

JÚLIA DA REGINA SAINDA

**VIOLÊNCIA CONJUGAL CONTRA A MULHER: O
ATENDIMENTO TELEFÓNICO EM SITUAÇÃO DE
RISCO SEVERO E EXTREMO**

Orientadora tutorial: Professora Doutora Marlene Braz Rodrigues

Orientadora institucional: Doutora Sónia Reis

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Instituto de Serviço Social

Lisboa

2018

JÚLIA DA REGINA SAINDA

VIOLÊNCIA CONJUGAL CONTRA A MULHER: O ATENDIMENTO TELEFÓNICO EM SITUAÇÃO DE RISCO SEVERO E EXTREMO

Relatório de estágio defendido em provas públicas para obtenção do grau de Mestre no Curso de Mestrado em Riscos e Violências nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, no dia 02 de 10 de 2018, perante o júri, nomeado pelo Despacho de nomeação de Júri nº 286/2018, homologado a 14 de 09 de 2018, com a seguinte composição:

Presidente: Prof.^a Doutora Hélia Augusta de Magalhães Correia Bracons Carneiro

Arguente: Prof. Doutor Miguel Oliveira Rodrigues

Orientadora: Prof.^a Doutora Marlene Braz Rodrigues

Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias

Instituto de Serviço Social

Lisboa

2018

Epígrafe

as mentalidades são aquilo que mais demora a mudar numa sociedade.... Sejam honestos, a Lei mudou, mas na prática os problemas mantêm-se... denuncie-o. Dê-se a si próprio e aos seus Esperança. (Matias & Paulino, 2013, p. 228-229)

Dedicatória

À Alice Pettway, minha encarregada, minha luz e meu horizonte, por todo o apoio material e moral, por acreditar nas minhas competências, pela confiança depositada, por me fazer conhecer outros horizontes e permitir-me descobrir que afinal é possível alcançar os sonhos e ajudar a transformar o mundo.

À minha mãe, Regina Sainda Chaúque, por me ter dado a vida, pelos sacrifícios e sofrimentos que tem passado para me ver realizada, pelo apoio e amor incondicionais que tem demonstrado desde a minha nascença até a esta etapa.

Agradecimentos

À Professora Doutora Marlene Braz Rodrigues, minha orientadora e diretora do curso, pela sua tranquilidade, apoio, dedicação, paciência, pela inestimável colaboração através das suas sugestões e pelo debate permanente em relação ao trabalho realizado. Por estar sempre disponível, e pela compreensão em relação às minhas “preocupações”, sem o seu apoio e constante disponibilidade e compreensão das minhas “preocupações”, o estágio e consequentemente este relatório, não teriam sido possíveis.

À Doutora Sónia Reis, minha orientadora institucional, pela compreensão, disponibilidade e orientação célere ao longo do estágio.

À minha mãe que muito agradeço pelo apoio e pelos sacrifícios que tem feito para me ver realizada.

Às minhas irmãs Amina Francisco e Célia Francisco e ao meu irmão Alexandre Mário, por sempre acreditarem em mim.

Ao meu namorado, Ainaldo Correia, pela paciência, amor