméstica.

2013

– DL nº19/2013, de 21 de fevereiro
Alteração à Lei nº 112/2009 – entre outros alteração ao artigo 152º - inclusão da violência ao namoro.

2015

– DL nº 83/2015, de 5 de agosto, alteração ao CP:
Tipificação de novos crimes
– MGF, Perseguição e Casamento Forçado.

– Alteração ao DL 129/2015, de 3 de setembro:

Base de dados, análise retrospectiva de homicídios, plano individualizado de segurança.

– Alteração ao CPP: Estatuto de vítima. Estatuto de vítima especialmente vulnerável (DL 130/2015, de 4 de setembro).

2017

– DL nº 24/2017, de 24 de maio
Altera o Código Civil promovendo a regulação urgente das responsabilidades parentais em situações de violência doméstica e procede à quinta alteração à Lei nº 112/2009, de 16 de setembro, à vigésima sétima alteração ao Código de Processo Penal, à primeira alteração ao Regime Geral do Processo Tutelar Civil e à segunda alteração à DL nº 75/98, de 19 de novembro.

2018

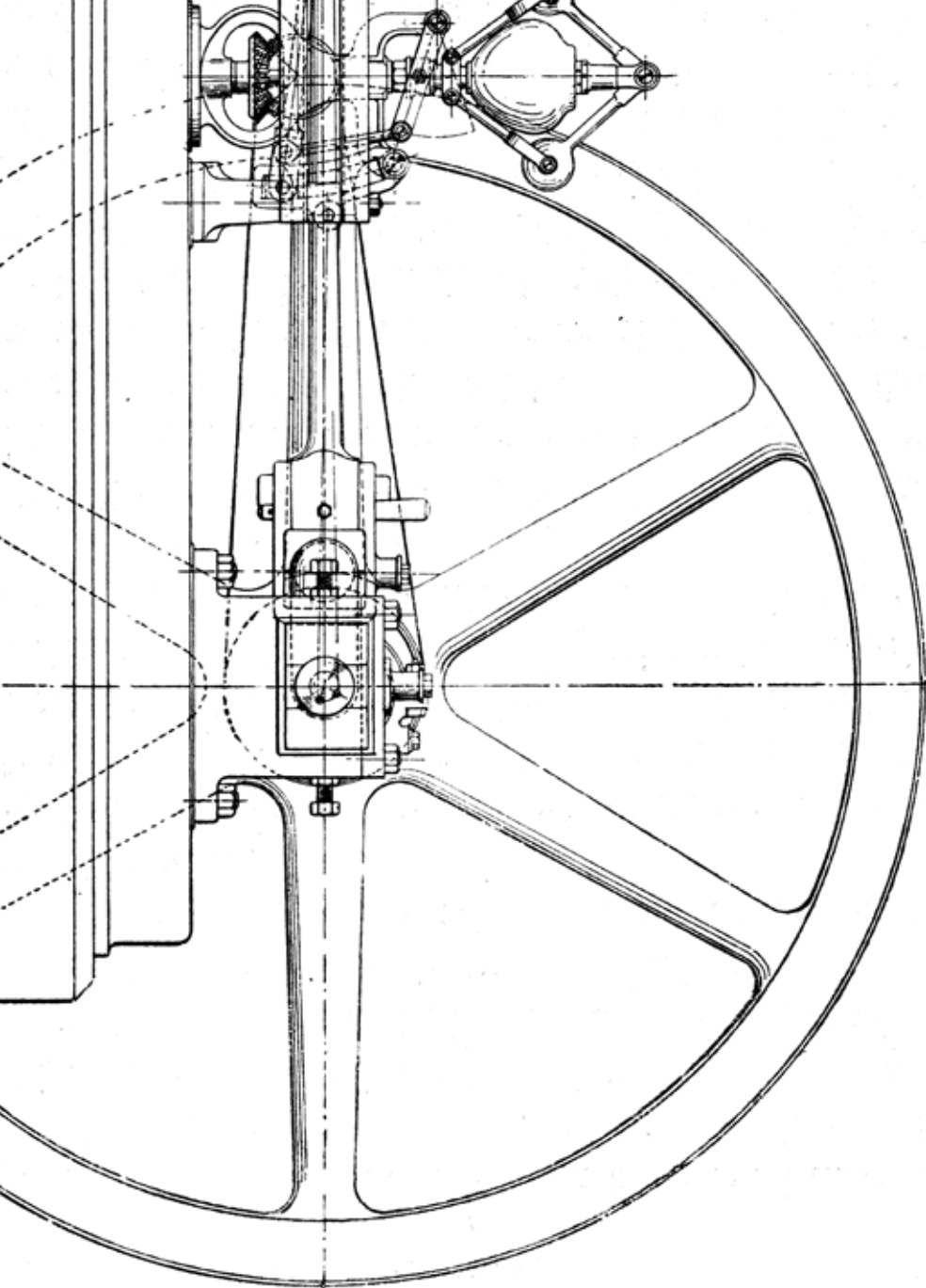
– Portaria nº 197/2018
– “A presente portaria procede à regulamentação do Decreto Regulamentar nº 2/2018, de 24 de janeiro, especificamente no que respeita às seguintes matérias: a) Relatório de encaminhamento, previsto no artigo 15.º; b) Processo individual, previsto no artigo 17.º; c) Áreas funcionais, previstas no n.º 2 do artigo 21.º, no n.º 3 do artigo 32.º e no n.º 3 do artigo 43.º; d) Recursos humanos, previstos no n.º 3 do artigo 44.º; e) Modelos de regulamentos internos, previstos no artigo 55.”

– Decreto Regulamentar 2/2018

– “O presente decreto regulamentar regula as condições de organização e funcionamento das estruturas de atendimento, das respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica, prevista na Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, na sua redação atual”.

Conhecer o Fenómeno e as suas implicações sociais





A violência doméstica não se trata de um problema recente, todavia apenas ganhou maior destaque mediante os movimentos feministas que denunciaram a realidade social como uma grave violação dos direitos humanos, perpetrada no interior do seio familiar e sob o olhar cúmplice da matriz social. Outrora legitimada em termos legais e económicos, passou efetivamente a ser objeto da definição de políticas públicas e de intervenção no sentido de fazer face ao fenómeno⁶³.

Não obstante, o recurso ao fenómeno ainda permanece enraizado em determinados meios familiares e sociais e no país, sendo este conhecido pelas crescentes taxas de criminalidade a este nível⁵⁷. As repercussões são notórias através do crescente número de vítimas, de reclusão, ocupação do sistema de justiça, indemnizações não remuneradas por parte dos/as agressores/as de

violência doméstica, lares desfeitos⁵⁷ e da reprodução de comportamentos nas gerações que se seguem^{57:95}. Além dos crescentes custos sociais e económicos^{28:63;67:83;84}, que incidem sobre o isolamento social^{67:84;95}, o estigma do núcleo familiar⁷⁷, o absentismo laboral^{57:77}, a dependência da segurança social, que pode ser crónica ou temporária e económica ou psicológica⁷⁷, as despesas dos serviços de saúde^{28:67:77;84:95}, justiça, polícia^{28:67:77:95} casas de abrigo^{67:77:95} e dos serviços de atendimento direcionados aos/as respetivos/as familiares, agressores/as e vítimas de violência doméstica^{28:67}). Para além do mencionado, existe um número crescente de casos de suicídio e homicídio decorrentes do fenómeno em questão^{67:77}.

Vitimologia

Impacto da vitimação

Na sequência de uma situação de violência continuada podem advir diversas repercussões. São exemplo os danos relacionais, psicológicos e físicos que, em casos de maior gravidade, podem provocar incapacidade permanente ou temporária na vítima ou, efetivamente, em última instância, o seu falecimento^{28; 74; 90}. Algumas das repercussões traumáticas mais habituais nas vítimas de violência doméstica incluem danos corporais^{8; 28; 74}, físicos e cerebrais, em determinados casos irreversíveis, comportamentos depressivos^{28; 74} que, em casos específicos, abrangem a tentativa ou consumação do suicídio^{8; 28; 43; 74; 91}, perturbações alimentares^{8; 28; 61; 74; 91; 106}, medo, disfunções sexuais^{8; 28; 74}, perturbações da ansiedade, fobias^{8; 28; 61; 91; 74}, sentimentos de vergonha, culpa^{8; 28; 91; 74}, baixa autoestima^{8; 15; 28; 61; 74; 91}, ataques de pânico^{8; 15; 28; 74; 91}, hipervigilância, perturbações da memória e cognitivas, passividade, vulnerabilidade, isolamento social, alterações da imagem,^{8; 28; 74} dos padrões de sono^{8; 15; 28; 61; 74}, perturbação de stress pós-traumático^{8; 28; 61; 74; 91}, dependência emocional, autoconceito negativo e evitamento^{28; 74}.

Em suma, a exposição à violência pode despoletar várias situações adversas, sendo vários os fatores que influenciam o impacto traumático da vitimação experienciada^{28; 74}, como é o caso da severidade, da frequência, dos tipos de violência, da rede de apoio familiar ou social, dos recursos institucionais, pessoais, sociocomunitários e familiares disponíveis, dos contextos e condições de ocorrência da violência, da gravidade dos danos produzidos e da história prévia de vitimação^{28; 74}.

Perfil dos/as agressores/as

Geralmente, os/as agressores/as apresentam algumas características que são transversais. Especificamente, são do género masculino, apresentam uma idade jovem, encontram-se desempregados/as ou com uma atividade profissional ativa, são dependentes de substâncias, padecem de doença física ou mental, têm baixa autoestima, baixo autocontrolo, baixa tolerância à frustração, impulsividade, são vulneráveis ao stress, com expectativas irrealistas, apresentam ansiedade

face às responsabilidades da vítima, dificuldades económicas e socioculturais, estando mais dependentes da vítima, possuem histórico de comportamentos desviantes e histórico de vitimação e não possuem a capacidade de admitir que a vítima foi ou esteja a ser abusada. Também se apresentam sem experiência na prestação de cuidados⁸.

Perfil das vítimas

No que concerne às vítimas, também estas apresentam características comuns, como serem do género feminino, com características de vulnerabilidade em termos de idade e de necessidades (ex.: crianças e/ou idosos/as), com personalidade desajustada em relação ao/a agressor/a, dependentes do consumo de substâncias, com doença física, mental e/ou deterioração cognitiva fisiológica, dependentes física e emocionalmente do/a agressor/a, com dificuldades económicas, estando dependentes do/a abusador/a também nesta esfera, apresentam baixo nível educacional e experiência de vitimação na infância, e, possuem habitações precárias, e/ou encontram-se isoladas socialmente⁸. Segundo o

Relatório Anual da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), de 2017, o perfil geral da vítima é caracterizado pelo sexo feminino, apresentando uma idade média de 42 anos, maioritariamente casada, com uma família nuclear com filhos/as, empregada, sendo, maioritariamente, o/a agressor/a o/a cônjuge, seguido do/a companheiro/a.

Se a vítima for do sexo masculino as características divergem, sendo as vítimas na sua maioria adultas, com uma idade média de 39 anos, maioritariamente solteiros, com uma família nuclear com filhos/as, pertencentes ao ensino superior e, encontrando-se empregados⁸. Se a vítima for criança/jovem, as características remetem para o facto de estas serem maioritariamente do sexo feminino, com uma idade média de 11 anos, pertencentes a uma família nuclear com filhos/as, inseridos/as na idade pré-escolar, sendo estudantes⁸. Por fim, se a vítima for idosa/o, as características mais comuns são: ser do sexo feminino, apresentarem uma idade média de 75 anos, na sua maioria casada/o, pertencente a uma família nuclear com filhos/as, com a escolaridade do primeiro ciclo e reformada/o⁸.

● Cognições e Atitudes

Apesar do desenvolvimento social existente, verifica-se na população a presença de diversas crenças, face à violência doméstica. Neste sentido, verifica-se que muitas das vítimas de violência doméstica apresentam a crença de que, a violência conjugal é um fenómeno privado, do qual ninguém deve interferir. Sendo desta forma importante desmistificar esta crença, pois a violência doméstica constitui um crime público, do qual a sociedade tem a responsabilidade de revelar, denunciar, agir e/ou prevenir⁶⁷. É também visível que muitas das vítimas de violência doméstica são também, responsabilizadas pela sociedade por não terminarem a relação abusiva onde estão inseridas. Este fenómeno ocorre muitas das vezes, devido a manipulações e controlo do/a agressor/a, criando sentimentos de medo na vítima. Outro facto que dificulta o término dos relacionamentos abusivos, ocorre por existir por parte da vítima uma dependência emocional, social e/ou económica^{28;67}. Algumas vítimas apresentam também, a crença de que o/a

homem/mulher é violento/a por “amor”^{28;67} existindo fases no relacionamento com abusos e sem abusos. Estes comportamentos por parte do/a agressor/a, simbolizam o poder e o controlo sobre a vítima, com intenção de a dominar e/ou controlar⁶⁷. Outra crença predominante é de que a violência doméstica não ocorre em relacionamentos com níveis socioeconómicos elevados. Sendo por isso importante realçar que a violência doméstica é transversal aos diversos padrões económicos, religiosos, culturais e profissionais^{28;67}.

● O ciclo de violência/poder e controlo

A violência doméstica define-se por situações de violência que ocorrem de forma contínua, existindo, desta forma, um ciclo de violência que, normalmente, tende a evoluir através de diversas fases que se repetem ciclicamente. Segundo Manita, Ribeiro e Peixoto (2009), a violência doméstica tende a evoluir, segundo dois processos. O primeiro processo engloba três fases, a fase de aumento da tensão, a fase do episódio de violência, e a fase de reconciliação ou “lua-de-mel”.

● Fase de aumento da tensão
caracteriza-se pelo facto de o/a agressor/a, num momento de conflito, não apresentar capacidade para utilizar estratégias de negociação ou resolução, existindo a necessidade de exercer controlo sobre a vítima. Nesta fase, o/a agressor/a utiliza todas as situações do quotidiano do casal para produzir tensão na vítima^{28; 67 74}, ou seja, a tensão acumulada no quotidiano e as ameaças do/a agressor/a, criam na vítima uma sensação de perigo iminente^{8; 28}.

● Fase do episódio de violência começa/ataque violento,

inicialmente, com situações de violência psicológica, passando para a perpetuação de violência física. Na maioria dos casos, a vítima não se defende, na esperança de que os comportamentos violentos terminem. Depois da ocorrência de episódios violentos, o/a agressor/a tende a justificar os seus comportamentos^{28; 74}, assumindo que a culpa é da vítima [ex.: “o que me obrigaste a fazer”]^{28; 71; 74}, ou devido a fatores externos, como por exemplo, o álcool^{28; 74}. Nesta fase, o/a agressor/a perpetua violência psicológica e física, aumentando a sua frequência e intensidade⁸.

● Por fim, a fase de reconciliação ou “lua-de-mel” caracteriza-se pela manifestação de arrependimento e a promessa de não repetição dos comportamentos violentos, em que o/a agressor/a menciona que o comportamento abusivo ocorreu apenas uma vez, ou caso já tenham existido mais situações abusivas, de que não irá ocorrer novamente, pois a relação irá mudar para melhor^{28; 74}. Ou seja, nesta fase, o/a agressor/a, depois da violência perpetuada, envolve a vítima com carinho, de forma a desculpar-se face aos seus comportamentos violentos⁸.



• FIGURA 1 - CICLO DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

No processo referido anteriormente, o ciclo de violência para a vítima é experienciado com sentimentos de medo, esperança e amor, sendo a primeira fase, normalmente, a mais prolongada e a última a mais curta⁷⁴. Geralmente, a vítima não termina o relacionamento abusivo por estarem presentes emoções e crenças que estão na base da manutenção deste tipo de relações, sendo que as manipulações exercidas pelo/a agressor/a, culpabilizando a vítima pelos comportamentos abusivos, dificultam o término

do relacionamento⁸. No segundo processo, os comportamentos violentos tendem a aumentar de frequência, intensidade e perigosidade. Nesta fase, o risco para a vítima aumenta, bem como as consequências negativas que poderão advir, acabando a vítima por deixar de possuir controlo e poder sobre a sua vida, bem como sobre si própria^{28; 74}. Todo este processo de vitimação origina uma perda de confiança por parte da vítima, dificultando o término da relação⁷⁴.



• FIGURA 2 - ADAPTADO DE RODA DO PODER E CONTROLO DE DULUTH

Atendimento a vítimas de crime





Boas práticas na entrevista a vítimas de crime

Quando uma pessoa é vítima de um crime, geralmente, procura ajuda quando está em situação de crise, encontrando-se fragilizada e sensível às respostas comportamentais dos/as outros/as⁷⁴. Por este motivo a atitude dos/as técnicos/as de apoio a vítimas é essencial, uma vez que em diversas ocasiões este é o primeiro contacto da vítima após a ocorrência da situação de vitimação⁸¹.

Este primeiro contacto, isto é, a realização do atendimento à vítima de crime, pode ocorrer presencialmente ou via telefone, sendo que existem diferentes cuidados a adotar, dependendo do contexto em

que ocorre o atendimento (presencial e telefónico). No que diz respeito ao atendimento presencial de apoio à vítima deve pronunciar as palavras de forma correta e perceptível, moderar o tom de voz, não falando nem muito alto, nem muito baixo e, deve ainda, utilizar um vocabulário simples⁷⁴.

Relativamente ao atendimento telefónico, deve ter especial atenção à sua voz e entoações, devendo projetar a voz de forma apropriada, articular corretamente as palavras e fazer pausas, evitar o recurso a tiques verbais, modular a voz, falar fluentemente⁷⁴ e dar sinais de que está a escutar ativamente a vítima^{63;74;82}.

Para além dos cuidados anteriormente referidos, relativos ao tipo de atendimento, aquando da entrevista a vítimas de crime, deve adotar outros cuidados no contacto com a vítima, nomeadamente:

- Acreditar na experiência de vitimação que é reportada pela vítima;
- Estabelecer uma relação empática e de confiança;
- Salientar que nenhum comportamento ou circunstância justifica a violência;
- Referir que a vítima não está sozinha;
- Desconstruir a ideia de autculpabilização;
- Não tomar decisões pela vítima, mas antes apoiá-la e assisti-la;
- Não realizar juízos de valor, tendo consciência de que não há um perfil de maltratante;
- Não dar conselhos pessoais;
- Ter atenção à comunicação verbal e não-verbal, quer própria, quer da vítima;
- Reconhecer que a reação da vítima às ajudas depende do impacto do primeiro contacto aos diferentes níveis (ex.: polícia, médico/a);
- Preparar-se para compreender, interpretar e lidar com as diversas reações emocionais da vítima⁷⁴.

Na entrevista a vítimas de crime, é necessário também adotar cuidados no que se refere à estrutura do atendimento, sendo que um atendimento bem estruturado pode ser um facilitador para a vítima expor a sua situação e confiar em quem a apoia. Neste sentido, tem sido recomendado que o atendimento seja realizado em sete passos, designadamente⁸¹:



De seguida, aprofundamos cada um dos passos, dando enfoque nos cuidados que devem ser adotados pelos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV).



Apresentação

Num primeiro momento do atendimento, é crucial que instale a vítima confortavelmente e se apresente, referindo o seu nome, o seu papel e de que modo pode ajudar a vítima, podendo ainda cumprimentar a mesma com um aperto de mão, dependendo da disponibilidade que esta apresente para tal deve ainda mostrar disponibilidade para com a vítima, para que esta tenha maior facilidade e se motive para relatar a sua experiência, no entanto, deve ter noção de que este momento pode ser dificultado, dependendo do nível de tensão e agitação da vítima e, portanto, é crucial que saiba fazer a gestão do próprio comportamento de modo a reduzir o nível de tensão e agitação que possam ser sentidos pela vítima. Alguns cuidados que poderão ser adotados para gerir estes níveis incluem: **baixar o volume da sua voz, transmitir à vítima como a vê (ex.: agitada, tensa), demonstrar-se interessado/a no discurso da vítima e em compreender a sua experiência e preocupações e ainda, adotar uma postura serena e que transmita confiança.**



Estabilização da vítima

Esta gestão da resposta da vítima leva, então, ao segundo passo do atendimento, isto é, à estabilização da vítima, para que possa estabelecer a relação e realizar um procedimento preciso e eficaz, no qual esta se possa sentir segura e confortável⁸¹. Assim, a estabilização da vítima visa reduzir a ansiedade para que esta possa partilhar a situação de vitimação e consequentemente para que seja capaz de compreender o relato desta, bem como o seu sofrimento⁸¹. Segundo Greenstone e Leviton (2002), para estabilizar a vítima, pode:

- Serenar a vítima falando-lhe num tom calmo e sereno, bem como de forma paciente e sensível;
- Pedir, de forma empática, que se foque no acontecimento que a levou ao atendimento;
- Questionar como a pode ajudar e verificar se é necessário algum tipo de auxílio prático e imediato (ex.: se a vítima está agasalhada, alimentada ou hidratada);
- Promover a segurança e conforto da vítima para que esta possa comunicar abertamente o episódio de vitimação;
- Reforçar planos que a vítima realizou para se manter segura;
- Informar a vítima sobre necessidades que esta possua.

●
Clarificação do objetivo do atendimento

Após a estabilização da vítima, isto é, a redução dos níveis de tensão, agitação ou ansiedade, é necessário prosseguir para a clarificação do objetivo do atendimento, podendo este ser um facilitador para o processo de apoio, especialmente com vítimas emocionalmente destabilizadas. Na clarificação dos objetivos é crucial identificar quais as expectativas que a vítima tem acerca do papel de quem a apoia, devendo ser ainda informada sobre os limites do processo de apoio, nomeadamente limites à confidencialidade⁸¹.

●
Validação da vítima

No que se refere à validação da vítima, o objetivo é validar o sentimento de sofrimento e de desgaste emocional, bem como compreender o problema apresentado pela vítima, sem emitir juízos de valor e aceitando as suas ideias, tendo sempre por base o princípio do respeito pela vítima. Esta validação permite que a vítima se sinta compreendida, encorajando-a assim, a falar sobre a sua experiência. Para que tal aconteça deve ter competências em funções básicas que façam com que a vítima se sinta compreendida, aceite e ouvida⁸¹.

●
Prestação de apoio

Após ter ouvido a vítima, compreendido o seu problema, bem como realizado um levantamento das suas necessidades, deve prestar apoio a médio e a longo prazo. De acordo com as competências da entidade que recebeu a vítima, poderá ser necessário realizar um encaminhamento para instituições competentes (ex.: encaminhamento para casa de abrigo)⁸¹.

●
Avaliação do risco de reincidência

No que concerne à avaliação do risco de reincidência, é importante que proceda a um levantamento dos fatores de risco, de modo a determinar o risco de novos episódios de violência. Além disto, deve também questionar a vítima sobre o grau de medo percebido por esta e deve, ainda, avaliar a tendência que a vítima possui para minimizar os episódios de violência⁸¹.

●
Conclusão e despedida

No fim do atendimento, procede-se à conclusão e despedida, devendo este terminar com uma interação com a vítima de um modo cordial e sereno, podendo este ser um indicador de que realizou um bom trabalho e de que apoiou, naquele momento, a vítima. Para finalizar o atendimento, deve conceber um ambiente positivo e não pode deixar a vítima sair da instituição ainda destabilizada ou desamparada⁸¹. Por forma a promover um ambiente mais positivo pode proceder ao levantamento de dados demográficos da vítima e pode também verificar se tem algo que gostasse de acrescentar ou partilhar, pois, por vezes, só no final do atendimento é que a vítima se sente preparada para partilhar mais informações relevantes. Isto pode levar a que tenha que voltar atrás nos passos do atendimento. Por fim, deve despedir-se da vítima, acompanhando-a à porta e proferindo uma mensagem positiva e de alento⁸¹.

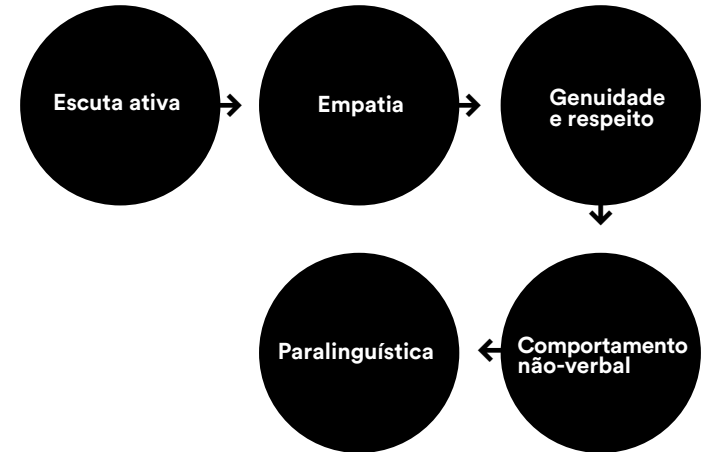
Estratégias de comunicação com vítimas de crime

Um pilar essencial no estabelecimento e consolidação de uma relação de confiança com os utentes que procuram os serviços de apoio à vítima é a comunicação. A forma como esta é desenvolvida e como é percebida por ambas as partes poderá influenciar o acesso à informação fundamental para a promoção das estratégias a desenvolver com as vítimas. Assim, é indispensável que deva ter em conta diversas orientações reconhecidamente validadas como sendo eficazes na comunicação com as vítimas de crime, a referir:

- Realizar questões de forma sensível e direta;
- Alternar entre questões abertas e fechadas, gerais e específicas e, concretas e abstratas;
- Realizar uma questão de cada vez, aguardando sempre por uma resposta antes de formular uma nova questão⁷⁴;

- Evitar interromper o discurso da vítima;
- Evitar questões de «sim» ou «não»;
- Perguntar à vítima como se sente e escutá-la ativamente;
- Evitar questionar “porquê”^{63,74,82};
- Evitar a confrontação⁷⁴.

Para além dos cuidados anteriormente referidos, é necessário que este também tenha formação sobre competências de comunicação e atendimento e que esteja preparado para utilizar os diversos estilos de comunicação apropriados a cada situação⁷⁴. Neste sentido, têm sido estabelecidas diversas estratégias comunicacionais que devem ser utilizadas com vítimas de crime, nomeadamente⁸¹:



No que concerne à **escuta ativa**, o objetivo desta é que escute atentamente a vítima, seguindo todo o encadeamento, devolvendo, simultaneamente, feedback e encorajando a aprofundar a problemática que a levou à procura de auxílio³², para que compreenda o significado que a vítima atribui ao episódio, sendo que o significado atribuído a cada episódio pode diversificar. Durante este processo não deve interromper a vítima,

mesmo quando há pausa no seu discurso, permitindo assim, que tenha tempo para se recordar da situação³². No caso de as pausas serem muito prolongadas ou quando a vítima menciona que se perdeu no que estava a relatar, deve voltar atrás no discurso demonstrando, assim, que estava atento/a ao que a vítima proferia⁹⁷. De modo a promover a escuta ativa, pode:

● **Clarificar:** utiliza-se quando não se compreendeu a informação apresentada pela vítima ou quando essa informação é ambígua. Neste caso deve reunir mentalmente o que foi relatado pela vítima, identificando qual a parte da informação que ficou confusa ou ambígua, para que de seguida possa solicitar à vítima, de forma delicada e num tom de voz calmo, que o clarifique;

● **Parafrasear:** técnica utilizada para clarificar os conteúdos da informação relativos a uma situação, pessoa ou ideia. Neste caso deve reformular a informação dada pela vítima, descrevendo a situação, a pessoa ou a ideia, assim, e recorrendo à estratégia de escuta ativa, auxilia a vítima a focar-se especificamente em determinada informação e a seguir um encadeamento lógico, evitando, assim, saltar de uma ideia para outra;

● **Reflexão:** consiste na repetição de uma parte do discurso fornecido pela vítima, e posterior reflexão sobre o mesmo, no entanto, de um modo mais elaborado e tendo por base um discurso de ideias encadeadas. Deste modo, a informação fornecida pela vítima será compreendida e percebida na sua totalidade;

● **Sumário:** envolve o resumo das diversas partes do discurso e é útil ao/à técnico/a para que apure se recolheu a informação que é importante³².

● Relativamente à segunda estratégia - **Empatia, genuidade e respeito** - Cormier e Cormier (1998) definem a empatia como a capacidade de compreender o ponto de vista do outro, sendo um elemento crucial para o estabelecimento de uma relação de confiança entre a vítima e o/a técnico/a⁴⁹. Para demonstrar empatia, deve demonstrar interesse em compreender a vítima e abordar o que é importante para esta, neste sentido, deve colocar questões que se coadunem com as preocupações da vítima. Algumas estratégias não-verbais que auxiliam no estabelecimento de empatia passam por:

● **Estabelecer contacto visual**^{63;74;82}, sem que este possa ser percebido como intrusivo para a vítima⁸¹;

● **Adotar uma postura corporal adequada**^{63;74;82}, o ideal é colocar-se em posição perpendicular em relação à vítima, ao invés de se sentar ao lado ou à frente da vítima, diminuindo o contacto visual⁸¹;

● **Utilizar expressões faciais e gestos neutros e imparciais**, sendo que é crucial que não emita juízos de valor, mensagens depreciativas, ou sinais que possam ser percebidos pela vítima como ameaça (ex.: cruzar os braços)⁸¹.

● Quanto à **genuidade**, esta define-se como a capacidade que a pessoa tem de ser ela própria, sem representar um determinado papel. A presença de genuidade contribui para a redução do distanciamento emocional que possa existir entre o/a técnico/a e a vítima, pode ser genuíno, mantendo o contacto ocular, através da sua expressão facial, da comunicação verbal e não-verbal e demonstrando à vítima que está atento/a e interessado/a em auxiliá-la⁸¹.

● No que concerne ao **respeito**, deve demonstrar respeito pela vítima, através da compreensão da experiência que a vítima relata, da preocupação pelo seu bem-estar e não realizando juízos de valor, condenar os pensamentos, valores ou ações da vítima⁸¹.

● A terceira estratégia - **comportamento não-verbal** - envolve os aspetos relacionados com a voz (pronúncia, tom de voz) e com os movimentos corporais, como os movimentos faciais e dos membros, os gestos e a postura corporal. Analisar a comunicação não-verbal auxilia a compreender o comportamento da vítima, uma vez que estes são mais espontâneos que os comportamentos verbais³². É importante que tenha conhecimento que o comportamento não-verbal pode modificar de pessoa para pessoa, contexto para contexto e ainda, de acordo com as crenças religiosas e culturais, da etnia e raça, podendo estes ser elementos que dificultam a interpretação dos comportamentos não-verbais.

Na análise ao comportamento não-verbal, deve considerar os seguintes aspetos:

- Congruência entre o comportamento-verbal e não-verbal: analisando se o discurso da vítima corresponde à sua postura corporal;
- Responder a discrepâncias entre o verbal e o não-verbal: referindo à vítima que o seu comportamento não é congruente com a mensagem que está a transmitir;
- Observar o comportamento não-verbal da vítima quando esta está em silêncio, devendo interromper o silêncio quando a vítima já não está em período de reflexão ou de processamento de informação⁸¹.

● No que se refere à **paralinguística**, esta envolve as características não linguísticas, nomeadamente, o volume da voz, a entoação, a fluência e velocidade do discurso bem como, os silêncios, que permitem reconhecer qual o nível de ansiedade e excitação da vítima, deve adotar uma postura de acolhimento que demonstre o seu interesse na experiência e problemática da vítima⁸¹.



● Setting de atendimento a vítimas de crime

Situações de vitimação, são situações marcantes, por si só, e que acarretam uma tonalidade emocional acentuada. Como tal, o espaço físico onde a vítima é acolhida, deve ser caracterizado como um espaço de proteção, assim, e por se tratar de um espaço com uma conotação importante, a vítima deve ser atendida em espaços afáveis e, consequentemente confortáveis, que disponham de adequada luminosidade, com personalização direcionada para o tipo de vítima, que transmitam tranquilidade e que disponham de isolamento sonoro, garantindo, impreterivelmente, a privacidade da vítima^{74;81}. É extremamente importante que a vítima não permaneça demasiado tempo numa sala de espera, em locais públicos ou onde circulem outras pessoas, podendo dessa ação advir sentimentos de desconforto e constrangimento, devendo ser

evitado o contacto com a vítima nesses locais, uma vez que não lhes é facultada a tranquilidade e confidencialidade que lhes é devida^{74;81}. Quando se trata de uma vítima criança, ou quando a vítima se faz acompanhar de crianças, é importante a existência de um *setting* acolhedor e exclusivo, onde as crianças possam brincar, sem nunca descurar a supervisão. Esse espaço deve assim ser tranquilo, seguro, dispor de materiais lúdicos e que facilitem a interação (ex.: livros, papel, canetas de cor, lápis), por forma a que o/a responsável pela criança também possa participar, no momento de interação^{74;81}.



● FIGURA 3 – ÁREA PARA INTERVENÇÃO E/OU ATENDIMENTO INICIAL



• FIGURA 4 - ZONA PARA CRIANÇAS



• FIGURA 5
MESA
DE ATENDIMENTO

• Tratando-se, em diversas ocasiões, o/a primeiro/a técnico/a com quem a vítima estabelece contacto após a ocorrência da situação da vitimação, deve adotar determinados cuidados, seja o atendimento efetuado de forma presencial ou telefónica, seja no que se refere ao próprio contacto estabelecido com a vítima e estrutura de atendimento que adota.

• Existem regras de comunicação apropriadas ao atendimento a vítimas de crime, no que remete para as questões propriamente ditas, a forma como as coloca, o facto de dever escutar ativamente a vítima e evitar a confrontação, assim como estratégias de

comunicação a que deve recorrer, nomeadamente a escuta ativa, empatia, genuinidade e respeito, comportamento não-verbal, paralinguística, evitar o processo de transferência e contra transferência e quem deve atender a vítima.

• Dada a tonalidade emocional acentuada que uma situação de vitimação acarreta, deve ter em consideração o *setting* no qual efetua o atendimento, devendo este deter uma personalização direcionada para cada tipo de vítima, ser tranquilo, afável, confortável, iluminado, de proteção e que garanta a privacidade.

●

Especificidades no atendimento a vítimas menores e idosas

● Atendimento a vítimas menores

Quando uma criança é vítima de um crime, o seu equilíbrio, funcionamento e/ou ajustamento psicológico e fisiológico poderão ser afetados. No entanto, as repercussões dessa vitimação não são apenas físicas ou emocionais, pelo que a criança acaba por ser envolvida e confrontada com o sistema de justiça penal. Assim, compete aos/as adultos/as restabelecer o sentimento de segurança da criança e auxiliá-la no contacto com locais, pessoas, contextos e situações, com os quais a mesma não pretende nem entende a necessidade de lidar⁷⁴. O atendimento é um procedimento essencial, contudo, devido à idade da criança ou à especificidade da situação, por vezes, alguns/umas técnicos/as poderão sentir-se receosos/as, sendo o atendimento realizado de forma insensível e inapropriado, sem a consideração que estão perante uma criança e não um/a adulto/a, induzindo a

sugestão na vítima⁷. Além deste procedimento contribuir para a investigação criminal, é também um meio de prestar apoio à criança fazendo com que esta se sinta ouvida, compreendida e protegida, o que poderá potenciar a resolução dos seus sentimentos de vergonha, medo, culpa, dúvida, entre outros, que poderão gerar sofrimento⁷.

Neste sentido, é importante que o atendimento seja conduzido de forma cuidada⁷, devendo recorrer a algumas estratégias que podem ser facilitadoras:

- Quando se trata de crianças mais jovens, deve falar ao nível dos seus olhos⁸¹;
- Deve averiguar se a criança ou jovem compreende a mensagem que este tenciona transmitir⁸¹;
- A criança pode regredir emocionalmente assumindo uma conduta mais infantil⁷⁴. Contudo, a linguagem utilizada deve ser adaptada ao desenvolvimento e idade da criança ou jovem, evitando ações e posturas mais infantilizadas^{7; 74; 81};

- Deve utilizar uma linguagem simples, sem recorrer a termos técnicos ou vocábulos pouco comuns e deve recorrer a frases curtas e simples⁷;
- Com adolescentes, deve dialogar como se de um/a adulto/a se tratasse, evidenciando consideração e respeito⁸¹;
- Incumbir o/a jovem de uma tarefa, de modo a que este/a se sinta útil, ocupado/a e consiga atenuar e/ou superar os sentimentos negativos resultantes da situação vivenciada, permitindo que o/a jovem fique mais tranquilo/a⁸¹. Em algumas situações revela-se crucial munir os/as cuidadores/as (caso não sejam os/as ofensores/as) da criança ou jovem de informação acerca das possíveis reações emocionais (ex.: agressividade; impulsividade) e comportamentais suscetíveis de ocorrer, preparando-os/as para lidar com futuras situações de crise⁸¹.

● Atendimento a crianças mais novas:

- Se a criança desejar realizar o atendimento num determinado local no gabinete, por exemplo, num canto ou até mesmo no chão, não só deve permitir, como deve sentar-se

- no chão promovendo a proximidade com a criança⁷.
- Deve prestar atenção à criança, independentemente de a mesma optar por falar ou permanecer em silêncio, caso contrário, esta pode sentir-se rejeitada e, conseqüentemente, hesitante em relatar o que lhe aconteceu. Para quebrar o silêncio da criança, é necessário responder verbalmente ao que esta está a executar no momento, não devendo, contudo, comentar cada passo da criança podendo tal atitude desencadear uma sensação de irritação na mesma e interferir negativamente no estabelecimento da relação^{68; 81}.
- A criança não deve ser pressionada para falar e quando se remete ao silêncio durante um determinado período, deve auxiliar referindo, por exemplo, “gostaria de te explicar o que faço aqui. Pode ser?”⁸¹;
- O sentido de humor é algo crucial, principalmente, no atendimento a crianças. Isto é, deve falar de forma engraçada e colocar-se ao seu nível. No entanto, deve evitar quaisquer comentários de “humor negro” ou anedotas, demonstrando respeito pelo momento de sofrimento que a criança atravessa⁷.

- Frequentemente, as crianças mais jovens costumam nutrir sentimentos de culpa, tornando-se fundamental explicar-lhes que não são responsáveis pela situação⁷⁴;
- Se a criança manifestar vontade de levar o seu brinquedo preferido para o gabinete onde irá decorrer o atendimento, não se deve opor, na medida em que este poderá facilitar o estabelecimento da relação⁸¹. Ou seja, permitir que a criança brinque é uma boa estratégia de comunicação, facilitando o relato de situações e emoções vivenciadas^{7,74}. Contudo, não devem ser autorizados brinquedos que possam potenciar a distração da criança (ex.: consolas de jogos, portáteis) deve ainda fornecer respostas aos comportamentos da criança (ex.: “o teu desenho está muito engraçado”) e revelar interesse pelo que esta realiza (ex.: se fez um desenho, pedir-lhe que conte a história do mesmo: “o que é isto?; o que aconteceu ali?”)⁸¹.
- Por oposição, não deve aceitar que a criança entre no gabinete a comer, podendo este ser um elemento de distração e prolongar o atendimento⁶⁸. Neste sentido, deve ser permitido que a criança termine a refeição ou salientar que esta poderá terminar após o atendimento⁸¹.

É assim fundamental que se preocupe com as necessidades e bem-estar da criança, porém, sem que isso interfira no seu trabalho de apoio⁸¹.

● **Especificidades no atendimento a vítimas idosas**

O atendimento de vítimas idosas requer diversos cuidados, tornando-se fundamental que os procedimentos a adotar sejam alvo de consideração, permitindo, assim, fornecer respostas mais adequadas às suas necessidades, evitando ou minimizando a vitimação secundária da pessoa idosa⁸. No que concerne a situações de violência, a vítima idosa apresenta maior propensão para ser alvo de danos físicos que requeiram intervenção médica, quando comparadas com vítimas de outras faixas etárias. A recuperação após o ato violento poderá ser mais morosa, tendo em conta o processo de envelhecimento em que a vítima se encontra. Caso se verifiquem problemas económicos, sociais e/ou familiares poderá existir um agravamento no que respeita aos danos sofridos⁷⁴. De acordo com Manita, Ribeiro e Peixoto (2009) a vítima idosa manifesta múltiplos receios e preocupações, nomeadamente, repercussões da vitimação, a opinião de familiares e terceiros relativamente às suas

capacidades e autonomia, sobre os seus meios para enfrentar a situação e sobre possíveis represálias por parte do ofensor.

Desta forma de atendimento a vítimas idosas deverá atender aos seguintes aspetos⁷⁴:

- Questionar a vítima sobre eventuais problemas de compreensão face ao que lhe está a ser transmitido;
- Atender a possíveis limitações auditivas e/ou visuais, não sendo pejorativo ao lidar com as mesmas e questionar sobre as suas necessidades especiais, nomeadamente, a utilização de aparelho auditivo e óculos;
- Conceder à vítima tempo para ouvir e compreender o seu discurso no decorrer do atendimento;
- Evitar exercer pressão sobre a vítima e realizar pausas constantes ou sempre que necessário;
- Se a vítima possuir problemas de audição e/ou de compreensão é necessário que o atendimento decorra num local sem distrações, interferências ou ruídos, devendo ter em conta alguns cuidados:
- Não exercer pressão sobre a vítima para que recorde situações ou detalhes, salientando que esta poderá relatá-los mais tarde;
- Em todas as interações estabelecidas com a vítima idosa, com os/as seus/ suas familiares ou outros/as profissionais, é fundamental enfatizar a confidencialidade e preservação da dignidade da pessoa idosa.
- Posicionar-se de frente para a vítima de modo a que a boca e os olhos fiquem visíveis;
- Iniciar a conversa após cativar a atenção da vítima e estabelecer contacto visual com a mesma;
- Não falar diretamente ao ouvido da vítima;
- Utilizar um discurso pausado, colocar questões de forma breve e simples⁷⁴, recorrer a frases curtas e manter um tom de voz tranquilo e claro⁸;
- Elevar o tom de voz, sempre que necessário, sem gritar;
- Sempre que necessário, repetir as questões ou instruções, recorrendo a outras palavras.
- Caso a vítima necessite de ler ou assinar documentos, é fundamental que as letras estejam bem visíveis e que as condições de iluminação do espaço estejam asseguradas;
- Fornecer à vítima informação escrita que sintetize os aspetos fulcrais, transmitidos oralmente, possibilitando o acesso a essa informação a qualquer momento.

●

Cuidados a ter e informações a transmitir às vítimas

A informação é algo fundamental a qualquer vítima de crime. Como tal, esta deverá ser informada a três níveis distintos, mais especificamente, sobre os seus direitos, para que os possa exercer na íntegra, sobre os recursos de apoio de que dispõe, facilitando o processo de recuperação relativo ao impacto da vitimação e, ainda, sobre o decurso do processo, por forma a ter uma participação de maior qualidade e a conseguir salvaguardar os seus interesses⁹.

O direito à informação reveste-se de extrema importância, englobando determinados aspetos, tais como, denunciar um crime, as fases decorrentes do processo, serviços de apoio e meios de apoio disponíveis, acesso à proteção e à indemnização, apoio judiciário, entre outros que se afigurem necessários⁹.

Porém, ainda que o direito à informação seja assumido como um dos mais importantes

temas, este tende a ser, concomitantemente, o que mais se descarta. Neste sentido, é muito frequente que as vítimas desconheçam o funcionamento do Sistema de Justiça Penal, bem como os recursos e apoios que podem recorrer e beneficiar, sendo a escassez informativa razão de desagrado relativamente ao sistema⁹. Neste contexto, o Ministério Público assume um papel preponderante, do mesmo modo que os serviços de apoio à vítima possuem um papel relevante no processo de informação^{10;9}.

Assim, torna-se necessário assegurar que a vítima entendeu a informação transmitida devendo proceder de forma clara e simples. Em situações em que a vítima se encontre mais vulnerável, e a precisar de apoio, pode fazer-se acompanhar por um/a familiar, amigo/a, advogado/a ou técnico/a de apoio à vítima que a auxilie na compreensão das informações facultadas⁹.

● Informar a vítima sobre os seus direitos

Mais especificamente, aquando do primeiro contacto com o Ministério Público ou com os órgãos de polícia criminal (OPC), a vítima tem o direito de ser informada dos aspetos que se seguem^{9; 69}:

- Os tipos de apoio dos quais pode beneficiar e quem os pode prestar, mais concretamente, acompanhamento psicológico, assistência médica, apoio especializado e, se necessário, acolhimento;
 - Onde e como apresentar queixa ou denunciar um crime;
 - Contactos das autoridades às quais a vítima deve recorrer para transmitir ou solicitar informação respeitante ao processo;
 - Como e em que condições pode receber proteção;
 - Como conseguir apoio judiciário e aconselhamento jurídico;
 - Em que circunstâncias pode auferir uma indemnização do indivíduo que praticou o crime;
 - Quando se tratam de crimes violentos ou de violência doméstica, como e através de que pressupostos pode obter uma indemnização do Estado;
 - Como pode dispor/usufruir de serviços de tradução e de interpretação;
 - Quais os procedimentos especiais existentes, para que uma vítima que não resida em Portugal, possa defender os seus interesses no nosso país;
 - Como proceder caso os seus direitos não sejam respeitados pelas autoridades;
 - Quais os serviços de mediação disponíveis;
 - De que forma e em que circunstâncias pode ser reembolsada das despesas que decorram da sua participação no processo.
- Importa referir, que algumas destas informações podem variar consoante as necessidades específicas da vítima, assim como a sua conjuntura pessoal e a tipologia de crime⁹.

● **Informar a vítima sobre o processo**

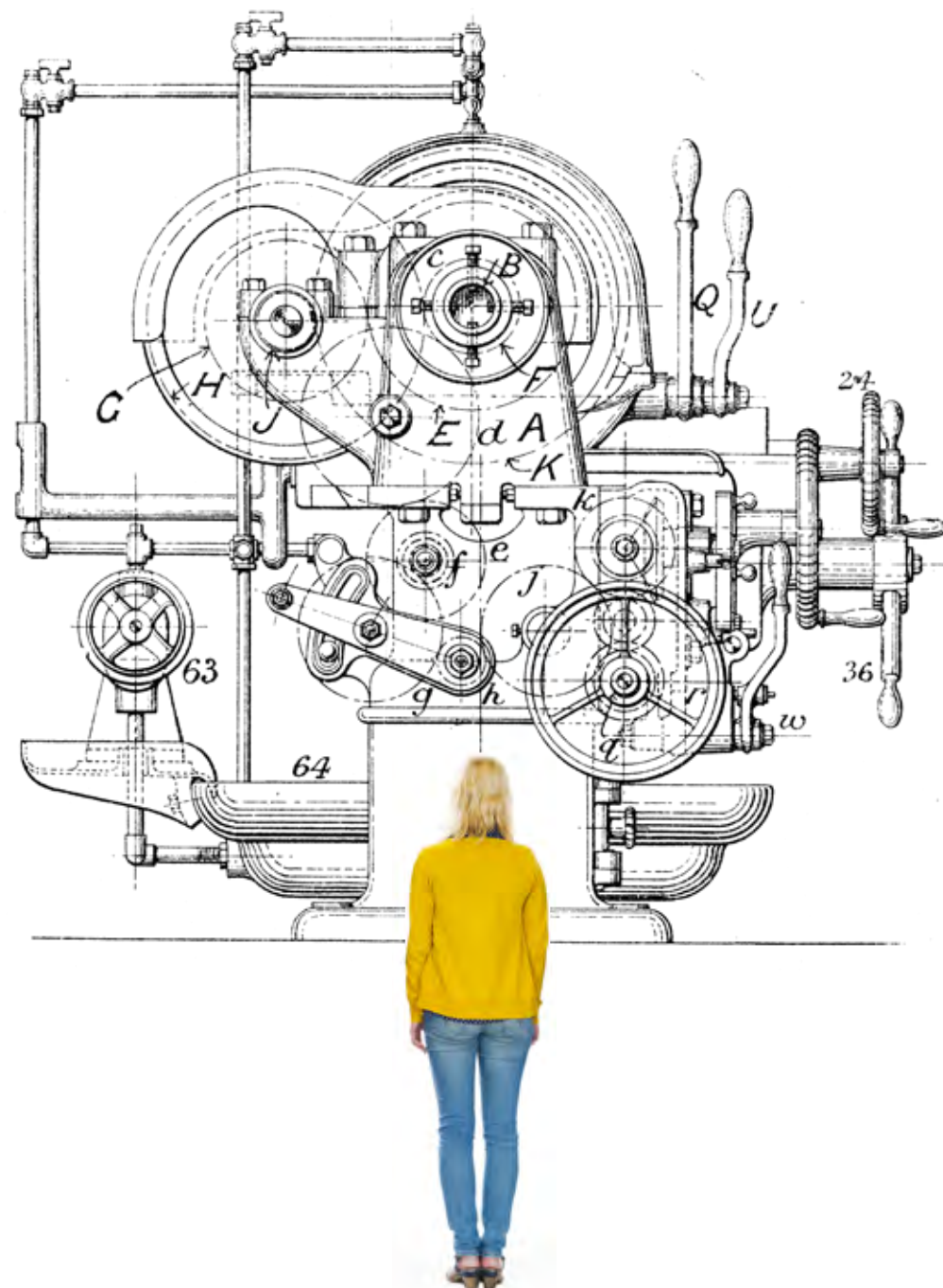
A vítima tem o direito de ser informada relativamente ao seguimento dado à denúncia, sempre que solicitar, englobando a decisão de acusar o/a arguido/a, de arquivar ou de proceder à suspensão provisória do processo. Deve ainda ser informada do dia, hora e local em que irá decorrer o julgamento, assim como a sentença^{9; 69}.

Torna-se assim essencial que, após ser informada sobre os seus direitos, a vítima refira a sua pretensão em ser notificada de toda e qualquer decisão proferida no processo penal, assim como a sua fundamentação^{9; 695}.

A vítima poderá optar por não receber as informações supracitadas, exceto quando a comunicação destas for obrigatória, ou seja, sempre que a sua posição no processo enquanto parte civil, ou enquanto assistente, requeira a sua notificação de modo a ser possível prosseguir com a defesa dos seus interesses e direitos. A vítima tem o direito a ser informada da

libertação ou fuga da prisão do/a arguido/a ou condenado/a e, nas situações de reconhecida perigosidade do/a mesmo/a, ser informada das principais decisões judiciais que afetem o estatuto deste/a, sobretudo, no que se refere à aplicação de medidas de coação^{9; 69}. Tais informações devem ser transmitidas à vítima, pela autoridade responsável, em cada uma das diferentes fases de processo⁹.

Para terminar, a vítima tem o direito de consultar o processo, exceto, nas situações em que, no decorrer da fase de inquérito, este se encontre em segredo de justiça e o Ministério Público não concorde com a sua consulta, por pressupor que essa ação poderá não ser benéfica para a investigação ou para os direitos dos/as intervenientes no processo^{9; 69}.



Avaliação do risco de violência doméstica



Fatores de risco de violência doméstica

A avaliação de risco de violência constitui-se como um aspecto central na avaliação de agressores/as⁵⁷, uma vez que permite a identificação, em tempo útil, de diversos fatores de risco que podem precipitar atos violentos e, ainda, das áreas de intervenção que contribuam para a cessação da violência entre parceiros/as⁴⁶. Este tipo de avaliação desempenha, também, um papel crucial junto do sistema de justiça, auxiliando-o na tomada de decisão, mais especificamente, na atribuição das medidas mais adequadas a cada agressor/a^{1; 23}. Existem, na história de vida e nas características da personalidade de muitos/as agressores/as, um conjunto de variáveis⁴⁸, denominadas fatores de risco, que podem ser caracterizadas em dois tipos. Nomeadamente, as variáveis estáticas^{1; 22; 47}, isto é, ocorreram no passado da pessoa e não

podem ser modificadas²⁵, e as variáveis dinâmicas que podem sofrer alterações ao longo do tempo, levando a mudanças quanto ao nível de risco^{1; 22; 47}. Durante o processo de avaliação, o/a perito/a deve recorrer a entrevistas semiestruturadas e à aplicação de diversos instrumentos, nomeadamente, instrumentos atuariais e instrumentos de autorrelato, uma vez que estes permitem fornecer elementos para uma avaliação mais detalhada e completa. Com recurso a estes instrumentos, deverá identificar a presença ou ausência de sintomatologia psicopatológica e, também, de fatores de risco, tanto estáticos, como dinâmicos, associados aos comportamentos violentos⁴⁸. Estes comportamentos podem ser identificados junto do/a agressor/a, de terceiros/as e, ainda, através da consulta processual, onde possam constar informações, obtidas previamente, sobre o/a sujeito/a. A avaliação dos fatores de risco poderá ser realizada com recurso a diversos instrumentos, tais como, o Violence Risk Assessment Scheme (HCR-20) e o Spousal

Assault Risk Assessment Guide (SARA). Estes instrumentos permitem alcançar uma medida de risco com maior eficácia, especificamente, no que concerne à possível letalidade e escalada da violência. O HCR-20 é um instrumento utilizado para a avaliação de risco de violência geral e abarca fatores de risco estáticos e dinâmicos⁴⁸ e, o SARA, é específico para a avaliação de risco de violência conjugal. Este último é um instrumento composto por 20 fatores de risco e divide-se em duas categorias, nomeadamente, uma primeira categoria que remete para o risco de violência no geral e, uma segunda categoria, relativa aos fatores de risco de violência conjugal⁶⁷. Relativamente aos fatores de risco em si, estes apresentam-se como características que, quando presentes, promovem a probabilidade de ocorrência de novas situações de violência. Neste sentido, a literatura indica-nos um conjunto de fatores de risco associados ao fenómeno da violência doméstica que mais têm sido discutidos:

I. A Violência contra Membros da Família

– Indica-nos que os/as agressores/as que exercem violência contra as/os suas/seus próprias/os parceiras/os, e que apresentam um histórico de violência física e sexual contra membros da família, têm uma probabilidade maior de reincidir em atos violentos^{2; 94}.

II. A Violência contra Estranhos/as ou Conhecidos/as

– Permite perceber que os/as agressores/as que exercem violência dentro do seio familiar estão mais comprometidos/as com a violência, de uma forma frequente e severa, do que os/as agressores/as que exercem apenas violência contra as/os suas/seus parceiras/os^{2; 21; 94}.

III. O envolvimento em Relacionamentos Instáveis

– Indica-nos que, de um modo geral, agressores/as com relacionamentos instáveis são mais propensos/as a possuir registo de história criminal, maior frequência de ofensas violentas e um maior índice de reincidência violenta, comparando com os/as que apresentam relacionamentos estáveis².

IV. A presença de Fatores ou Eventos de Vida Stressantes (ex.: desemprego, problemas financeiros, recente perda de emprego)

– Revela-nos que o desemprego se encontra associado ao aumento do risco de reincidência e que os/as agressores/as que se encontram desempregados/as apresentam um maior risco de reincidência na violência². Existe ainda a indicação de que baixos salários e problemas financeiros constituem-se também como um fator de risco para a violência², assim como as alterações súbitas e recentes nas condições de emprego^{2;79}.

V. Ser Vítima e/ou Testemunha de Violência Familiar na Infância ou Adolescência

– Esta condição encontra-se associada a um maior risco de violência enquanto adulto/a^{2;65}, sendo esta variável considerada, por Saunders (1993) como um dos três mais proeminentes fatores de risco para a violência².

VI. Possuir Problemas Relacionados com o Abuso de Substâncias

– O recente abuso de substâncias encontra-se associado com o risco de reincidência da violência² e, de acordo com Sauders (1993), o abuso de álcool, é considerado um dos três proeminentes fatores de risco para a violência².

VII. A Recente Ideação/ Intenção Suicida ou Homicida

– A ligação entre ideação/ intenção suicida e o risco de violência é evidente por si só, porém, a relação entre suicídio e risco de violência é menos óbvia, sendo o suicídio frequentemente indicador de uma situação de desespero para o/a agressor/a, considerando-se assim um fator de risco^{2;44}.

VIII. Existência de Problemas de Saúde Mental e/ou Desordens da Personalidade (personalidade dependente, perturbação antissocial, traços de personalidade borderline)

– As desordens da personalidade caracterizam-se por raiva, impulsividade e comportamentos instáveis, estando associadas com o aumento do risco de comportamento criminal, incluindo a violência e a reincidência da violência^{2;58}.

IX. Histórico de Abuso Físico, Sexual ou Emocional Prévio em Parceiros/as Íntimos/as

– Os/As agressores/as que demonstraram ter comportamentos violentos e agressivos em relacionamentos anteriores ou em relacionamentos atuais, apresentam um maior risco de violência futura^{2;38}. Mais se refere que, os/as homens/mulheres que agrediram sexualmente as/os suas/seus parceiras/os e/ou demonstraram ciúmes excessivos, apresentam um risco de reincidência da violência^{2;44}.

X. Ameaças de Morte e Acesso a Armas

– Os/As agressores/as que utilizaram algum tipo de arma em relacionamentos anteriores ou que ameaçaram utilizar uma arma no futuro, apresentam um maior risco de reincidência da violência². Também os/as agressores/as que fizeram ameaças de morte credíveis ou ameaças de agressões corporais contra as/os suas/seus parceiras/os, apresentam um aumento do risco de reincidência da violência².

XI. Intensificação da Violência em Frequência ou Severidade

– A intensificação da violência em frequência ou severidade, encontra-se associada com o risco de reincidência dessa mesma violência².

XII. Presença de Atitudes e Crenças do/a agressor/a face à Violência

– A maior parte dos/as agressores/as, mais perigosos/as e reincidentes, minimizam e/ou negam, habitualmente, o seu comportamento antissocial. Esta minimização e negação estão geralmente associadas à relutância em cessar, de forma voluntária, o comportamento, e estão consequentemente associadas ao aumento do risco de reincidência da violência^{2;35}.

Revela-se assim de extrema relevância uma avaliação pormenorizada do/a agressor/a, permitindo o levantamento de fatores de risco e também de proteção que permitam delinear o processo de intervenção de forma cuidada e eficaz.

O papel da rede e o trabalho de intervenção



A violência doméstica trata-se de um fenómeno que acarreta implicações diversificadas tanto a nível individual, como social. Caracteriza-se assim, como sendo um fenómeno intrincado e constituído por diversos fatores, sendo estes de índole psicológica, ideológica e sociocultural. Assim, surge a preocupação e a necessidade da criação de redes de trabalho integradas, numa vertente de intervenção na avaliação e gestão do risco de violência no contexto português, que congregue autoridades policiais, judiciárias e entidades que prestem apoio necessário, tais como apoio médico, psicológico e socioeducacional⁵² e que suportem as mais diversas vertentes, como a prevenção, intervenção e o apoio em situações de violência. As parcerias entre as entidades de apoio à vítima, tornam-se um *handicap* no que respeita à promoção de respostas coordenadas para especificidades sociais complexas e integradas⁸⁶, compostas por membros especializados e com formação dirigida à área para a qual direcionam a intervenção, nomeadamente intervenção em vítimas, tratando-se de equipas e, concomitantemente, abordagens multidisciplinares⁷⁵

e uniformizadas, baseadas na cooperação interinstitucional, que visam o aumento da eficácia e eficiência das respostas disponíveis⁹⁰. Torna-se, portanto, fundamental defender-se os princípios da cooperação e colaboração, partilha de recursos e delegação de serviços, resultando na coesão e num modelo sólido e direcionado para a prevenção e intervenção⁸⁶, modelo esse lesto, facilitado pela articulação entre serviços e profissionais, não intrusivo, regendo-se de acordo com o princípio da intervenção mínima (i.e., intervenção exercida somente pelas entidades e instituições, cuja ação seja substancial à promoção dos direitos e proteção da vítima)⁹⁰ e não revitimização²⁸. Como tal, torna-se premente a execução de determinados objetivos, nomeadamente: a contribuição para a prevenção de situações de risco de violência (ex.: eficiência na comunicação no que concerne ao encaminhamento de situações sinalizadas; formação acerca dos procedimentos a adotar nestes casos específicos); a redução da vitimação secundária, promovendo a capacidade de autonomia das vítimas; e ainda, o aumento

da eficácia do sistema de suporte, promovendo a responsabilização do/a agressor/a, preconizando, indispensavelmente, a defesa dos direitos humanos e fundamentais, e os princípios da segurança, privacidade, respeito, equidade, confidencialidade, cooperação, responsabilização e monitorização^{75;90}. No que diz respeito aos/as profissionais aptos/as a constituir esta rede de suporte, é primordial a constituição de uma organização especializada no suporte a vítimas de crime, onde exista o reconhecimento do papel de cada interveniente, nomeadamente o sistema de justiça, como por exemplo, magistrados/as do ministério público, juristas e advogados/as; órgãos de polícia criminal; profissionais da área da psicologia, serviço social e comunitário; instituições de apoio à vítima/serviços especializados de apoio à vítima; profissionais especializados em serviços de proteção de crianças e jovens; profissionais especializados na intervenção com agressores/as; profissionais da área da saúde e outras organizações que se afigurem necessárias e que contemplem as necessidades da vítima⁷⁵.

- Existe a preocupação e a necessidade de criar redes de trabalho integradas numa vertente de intervenção na avaliação e gestão do risco de violência, que congregue entidades que prestem o apoio necessário e que suportem as mais diversas vertentes.
- As parcerias entre as entidades de apoio à vítima são um *handicap* na promoção de respostas coordenadas para especificidades sociais complexas e integradas, compostas por membros especializados, com formação na área para a qual direcionam a intervenção, com abordagens multidisciplinares e uniformizadas, baseadas na cooperação institucional.
- É essencial defender os princípios da cooperação, colaboração, partilha de recursos e delegação de serviços, resultando na coesão e num modelo sólido e direcionado para a prevenção e intervenção, assim como perseguir objetivos específicos.
- Torna-se premente a constituição de uma rede especializada de suporte a vítimas de crime que contemple as necessidades da vítima e onde exista o reconhecimento do papel de cada interveniente.

Intervenção com vítimas



Alguns modelos teóricos foram desenvolvidos de forma a apresentar as diferenças encontradas para as variações nos riscos de vitimização, e de modo a auxiliarem a desvendar os fenómenos das vitimizações recorrentes (plurivitimização):

● **O modelo dos estilos de vida**⁶² foi o primeiro modelo explicativo dos riscos diferenciais de vitimização e pressupõe que a probabilidade de vitimização depende fundamentalmente das práticas quotidianas de cada indivíduo. Este modelo permite explicar porque motivo determinado tipo de pessoas apresenta, apesar das diferentes características pessoais, uma maior probabilidade de serem vítimas de um crime.

● **O modelo das atividades de rotina**²⁶ foi desenvolvido para explicar situações que envolvem um contacto físico direto entre o/a agressor/a e a vítima, a quem o primeiro tenta agredir ou provocar um dano de natureza patrimonial. De acordo com o modelo, este tipo de vitimização é o resultado da convergência, de três variáveis: a motivação dos/as agressores/as, a existência de alvos vulneráveis e a ausência de intervenção de terceiros. Desta convergência resultam, três fatores primordiais: a oportunidade, a proximidade e a facilidade.

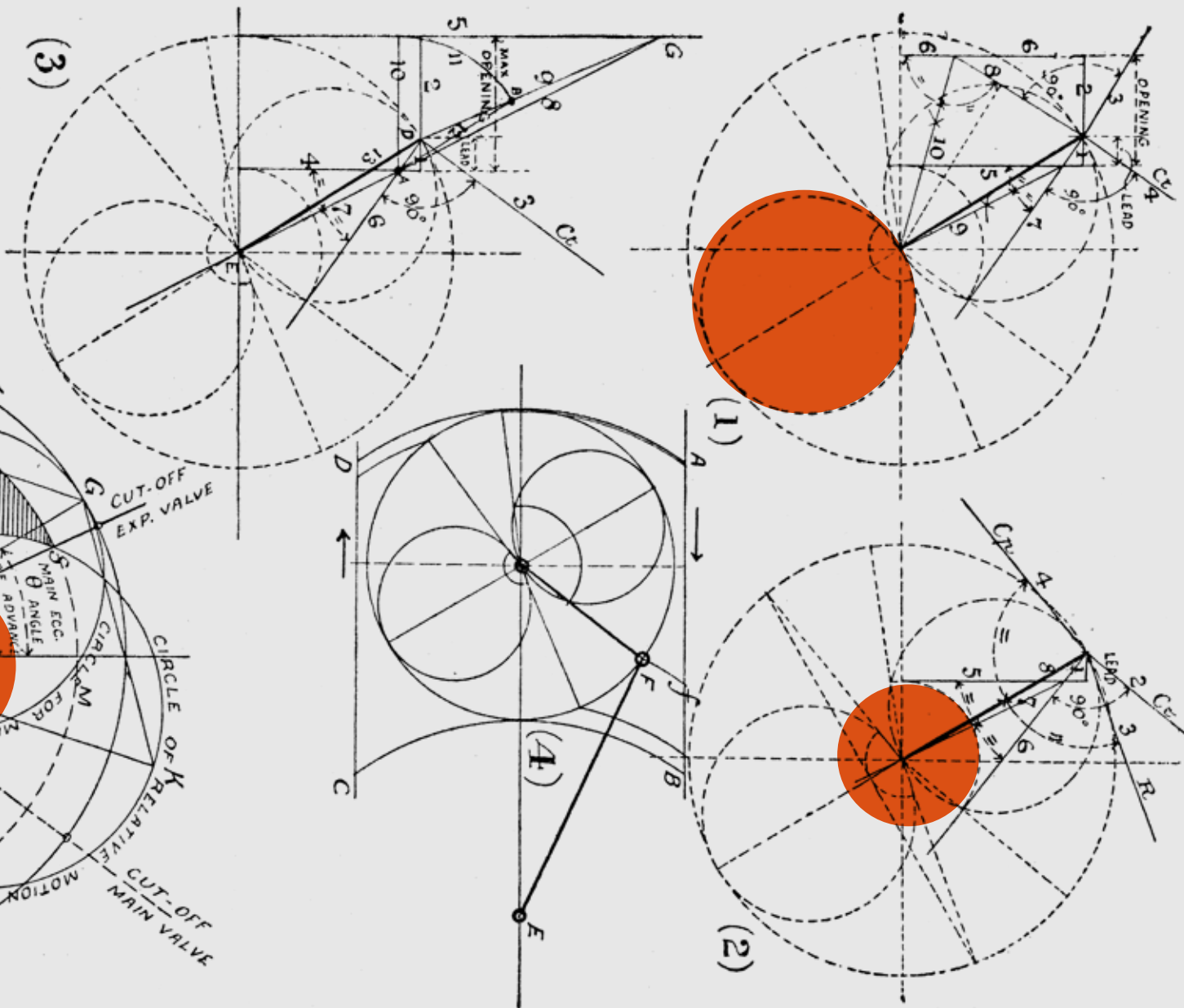
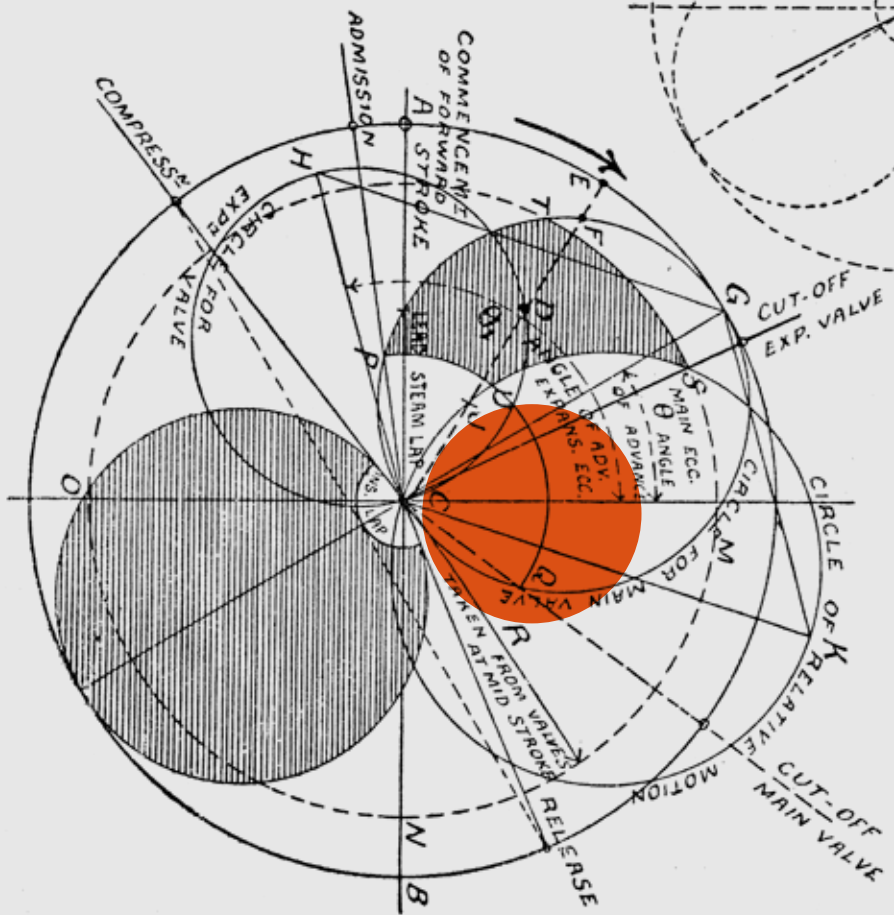
● **O modelo da oportunidade**²⁷ visa integrar os aspetos mais relevantes dos dois modelos anteriores. Este modelo tem como principal pressuposto o facto de o risco de vitimização criminal, de cada pessoa estar associada, quer a um determinado estilo de vida, quer a determinadas atividades de rotina, ou seja, numa situação em que ocorre um contacto direto com potenciais agressores/as e, simultaneamente a ausência de qualquer tipo de proteção externa.

● **O modelo do ciclo de violência ou teoria do ciclo da violência** foi proposto em 1979 por Lenore Walker. Esta é uma teoria de tensão-redução que afirma que existem três fases distintas associadas a um ciclo de violência recorrente, designadamente: a construção de tensão, acompanhada de uma crescente sensação de perigo iminente; a agressão e o amor-arrependimento.

● **O modelo integrado**⁴⁰ procura integrar os modelos anteriormente referidos. De acordo com este modelo, os riscos diferenciais de vitimização estão associados à oportunidade, aos fatores de risco associados a características sociais e demográficas, à motivação dos/as agressores/as, ao espaço e tempo de exposição a potenciais situações de risco elevado, à associação diferencial, como por exemplo, as semelhanças em termos de ocupação profissional ou área de residência entre vítimas e agressores/as; a comportamentos e atividades de risco, e, por último, a vulnerabilidades estruturais e culturais.

Dependendo do tipo de vitimização, pressupõe-se a aplicação de um modelo de intervenção adequado, que dê resposta às necessidades da vítima. Um processo de intervenção visa a interação entre o sistema (que apresenta um conjunto de recursos) e o/a utente, o qual apresenta um conjunto de necessidades que podem, ou não, ser expressas pelo/a próprio/a. Esta interação assenta, essencialmente, na comunicação e decorre num contexto que visa a alteração da situação na qual se pretende intervir³³.

Modelos de intervenção



● Modelos de Tratamento Terapêutico

Um episódio de vitimação violenta deve ser considerado como uma experiência que pode produzir respostas de medo, ansiedade ou pânico, na medida em que diferentes tipos de estímulos presentes no episódio tendem a ser associados ao ataque e a funcionar, no futuro, como desencadeadoras deste tipo de respostas. De acordo com a teoria do condicionamento clássico, as características do/a agressor/a (e.g. constituição física, forma de vestir) e do cenário de agressão (e.g. altura do dia) podem despoletar, face a indivíduos ou locais semelhantes, as respostas mencionadas.

Os modelos de tratamento e de reabilitação de vítimas têm evidenciado resultados pouco consistentes a médio e a longo prazo. O recurso a outros modelos, envolvendo vítimas e agressores/as, redes familiares/sociais de suporte e sistemas ou de compensação ou reparação parecem ser preferíveis, quer em termos de custos, quer de resultados⁴⁰.

● Modelos de apoio à vítima (informativos, de encaminhamento, prestação de serviços médicos ou domiciliários). Neste tipo de modelos, os serviços efetuam uma triagem das necessidades da vítima e encaminham-na para estruturas existentes na comunidade. Alguns destes serviços fornecem informações úteis ou alguma forma de suporte emocional, outros fornecem às vítimas respostas imediatas e urgentes (ex.: casa de abrigo). Algumas instituições e organizações fornecem serviços ainda mais especializados e gratuitos, (médicos, psiquiátricos, jurídicos), a vítimas de violência doméstica, violação ou agressão grave, sejam elas adultas ou menores. Este tipo de serviços apresenta algumas lacunas, tendo em conta que a sua maioria são operados por organizações com orçamentos reduzidos e dependentes do trabalho de voluntários/as. Alguns serviços de apoio são criados sem qualquer tipo de suporte ao nível das necessidades reais de cada vítima. Ainda neste contexto, algumas organizações de apoio à vítima são politicamente conservadoras, dificultando o processo⁸³.

● Modelos de compensação à vítima

O pagamento pelo Estado, de uma compensação financeira pelos danos causados por um crime constitui a primeira tentativa para garantir uma justiça alternativa à tradicional – prisão do/a agressor/a, efetiva ou suspensa ou o pagamento de uma multa ao Estado. Verifica-se que as intenções políticas têm um alcance prático pouco significativo, em larga medida devido às restrições orçamentais e à crise económica. Na maioria dos países, as vítimas de crimes contra a propriedade não só não são elegíveis para os programas de compensação, como não podem pagar sistemas privados de segurança, em que se incluem seguros contra furto, dano ou roubo²⁰.

● Modelo de restituição direta pelo/a agressor/a

A reparação ou compensação efetuada diretamente à vítima ou aos seus familiares por parte do/a agressor/a, constitui uma forma de restituição na sequência da prática de um crime. Neste contexto, foram testados vários modelos de restituição direta, que

envolvem a família de menores ou a prestação de trabalho a favor das vítimas, e dificilmente podem ser considerados como uma alternativa viável a uma intervenção direta do Estado. A restituição financeira é apenas aplicável a uma minoria de casos que envolvem crimes patrimoniais. Os poucos casos que são resolvidos através de um processo de mediação terminam, com um pedido de desculpas da parte do/a agressor/a ou num tipo de contrato envolvendo os comportamentos futuros deste. O modelo do procedimento penal termina na aplicação de penas alternativas à prisão, como a multa, a vigilância eletrónica ou o trabalho a favor da comunidade, a vítima só muito raramente é envolvida⁷⁵.

● Modelos de mediação Justiça Restaurativa

O esgotamento e as crescentes críticas à ineficácia dos sistemas prisionais, desenhados no século XIX, contribuíram para um crescente interesse por sistemas alternativos, baseados em práticas mais racionais e humanas de mediação, de resolução de conflitos, de conciliação e de reparação direta e imediata.

A maioria das vítimas tem como objetivo a recuperação emocional e material. Neste sentido, a vitimologia deve concentrar-se nos processos de intervenção social que efetivamente permitem restaurar a paz social, dado que permitem reparar os danos, fazer justiça e prevenir futuras ocorrências, ou seja, em processos de mediação, de reconciliação, de restituição e de compensação¹⁶.

● Modelos Específicos para a Violência Doméstica

A maioria das respostas que se têm desenvolvido para combater a problemática da violência doméstica são orientadas para as consequências da violência e visam o aumento da proteção da vítima e a minimização dos danos. Estas estratégias mostram-se como reparadoras e, tendem a ser complementadas por medidas preventivas, que têm como objetivo aumentar a informação sobre os direitos das vítimas e sobre os recursos existentes. Devido às necessidades das vítimas, tem existido um maior investimento nestas estratégias e, a este nível, o suporte social envolve a intervenção direta, principalmente desenvolvida por organizações da sociedade civil³³.

● Modelos de Intervenção na Violência Doméstica

Do ponto de vista da intervenção direta, no paradigma terapêutico, procura-se autonomia por parte da vítima, pressupondo a sua indesejabilidade em permanecer na relação com o/a agressor/a. As estratégias utilizadas para promover esta autonomia são dirigidas para o fortalecimento da vítima e a sua capacidade em se inserir no meio, dirigindo o foco para a sua autonomia financeira em relação ao/a agressor/a e para a retirada da vítima do alcance do/a agressor/a, por exemplo, trabalhando na saída da habitação para uma casa de abrigo³⁴.

● No **Modelo de autonomia** acentua-se a necessidade de existirem recursos disponíveis para as vítimas, de modo a que estas possam utilizá-los quando decidirem fazê-lo. Assim, a intervenção social coloca as mulheres perante um conjunto de possibilidades assegurando-lhes que as escolhas são individuais, competindo ao sistema organizar um conjunto

de respostas articuladas entre si, de forma a garantirem os meios necessários para as vítimas. É assim premente que o sistema diminua os constrangimentos derivados do seu próprio funcionamento, que possam contribuir para aumentar os obstáculos existentes quando as vítimas procuram auxílio³⁴.

A partir dos anos 70 foram criados vários programas de intervenção com vítimas de crimes. Nas áreas da violência nas relações íntimas, estes programas foram altamente influenciados pelos modelos de intervenção em crise e feministas. Apesar da existência de outras perspetivas de intervenção (e.g., cognitivo-comportamentais, que visam alterar a visão negativa de situações, fazendo com que a vítima e/ou agressor/a tenham percepções mais realistas e positivas dos acontecimentos), as perspetivas feministas e da gestão da crise tornaram-se marcos teóricos, tendo determinado a intervenção dos serviços comunitários de natureza particular e influenciado de forma determinante os programas das agências governamentais^{56;87}. A propagação destes modelos conduziu a uma situação

em que os programas e serviços disponíveis para o apoio às vítimas, a nível nacional e internacional, mostram caracterizar-se por uma postura educativa, onde são definidos junto das vítimas os atos violentos, os crimes e as dinâmicas abusivas, aumentando a sua consciencialização; enfatizam os direitos das vítimas, especialmente, das mulheres; planificam a sua segurança, sendo efetuada uma avaliação do risco e definidas estratégias de modo a reduzi-lo; enfatizam o **empowerment** (empoderamento) da vítima, enaltecendo as suas competências e recursos para alterarem a situação vivenciada; focam a tomada de decisão a curto prazo, estabelecendo objetivos e orientações para as vítimas e procuram diminuir a aceitação da violência⁷².

Acolhimento de emergência Casa de abrigo





Enquadramento

As casas de abrigo são um meio confidencial de proteção das vítimas de violência doméstica em situação de risco grave/perigo de vida, ou que não possuem rede de suporte. O seu objetivo primordial além da segurança é a criação de projeto de vida e de autonomização das mulheres que abandonam relações abusivas^{29;49}. O acolhimento temporário a vítimas mulheres e seus/suas filhos/as menores, com a finalidade de:

- Acautelar a preservação do seu bem-estar físico e psicológico, bem como segurança e educação;
- Promoção do desenvolvimento de capacidades pessoais, profissionais e sociais das vítimas e seus descendentes;
- Auxiliar e assegurar a reinserção familiar, social e profissional²⁹.

A integração nestas estruturas é efetuada em dois momentos diferentes, inicialmente a vítima integra uma estrutura designada por Casa de Acolhimento de Emergência e posteriormente, consoante a avaliação efetuada é encaminhada para a resposta

mais adequada, podendo então ser a Casa de Abrigo.

O encaminhamento das vítimas para a resposta adequada, perante cada caso em concreto atende a fatores como, o seu bem-estar físico e psicológico, proteção e segurança.



Em que situação recorrer ao acolhimento?

O processo de acolhimento em casa de abrigo depende, na maior parte dos casos, de um parecer técnico realizado por profissionais que prestam apoio às vítimas nos respetivos centros e serviços de atendimento. Considera-se a avaliação da situação vivenciada pela vítima como sendo a fase mais importante pois esta será a base de toda a intervenção a ser realizada⁷³. As casas de abrigo devem ser compreendidas como último recurso a que se deve recorrer de forma a garantir a segurança e proteção da vida da vítima, sendo que este recurso deve ser usado única e exclusivamente em situações de risco e não para todas as situações de violência doméstica⁷³.

No que respeita a todo

o processo de diagnóstico elaborado, deve ser realizado com o máximo cuidado possível, pois é de enorme responsabilidade, principalmente na avaliação de risco, sendo que um diagnóstico mal realizado pode significar a permanência da vítima no contexto de violência e conseqüentemente resultar na morte da mesma⁷³. Após o acolhimento e no caso de existir uma reação violenta por parte do/a agressor/a face à saída da vítima, deverá proceder-se a uma articulação com a casa de abrigo, com o objetivo de a informar do sucedido²⁹.



Casa de Acolhimento de Emergência

Para Admissão em Casa de Acolhimento de Emergência é necessário, em primeiro lugar a aceitação pela vítima, por forma expressa, do recurso à resposta de acolhimento de emergência. Posteriormente deve ser efetuado um encaminhamento, sendo obrigatório surgir por uma das seguintes entidades que compõem a rede:

- O organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género;
- Estruturas de atendimento;
- Outras casas de acolhimento de emergência;
- Casas de abrigo;
- Segurança Social;
- Serviços da ação social municipais;
- Órgãos de polícia criminal (artigo 6^o⁸¹). Este processo tem de ser acompanhado por um relatório de encaminhamento (artigo 3^o⁸¹) no qual explane:
 1. A avaliação da situação que motivou o pedido de acolhimento da vítima de violência doméstica;
 2. Informação relativa a indicadores específicos.
 O envio deste relatório de encaminhamento permitirá não só acelerar todo o processo, mas também proteger a vítima e minimizar o impacto da institucionalização, contribuindo assim para a sua recuperação e proteção. O acolhimento neste tipo de estrutura não deve exceder os 15 dias, uma vez que se trata de uma resposta de carácter transitório. No entanto, a título excecional está previsto a possibilidade deste prazo ser

prorrogado no máximo, por igual período, mediante um parecer fundamentado (artigo 20º⁸¹). Ultrapassado este prazo o acolhimento deve cessar.

Existem ainda outras situações em que o acolhimento pode cessar:

1. Manifesta vontade da vítima, proferida de forma expressa;
2. Por incumprimento do regulamento interno;
3. Quando estão compreendidas as condições para encaminhamento para uma casa de abrigo ou outra estrutura/resposta. Sempre que tal aconteça por um dos três motivos acima mencionados, a vítima assina um termo de saída.

● Casa de Abrigo

Em acordo com a integração em Casa de Acolhimento de Emergência, o acolhimento em Casa de Abrigo obriga o consentimento e vontade da vítima em integrar a estrutura, bem como a sua aceitação face ao regulamento interno.

Exige também que o encaminhamento tenha sido efetuado por determinadas entidades:

- O organismo da Administração Pública responsável pela área da Cidadania e da Igualdade de Género;

- Estruturas de atendimento;
 - Casas de acolhimento de emergência;
 - Outras casas de abrigo;
 - Segurança Social;
 - Serviços de ação social municipais (artigo 6º⁸¹).
- Independentemente da entidade que encaminha, deve ser apresentado um relatório de encaminhamento, que aborde os temas já supramencionados (artigo 3º⁸¹). O prazo máximo de acolhimento neste tipo de estrutura não deve ser superior a seis meses, podendo em situações devidamente fundamentadas ser prorrogado no máximo por igual período (artigo 20º⁸¹). Após este período o acolhimento deve cessar. À semelhança do acolhimento de emergência, o acolhimento em Casa de Abrigo pode também cessar por manifesta vontade da vítima; por incumprimento do regulamento; ou por se verificar as condições necessárias para a reinserção das vítimas. Com a exceção do incumprimento, a saída da Casa de Abrigo deve ser precedida da assinatura da vítima, por meio de um termo de saída (artigo 21º⁸¹).

● Equipas Técnicas

Nestas estruturas existem equipas técnicas especializadas nas áreas da violência, defesa dos direitos humanos, jurídicas, sociais, psicológicas, educacionais e profissionais que acompanham a mulher e os/as seus/suas descendentes sempre em articulação com outras entidades, com vista a auxiliar o processo de autonomização da vítima²⁹. Estas estruturas são administradas por várias instituições, podendo assim adotar variadas medidas de intervenção com quem delas usufrui.

● Condições das Instalações diversas, em termos de estrutura física

● **Casa de Acolhimento de Emergência**

– Habitação unifamiliar ou apartamentos plurifamiliares, de acordo com a legislação em vigor

● **Casa de Abrigo**

– Apartamentos plurifamiliares ou unifamiliares com vista à gradual autonomização das vítimas acolhidas, de acordo com os respetivos perfis e a fase do plano individual de intervenção em que se encontram.

O alojamento é gratuito, oferecendo serviços básicos como alimentação, higiene, proteção e segurança^{29;81}, sendo tudo isso definido no regulamento interno onde define direitos e deveres das pessoas acolhidas e da equipa técnica.

Nas casas de abrigo são admitidas mulheres que preenchem os seguintes critérios:

Mulheres com idade superior a 18 anos, vítimas de violência doméstica (conjugal ou intrafamiliar), acompanhadas ou não de crianças e/ou jovens;

Avaliação conclusiva acerca da existência de risco, elaborada pelos/as Técnicos/as da entidade;

Aceitação da informação disposta no Regulamento do estabelecimento, por parte da vítima;

As mulheres que se fazem acompanhar de crianças e/ou jovens são consideradas prioritárias na admissão⁸⁵.

Poderão ser admitidas raparigas com idade inferior a 18 anos, carecendo de avaliação prévia da situação;

Importa mencionar que embora os critérios acima mencionados se encontrem maioritariamente definido no feminino, tal acontece pelo facto da maioria das casas ser indicada para o sexo feminino. No entanto estas casas recebem descendentes das vítimas de ambos os sexos. Mais recentemente foi inaugurada uma casa abrigo para homens vítimas de violência doméstica.

Encaminhamento

O encaminhamento e a articulação entre instituições podem ser feitos de variadas formas, devendo ser transmitida a informação essencial e estritamente necessária à intervenção, com a identificação das organizações envolvidas. O serviço de encaminhamento assenta, essencialmente:

No apoio especializado a vítimas



Serviços de emergência



Serviços de segurança (ex.: forças de segurança)



Serviços judiciais



Serviços de saúde

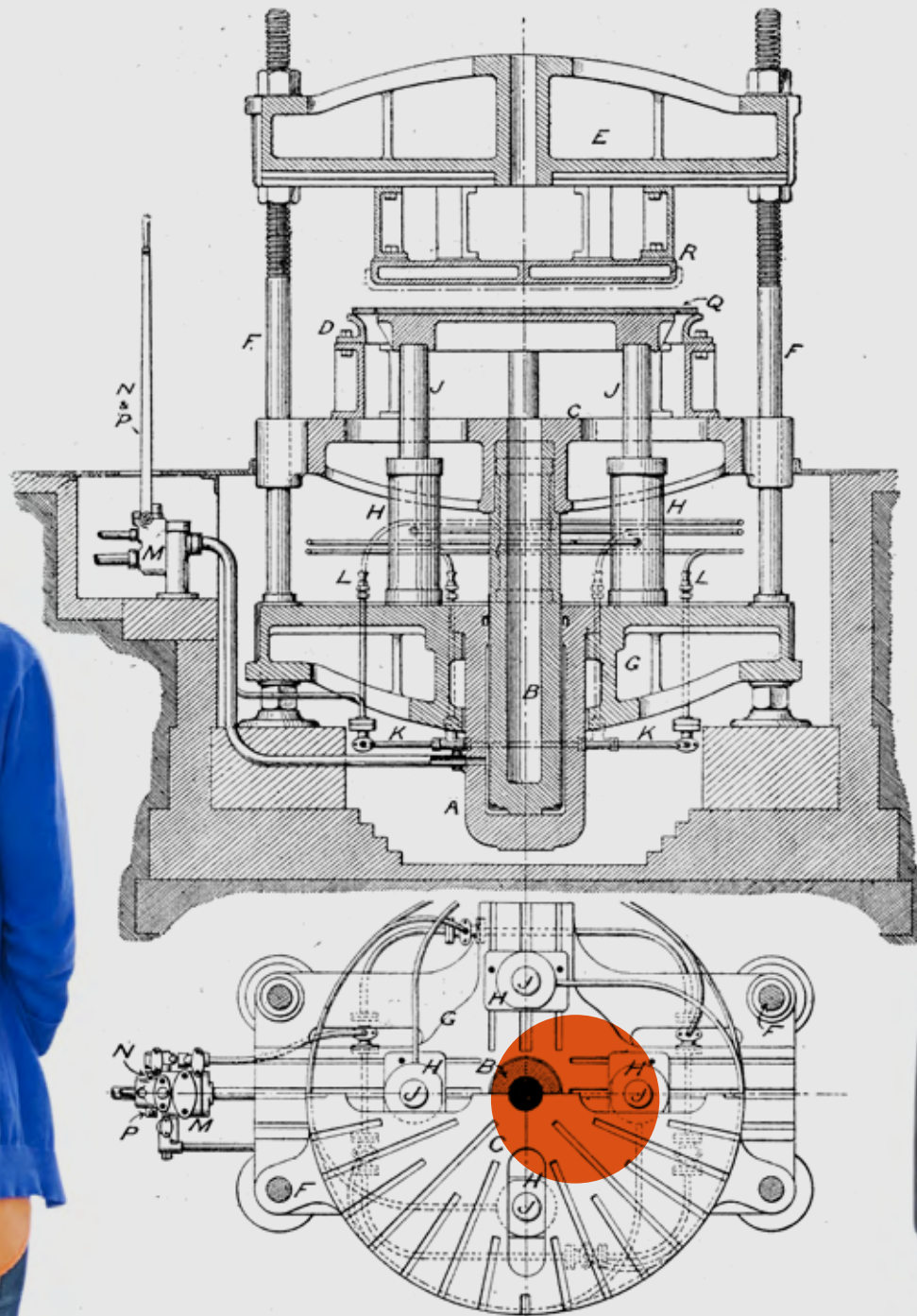


Apoio e proteção a crianças/jovens em risco

Para uma articulação e um encaminhamento eficaz deve existir:

- Articulação de informação entre entidades no que concerne à história de violência da vítima, tendo presente o consentimento informado da mesma;
- Informação referente aos processos de avaliação e gestão do risco de cada caso;
- Realizar parte do encaminhamento por contacto telefónico para a entidade, a fim de garantir a receção e facilitar a intervenção;
- Acordo entre instituições sobre as diferentes responsabilidades a desempenhar, principalmente no processo de gestão do risco, bem como a definição da instituição gestora do caso;
- Identificação dos recursos e meios da vítima para a deslocação aos serviços de apoio, garantindo a sua segurança e, se necessário, acompanhamento e fornecimento de meios de transporte;
- Assegurar que este processo não coloca em causa a segurança da vítima e menores, tendo sempre presente as questões de confidencialidade.

Trabalho em rede



Considerando a necessidade da multiplicidade de apoios que as vítimas necessitam é fulcral o trabalho em rede. A vítima de violência requer apoio de ordem prática e emocional obrigando assim o envolvimento de várias instituições. O sucesso da resolução do caso, desde a prova, à sentença está no apoio à vítima, para que consiga fazer face às dificuldades (físicas, psicológicas, económicas, sociais...)²⁷. Este trabalho em rede procura evitar processos de vitimização secundária, intra e interinstitucional. A intervenção multidisciplinar envolve diferentes serviços, desde a saúde, à educação, passando pela segurança social, pelas forças de segurança, justiça, entre outras. Esta intervenção multidisciplinar quer-se coordenada, mas célere por via da articulação entre serviços e profissionais, não intrusiva e não revitimizadora. O Guia de Princípios Orientadores para os requisitos mínimos para a articulação interinstitucional e cooperação revela que os serviços devem²⁷:

Atuar numa perspetiva de subsidiariedade – intervir de forma auxiliar: serviço mais próximo e mais eficaz



Operar numa lógica de trabalho em rede e cooperação – sem comprometer os demais



Abordagem colaborativa: ter conhecimento da rede, legislação e serviços disponíveis (locais/nacionais) nas áreas relevantes (educação, saúde, segurança, habitação)



Fomentar boas práticas: criar redes de trabalho / protocolos / estratégias



Promover procedimentos que garantam a confidencialidade e o anonimato - garantir que a partilha de informação seja precedida do consentimento informado por escrito



Cooperar com os serviços nos termos das respetivas legislações em vigor: Sistema Nacional de Proteção de Crianças e Jovens; SEF – para regular a documentação

(Adaptado de CIG, 2016)



Protocolo de Atuação no Encaminhamento para Acolhimento

A qualidade e quantidade de informação recolhida poderá ser influenciada pelas circunstâncias em que a vítima se encontra.

Antes de iniciar a entrevista, é necessário informar a vítima de que as declarações prestadas constarão num documento (relatório) a enviar à entidade de acolhimento (apenas). O/A técnico/a deverá assegurar o sigilo e a confidencialidade da entrevista, bem como que esta decorra num ambiente acolhedor, validando sempre as experiências relatadas²⁹.

●
Ao recolher a Informação para o encaminhamento deve assegurar-se que²⁹:

A entrevista realizada à vítima nas estruturas de encaminhamento deverá contemplar, sempre que possível, os seguintes itens:



História pessoal – história familiar, educacional e profissional;



Episódio atual que determina o encaminhamento;



Informação acerca do contexto social e da sua rede primária de apoio e grau de isolamento social e familiar;



Informação sobre questões de saúde;



História da vitimação – origens, evolução, dinâmicas de manutenção, iniciativas/estratégias de resolução do problema;



Descrição sobre as agressões, bem como os padrões (severidade e frequência) que assume;



Relação com o/a agressor/a;



Risco de comportamento suicida e/ou homicida (por exemplo, acesso a armas);

Avaliação do grau e definição dos tipos de impacto presentes na situação (psicológico, legal, social, económico, outros);



Identificar os recursos pessoais para lidar com o problema (capacidade para gerar mudança, redes primária e secundária, grau de isolamento social e familiar);



Informação acerca da existência de processos judiciais em curso (divórcio, regulação do exercício das responsabilidades parentais, outros processos- crime);



Informação de âmbito jurídico, isto é, da existência de processos judiciais em curso (ex.: divórcio, regulação das responsabilidades parentais, processos de promoção e proteção, processos-crime);



Analisar o risco para os dependentes;



Identificar o tipo, padrão, severidade e frequência de agressões diretas/indiretas;



Averiguar a existência de processos nas Comissões de Proteção de Crianças e Jovens em Risco (CPCJ), e aspetos relevantes relacionados com os mesmos.

● Analisar o risco relacionado com o/a agressor/a, recolhendo informações de indicadores específicos²⁹:

Temperamento;



Historial de doenças mentais, comportamentos aditivos e existência ou não de acompanhamento ou tratamento;



Antecedentes criminais, cumprimento de penas efetivas de prisão e quais os crimes a que dizem respeito;



Presença ou não de comportamentos de perseguição (*stalking*) à vítima e qual a sua gravidade;



Existência de episódios de ciúme patológico e forma como estes se manifestam (relato de episódios e suas consequências);



Acesso a armas de fogo e/ou brancas, e uso dessas armas em anteriores episódios violentos e a frequência com que ocorreram;



Recurso a outras formas de violência;

● Cuidados a ter e informações a transmitir às vítimas

No que concerne ao acolhimento inicial de uma vítima em casa de abrigo, este trata-se de um momento crucial de todo o processo de apoio, no qual importa ter em mente que a vítima está na maior parte das vezes a abandonar o seu ambiente para integrar um espaço desconhecido por si, numa localização geográfica distante e sem conhecimento do funcionamento de uma casa de abrigo¹⁵.

O acolhimento realizado em casa de abrigo deverá ser resultado da decisão informada, consciente e voluntária da mulher, de forma a valorizar a sua postura proactiva no processo de mudança. Deste modo, a vítima deverá ser informada das implicações do acolhimento institucional, sem que a decisão seja condicionada⁸².

Torna-se importante reforçar que a sua **entrada acontece por esta ter sido vítima de crime e não por sua opção espontânea, sendo que este acolhimento é uma medida de proteção e apoio à vítima e não um termo de afastamento da sua residência**. A entrada da vítima na casa de abrigo pressupõe que a fase de receção desta seja baseada nas suas



Analisar o Risco para a Equipa Técnica

A intervenção realizada no âmbito de casos de violência doméstica, pelas suas especificidades e riscos que acarreta implica, na maior parte das vezes, risco para as equipas técnicas, pelo que será de extrema importância que estas definam um conjunto de procedimentos a adotar para minimizar a sua vulnerabilidade face ao/a agressor/a; Para além disto, será também primordial que o relatório produzido e enviado à entidade de acolhimento seja validado pelo/a superior hierárquico/a da entidade que encaminha, no sentido de este/a a conhecer o risco²⁹.

necessidades, no que concerne ao nível de segurança, da proteção e de tempo para recuperar do trauma de viver e sobreviver numa relação violenta¹³.

Com a possibilidade de entrar numa casa de abrigo,

é frequente que as vítimas se sintam ansiosas, inquietas e receosas face ao

desconhecido²⁹. No momento inicial, a competência mais necessária por parte do/a técnico/a que faz a receção da vítima na casa de abrigo é a sua capacidade de escutar a vítima e transmitir a esta confiança e serenidade¹³.

Sempre que possível é importante deixar claro o modo como a vítima poderá voltar a contactar o/a técnico/a que a está a receber, sendo que esta informação é fornecida à vítima sem que esta a solicite, permitindo que a mesma sinta algum controlo sobre a situação de acolhimento e oferecendo-lhe a possibilidade de estabelecer contacto com a primeira pessoa de referência¹³.

No momento em que a vítima dá entrada na casa, e

dependendo dos regulamentos, poderá ser importante que a mesma possa contactar com algum/a familiar pré-identificado/a com autorização para receber o contacto da utente, pois este contacto inicial com alguém de confiança pode ser um fator importante para reduzir a ansiedade inicial¹³.

É importante que a explicação do regulamento seja realizada de forma clara, para que os objetivos sejam compreendidos, podendo a vítima debater e transmitir a sua opinião sobre o mesmo¹³. Relativamente à receção de jovens e de crianças em casa de abrigo, há que atender à idade dos mesmos para se definir os procedimentos de acolhimentos específicos, pois são recorrentes os relatos de saída precoce devido ao mal-estar dos/as filhos/as que se encontram, de um momento para o outro, fora de toda a sua zona de conforto e nem sempre com uma atitude de apoio para com as progenitoras/res¹³.

Respetivamente ao apoio dado à vítima para assumir o controlo sobre a situação e deste modo facilitar o seu processo de recuperação após o acontecimento traumático, torna-se necessário fornecer informação de forma clara e objetiva, sobre o que é ser vítima de um crime e qual o seu estatuto processual, as diligências e aspetos práticos e as características das casas de abrigo. Por motivos de segurança e proteção, quando encaminhadas para casa de abrigo, estas terão de deixar o seu local de residência temporariamente e apenas levar consigo os seus pertences pessoais, poderão ver restringidos os contactos com a sua rede de apoio e terão de deixar o seu local de trabalho ou pedir transferência confidencial, caso seja possível, assim como a casa de abrigo será temporariamente a sua nova residência e deste modo os/as seus/suas filhos/as terão que mudar de estabelecimento de ensino²⁹.

Quanto à integração da vítima no grupo, cada uma deverá ser integrada com o restante grupo. A boa integração na casa é fundamental para evitar saídas inesperadas. Deste modo, como estratégia, sugere-se uma reunião com todas/os as/os utentes da casa de abrigo, onde se realizam as apresentações pessoais e na qual deverá estar presente o/a técnico/a que realizou a receção da vítima, e um elemento da equipa de ação direta, sendo que, o apoio das vítimas mais antigas, pode servir para a introdução das regras básicas da casa abrigo. Respetivamente às crianças e jovens, é também uma forma de garantir uma primeira etapa da sua integração, de forma a ser realizável algum trabalho mais específico na prevenção de reprodução de comportamentos de violência bem como na intervenção e avaliação com estes/as¹³.

MINUTA DE RELATÓRIO DE ENCAMINHAMENTO PARA ACOLHIMENTO⁸²

- Identificação da instituição para a qual se encaminha;
- Identificação do/a responsável pelo processo;
- Informação completa do agregado familiar para o qual é solicitado acolhimento institucional;
- Identificação do/a agressor/a;
- Informação sobre os elementos encaminhados:
 - Necessidades específicas de cuidados de saúde;
 - Situação escolar dos/as menores;
 - Processos judiciais em curso, com especial atenção à apresentação, ou não, de queixas-crime.
- Identificação de potenciais Zonas de Risco:
 - Zona de residência e de frequência do/a agressor/a;
 - Local de trabalho de ambos;
 - Zonas de residência e de frequência de familiares, amigos/as e colegas de trabalho de ambos;

- Outras que se considerem relevantes, adequando a cada caso.
- Justificação e fundamentação do pedido de acolhimento tendo por base:
 - A avaliação de risco;
 - O contexto violento;
 - Existência ou não de rede social/familiar segura.
- Notas/observações relativamente a potencialidades e constrangimentos de intervenção desenvolvida e/ou a desenvolver, tendo em conta a motivação para a mudança e a decisão da vítima de criar um novo rumo de vida.



Quadro Resumo:

– O acolhimento em estrutura é efetuado em dois níveis:

Acolhimento de Emergência e Acolhimento em Casa de Abrigo.

– Para admissão em Casa de Acolhimento é fulcral a aceitação por parte da vítima.

– O acolhimento deverá ser a última resposta, pelas suas características e impacto.

– O acolhimento é uma resposta de proteção e segurança para a vítima e tem como objetivo autonomizar a vítima e seus

familiares caso se aplique.

– Quando o encaminhamento é muito importante elaborar um relatório onde contenha determinados indicadores.

Por forma a minimizar a vitimização secundária, intra e interinstitucional.

– A base de um caso de sucesso é um trabalho concertado em rede.

– Para um trabalho em rede com sucesso é necessário os papéis dos/as técnicos/as e instituições envolvidas ficarem bem definidos.

O risco de *Burnout* e o apoio à equipa de profissionais



O contacto com situações de violência/crime ou com vítimas/agressores/as é uma das mais exigentes e desgastantes experiências profissionais. Assim, os/as técnicos/as que realizam atendimento a vítimas/agressores/as estão entre as profissões de maior desgaste emocional e, consequentemente, com taxas mais elevadas de *Burnout*²⁹. O *Burnout* é uma resposta complexa ao stresse profissional prolongado ou crónico, no qual os/as profissionais sentem exigências do trabalho como superiores aos recursos internos e externos que possuem para fazer face à mesma^{39;80;59}. Acontece tipicamente em casos em que não existe psicopatologia, ou seja, o indivíduo tem um funcionamento psicológico adaptativo.

● **É considerado uma síndrome tridimensional**⁸⁰:

- Exaustão emocional, através de desgaste; /esgotamento dos recursos emocionais;
- Despersonalização/cinismo manifesta-se sob forma de atitudes distanciadas, frias e negativas face aos utentes;
- Perda de realização profissional/autoeficácia na diminuição dos sentimentos de competência e satisfação pessoal no trabalho.

O elemento causador é o envolvimento a longo prazo em situações emocionalmente exigentes.

● **Fatores de risco/Fatores explicativos**

- Sociodemográficos – sexo, idade, estado civil, filhos/as;
- Intraindividuais – pessimismo vs. otimismo, locus de controlo interno vs. externo, percepção de autoeficácia, estratégias de *coping*;
- Interpessoais – suporte social;
- Organizacionais – exigências (sobrecarga e pressão de tempo) e recursos (falta de autonomia/feedback);
- Socioculturais – desvalorização profissional (remuneração)⁸⁰.

● **Consequências/impacto/sinais de *Burnout***⁸⁰

- Perda de satisfação profissional;
- Quebra dos níveis de desempenho;
- Absentismo e presentismo;
- *Turnover* (mudança de emprego);
- Queixas psicossomáticas diversas;
- Sintomatologia ansiosa/depressiva;
- Percepção de baixa saúde física;
- Conflito trabalho-família;
- Deterioração do serviço prestado aos/às utentes;
- Aumento dos consumos de álcool e drogas;
- Insónias.

Estudo exploratório sobre *Burnout* em profissionais da APAV⁸⁷ concluiu que os grupos de maior risco são:

- As mulheres correm maior risco de défice na gestão emocional
- Os homens correm maior risco de despersonalização
- Técnicos/as com menos experiência profissional

Apesar de serem vários os fatores explicativos do síndrome de *Burnout*, são os fatores organizacionais os mais associados a este fenómeno, seguidos dos fatores intraindividuais^{39;80}.



Prevenção do *Burnout*

Para prevenir estes problemas emocionais, psicológicos ou comportamentais, é essencial que as entidades²⁹:

- Apostem na formação contínua e atualizada dos/as profissionais;
 - Mantenham as condições mínimas de trabalho;
 - Promovam a rotatividade de tarefas para prevenir a sobrecarga horária;
 - Garantam o vencimento adequado aos/às técnicos/as;
 - Fomentem a comunicação entre os membros da entidade;
 - Criem um clima de abertura e relacionamento positivo no local de trabalho;
 - Formação de um grupo ou momentos de supervisão (técnica e emocional-experiencial), intraindividual ou grupal, para a escuta, partilha e resolução positiva das emoções e cognições negativas que se desenvolvem em resultado do contacto continuado com vítimas de violência/crime:
- Para permitir aos/às técnicos/as lidar de forma mais positiva e adaptativa com situações eventualmente difíceis e traumáticas;
 - Facilitar a reorganização emocional;
 - Trabalho de sentimentos de controlo/segurança, bem como prevenção da disfuncionalidade psicológica, emocional e cognitiva resultante do contacto repetitivo com situações traumáticas;
 - Garantir as condições para um acompanhamento psicológico e/ou terapêutico continuado se tal for necessário e solicitado por um/a dado/a profissional.



Referências

- Almeida, I. (2012). *Avaliação de risco de femicídio: poder e controlo nas dinâmicas das relações íntimas* (Tese de doutoramento não-publicada). Instituto Universitário de Lisboa: Escola de Ciências Sociais e Humanas.
- Almeida, I., & Soeiro, C. (2010). Avaliação de risco de violência conjugal: Versão para Polícias (SARA: PV). *Análise Psicológica*, 1(28), 179-192.
- Almeida, I., & Soeiro, C. (2017). Guia de avaliação de risco de violência conjugal: SARA. In Mário R. Simões, Leandro S. Almeida & Miguel M. Gonçalves (Coords.), *Psicologia Forense: Instrumentos de Avaliação* (pp. 149-163). Lisboa: Pactor.
- Alves, C. (2005). *Violência doméstica*. Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Andrews, D. A. (1989). Redicivism is predictable and can be influenced: using risk assessment to reduce recidivism. *Forum on Corrections Research*, 1, 11-17.
- APAV (1999). *Manual Alcipe-para o atendimento de mulheres vítimas de violência, compreender e proceder*. Lisboa: APAV.
- APAV (2002). Manual Core para o atendimento de crianças vítimas de violência sexual. Lisboa: APAV.
- APAV (2010). *Manual Títono – para o atendimento de pessoas idosas vítimas de crime e de violência*. Lisboa: APAV.
- APAV (2013). *Infovítimas: Conheça os seus direitos enquanto vítima de crime*. Lisboa: APAV.
- Associação de Mulheres Contra a Violência. (2013). *Avaliação e gestão de risco em rede: Manual para profissionais*. Lisboa: Associação de Mulheres Contra a Violência.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2010). *Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência doméstica*. Lisboa: Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2017). *Estatísticas APAV. Relatório Anual 2017* (Versão revista e atualizada em setembro de 2018).
- Batista, I. (Coord.), Silva, M. J., & Silva, A. (2015). *Portfólio de recursos de apoio à intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento temporário*. Lisboa: Cooper Ativa.
- Benedictis, T., Jaffe, J., & Segal, J. (2006). Domestic violence and abuse: Types, signs, symptoms, causes, and effects. *The American Academy of Experts in Traumatic Stress*.
- Boers K., & Sessar K. (1991). Do People Really Want Punishment? On the Relationship between Acceptance of Restitution, Needs for Punishment, and Fear of Crime. In K., Sessar & H.J., Kerner (Eds.), *Developments in Crime and Crime Control Research. Research in Criminology* (pp. 126-149). New York: Springer.
- Borges, L. M., & Barros, A. F. O. (2016). Homicídios conjugais: Notícias publicadas em jornais do sudeste do Brasil. *Revista de Ciências Humanas*, 50(2), 397-415.
- Bottoms, A., Mawby, R., Walker, M. (1987). A localized crime survey in contrasting areas of a city. *The British Journal of Criminology*, 27(2), 125-154.
- Brown, T., & Hampson, R. (2009). *An Evaluation of Interventions with Domestic Violence Perpetrators*. Melbourne, VIC: Monash University Printing
- Burns, P. (1980). *Criminal injuries compensation: Social remedy or political palliative for victims of crime*. Toronto: Butterworths.
- Cadsky, O., & Crawford, M. (1998). Establishing batterer typologies in a clinical sample of men who assault their female partners. Special Issue: Wife battering: A Canadian perspective. *Canadian Journal of Community Mental Health*, 7(2), 119-127).
- Campbell, J. C., Koziol-McLain, J., Webster, D., Block, C. R., Campbell, D., Curry, M. A., ... & Manganello, J. (2004). *Research results from a national study of intimate partner homicide: The danger assessment instrument*.
- Campbell, M. A., French, S., & Gendreau, P. (2009). The prediction of violence in adult offenders: A meta-analytic comparison of instruments and methods of assessment. *Criminal Justice and Behavior*, 36(6), 567-590.

23. Código Penal (2019). Retirado de http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=109&tabela=leis
24. Coelho, C., & Gonçalves, R. A. (2007). Stalking: Uma outra dimensão da violência conjugal. *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 17(2), 269-302.
25. Cohen, L., & Felson, M. (1979). On estimating the social costs of national economic policy: A critical examination of the Brenner study. *Social Indicators Research*, 6(2), 251-259.
26. Cohen, L., Kluegel, J., & Land, K. (1981). Social inequality and predatory criminal victimization: An exposition and teste of a formal theory. *American Sociological Review*, 46(5), 505-524. doi: 10.2307/2094935
27. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2016). *Guia de requisitos mínimos de intervenção em situações de violência doméstica e violência de género*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
28. Comissão para a cidadania e Igualdade de Género (CIG). (2016). A violência doméstica: Caracterização do fenómeno e respostas aptas à sua erradicação. In P. Guerra, & L. Gago (Coord.), *Violência doméstica: Implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno*, Manual pluridisciplinar (pp. 21-67). Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
29. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. (2009). *Violência doméstica: Encaminhamento para casas abrigo*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
30. Conselho da Europa (2011) *Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica*
31. Cormier, W. H., & Cormier, L. S. (1998). *Interviewing strategies for helpers*. Pacific Grove: Brooks/Cole.
32. Costa, D. (2009). Uma mudança de paradigma na intervenção social na violência doméstica: os casos de parcerias em Portugal. *Sociedade em Debate*, 15(1), 147-164.
33. Costa, D. (2010). *A intervenção em parceria na violência conjugal contra as mulheres: um modelo inovador?* (Tese de doutoramento não-publicada). Universidade Aberta, Lisboa.
34. Dutton, D. G. (1988). Profiling of wife assaulters: preliminary evidence for a trimodal analysis. *Violence and Victims*, 3(1), 5-29.
35. Dutton, D. G., & Kropp, P. R. (2000). A review of domestic violence risk instruments. *Trauma Violence & Abuse*, 1(2), 171-181.
36. Fagan, J. A., Stewart, D. K., & Hansen, K. V. (1983). Violent men or violent husbands? Background factors and situational correlates. In D. Finkelhor, R. J. Gelles. G. T. Hotaling, & M. A. Strau (Eds.), *The dark side of families: current family violence research* (pp. 49-67). Newbury Park, CA: Sage.
37. Fattah, A. (1991). *Understanding criminal victimization: An introduction to theoretical victimology*. Scarborough, ON, Canada: Prentice-Hall Canada.
38. Ferraz, M.I., & Labronici, L.M. (2015). Fragments of female corporeality in victims of domestic violence: A phenomenological approach. *Text Context Nursing*, 24(3), 842-849.
39. Ferreira, J. & Barros, B. (2014). A integração em casa abrigo como forma de reorganização do projeto de vida. Retirado de www.psicologia.pt.
40. García-Moreno, C., Jansen, H.A., Ellsberg, M., Heise, L., & Watts, C. (2005). *WHO multi-country study on women's health and domestic violence against women: Initial results on prevalence, health outcomes and women's responses*. Geneva: World Health Organization.
41. Goldsmith, H. R. (1990). Men who abuse their spouses: an approach to assessing future risk. *Journal of Offender Counseling, Services and Rehabilitation*, 15(1), 45-56.
42. Gonçalves, R. A. (2004). *Agressores/as conjugais: Investigar, avaliar e intervir na outra face da violência conjugal*. *Revista Portuguesa de Ciência Criminal*, 14(4), 541-558.
43. Gonçalves, R. A. (2005). A avaliação de ofensores violentos e perigosos: O caso dos agressores/as conjugais. In R. A. Gonçalves, & C. Machado (Orgs.), *Psicologia Forense* (pp. 117-127). Coimbra: Quarteto – Coleção Psicologia Clínica e Psiquiatria.
44. Gonçalves, R. A., Cunha, O., & Dias, A. R. C. (2011). Avaliação Psicológica de Agressores/as Conjugais. In M. Matos, R. A. Gonçalves, & C. Machado (Coords.), *Manual de Psicologia Forense: Contextos, práticas e desafios* (pp. 223-245). Braga: Psiquilíbrios.
45. Good, G., Thomson, D., & Brathwaite, A. (2005). Men and therapy: Critical concepts, theoretical frameworks and research recommendations. *Journal of Clinical Psychology: Research and Practice*, 61(6), 669-711.

46. Gottfredson, G., Tsegaye-Spates, C., & Raiser, M. (1987). Psychological help for victims of crime. *Professional Psychology: Research and Practice*, 18(4), 316-325.
47. Grams, A., & Magalhães, T. (2011). Violência nas relações de intimidade. Avaliação do risco. *Revista Portuguesa do Dano Corporal*, 22, 75-98.
48. Greenstone, J., & Leviton, S. (2002). *Crisis intervention- crises and how to respond to them*. USA: Brooks/Cole.
49. Guerreiro, M., D. (Org.), Patrício, J. A., Coelho, A. R., & Saleiro, S. P. (2015). *Processos de inclusão de mulheres vítimas de violência doméstica* (1.ª Ed.). Lisboa: Centro Investigação de Estudos de Sociologia - Instituto Universitário de Lisboa.
50. Hamby, L. (1998). Partner violence: Prevention and intervention. In J. Jasinski, & L. Williams (Eds.), *Partner violence: A comprehensive review of 20 years of research* (pp. 210-258). Thousand Oaks, CA, US: Sage Publications, Inc.
51. Hanson, R. (2005). Twenty years of progress in violence risk assessment. *Journal of Interpersonal Violence*, 20(2), 212-217.
52. Harris, G. T., Rice, M. E., & Quinsey, V. L. (1993). Violent recidivism of mentally disordered offenders: the development of a statistical prediction instrument. *Criminal Justice and Behavior*, 20(4), 315-335.
53. Heckert, D., & Gondolf, E. (2004) Battered women's perceptions of risk versus risk factors and instruments in predicting repeat reassault. *Journal of Interpersonal Violence*, 19, 778-800.
54. Heise L, & García-Moreno C. (2002). Violence by intimate partners. In E.G., Krug, L.L., Dahlberg, L.L., J.A., Mercy, A.B., Zwi, & R., Lozano (Ed.), *World report on violence and health* (87-121). Geneva: World Health Organization.
55. Hindelang, M., Gottfredson, M, & Garofalo, J. (1978). *Victims of personal crime- An empirical foundation for a theory of personal victimization* (1.ª Ed.) Cambridge: USA.
56. Holder, E.H., Leary, M.L., & Frost, J.E. (2005). *Gaining insight, taking action. Basic skills for serving victims*. Washington: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime.
57. Homem, A. (2016). Introdução. In P. Guerra, & L. Gago (Coord.), *Violência doméstica: Implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno, Manual pluridisciplinar* (pp. 17-18). Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
58. Hotaling, G. T., & Sugarman, D. B. (1986). An analysis of risk markers in husband-to-wife violence: the current state of knowledge. *Violence and Victims*, 1(2), 101-124.
59. Korunka, C., Tement, S., Zdrehus, C., Borza, A. (s.d.) *Burnout: Definition, recognition and prevention approaches*. Retirado de <http://www.Burnoutintervention.eu/index8d8b.html?id=12&L=1>
60. Kropp, P. R., & Hart, S. D. (2000). The spousal assault risk assessment (SARA) guide: Reliability and validity in adult male offenders. *Law and Human Behavior*, 24(1), 101-118.
61. Landreth, G. L. (2002). *Play therapy: The art of the relationship* (2.ª Ed.). New York: Brunner - Routledge.
62. Lei n.º 130/2015 de 4 de setembro. Diário da República nº173/2015 – I Série. Lisboa: Assembleia da República.
63. Lisboa, M., Barroso, Z., Patrício, J., & Leandro, A. (2009). *Violência e género – Inquérito nacional sobre a violência exercida contra mulheres e homens*. Lisboa: Comissão para a cidadania e Igualdade de Género.
64. Lucena, K.D., Deininger, L.S., Coelho, H.F., Monteiro, A.C., Vianna, R.P., & Nascimento, J.A. (2016). Analysis of the cycle of domestic violence against women. *Journal of Human Growth and Development*, 26(2), 139-146.
65. Machado, C. (2004). Intervenção psicológica com vítimas de crimes: Dilemas teóricos, técnicos e emocionais. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(2), 399-411.
66. Maguire, M. & Shapland, J. (1997). *Provision for victims in an international context*. USA: Sage Publications, Inc.
67. Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para Intervir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
68. Martins, M., Macedo, M., Viegas, P., & Mira, R. (2013). *Manual de Avaliação do Risco: Avaliação e Gestão de Risco em Rede - Guia de Bolso* (pp. 1-32). Lisboa.
69. Matos, M. (2002). Violência conjugal. In C. Machado & R. A. Gonçalves (Coords.), *Violência e vítimas de crimes, Vol. I: Adultos* (pp. 81-130). Coimbra: Quarteto.
70. Matos, M. (2005). Avaliação psicológica de vítimas de maus tratos conjugais. In R. A. Gonçalves, & C. Machado (Orgs.), *Psicologia Forense* (pp. 159-186). Coimbra: Quarteto – Coleção Psicologia Clínica e Psiquiatria.
71. Matos, M. (2011). Avaliação psicológica de vítimas de violência doméstica. In M. Matos, R. A. Gonçalves, & C. Machado (Orgs.), *Manual de Psicologia Forense: Contextos, Práticas e Desafios* (pp. 175-197). Braga: Psiquilíbrios Edições.

72. McNeil, M. (1987). Domestic violence: the skeleton in Tarrasoff's closet. In D. J. Sonkin (Ed.), *Domestic violence on trial: psychological and legal dimensions of family violence* (pp. 197-212). New York: Springer.
73. Meireles, M. S. (2012). *A integração em casa abrigo como forma de reorganização do projeto de vida* (dissertação de mestrado não-publicada). Universidade Fernando Pessoa, Porto.
74. Mendes, A., Velez, A., Ferreira, H., & Marino, S. (2012). *Manual de procedimentos de atendimento à vítima* (pp. 13-66). Lisboa: Coisas de Ler Edições, Lda.
75. Murray, M., Hook, M., & Seymour, A. (2005). Listen to my story: *Communicating with victims of crime. Video Discussion Guide*. Washington: U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, Office for Victims of Crime.
76. Mawby, R.I., & Gill, M.L. (1987). *Crime victims: Needs, service and the voluntary sector*. London: Tavistock.
77. Organização das Nações Unidas (ONU). (2003). *Estratégias de combate à violência doméstica*. Manual de recursos. Lisboa: Direção Geral da Saúde.
78. Ornelas, J., & Moniz, M. (2007). Parcerias comunitárias e intervenção preventiva. *Análise Psicológica*, 1(25), 153-158.
79. Paulo, D., & Paro, E. (2013). Violência doméstica contra a mulher: uma visão na abordagem cognitivo-comportamental.
80. Pinto, A. M. (2017, março). Burnout profissional: A importância de cuidar de quem cuida. Paper presented to the Seminário APAV, 10 anos de Casa de Abrigo ALCIPE: Práticas e Reflexões para o Futuro no Acolhimento de Vítimas de Violência Doméstica, Lisboa, Portugal.
81. Portaria n.º 197/2018 – Regulamentação da organização e funcionamento das estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica
82. Rede de Intervenção na Área da Violência em Sintra (RIVS). (2011). *Guia para o atendimento e intervenção em rede*. Lisboa: Associação de Mulheres Contra a Violência (AMCV).
83. Redondo, J. (2012). Sem violência doméstica. *Uma experiência de trabalho em rede. Grupo violência: Informação, investigação, intervenção. Serviço de violência familiar*. Coimbra: Administração Regional de Saúde do Centro.
84. Redondo, J., Pimentel, I., & Correia, A. (2012). Manual Sarar – Sinalizar, apoiar, registrar, avaliar, referenciar: *Uma proposta de manual para profissionais de saúde na área da violência familiar/entre parceiros íntimos*. Coimbra: Serviço de Violência Familiar - Hospital Sobral Cid. Centro Hospitalar e Universitário de Coimbra.
85. *Santa Casa da Misericórdia*. (2017). *Guia prático do utilizador de serviços de ação social*. Lisboa: Santa Casa da Misericórdia.
86. Saunders, D. G. (1992). Women battering. In R. T. Ammerman & M. Hersen (Eds.), *Assessment of family violence: a clinical and legal sourcebook* (pp. 208-235). New York: Wiley.
87. Saunders, D. G. (1993). Husbands who assault: multiple profiles requiring multiple responses. In N. Z. Hilton (Ed.), *Legal responses to wife assault: current trends and evaluation* (pp. 9-34). Newbury Park, CA: Sage.
88. Sheperd, E. (1995). Representing and analyzing the interviewee's account. *Medicine Science Law*, 35, 123-135.
89. Shubs, C. (2008). Transference issues concerning victims of violent crime and other traumatic incidents of adulthood. *Psychoanalytic Psychology*, 25(1), 122-141.
90. Sonkin, D., Martin, D., & Walker, L. (1985). *The male batterer: a treatment approach*. New York: Springer.
91. Stuart, E. P., & Campbell, J. C. (1989). Assessment of patterns of dangerousness with battered women. *Issues in Mental Health Nursing*, 10, 245-260.
92. Tittle, C., Villemez, W., & Smith, D. (1978). The myth of social class and criminality: an empirical assessment of the empirical evidence. *American Sociological Review*, 43(5), 643-656. doi: 10.2307/2094541
93. United Nations Children's Fund (UNICEF). (2000). *Domestic violence against women and girls*. Florença, Itália: United Nations Children's Fund, Innocenti Research Centre.
94. Walker, L. (2009). *The battered woman syndrome* (3.ª Ed.). (pp.91-102) Nova York: Springer Publishing Company.
95. World Health Organization, & Pan American Health Organization (WHO, PAHO). (2012). *Understanding and addressing violence against women. Intimate partner violence*. Geneva: World Health Organization



Projeto
maria

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo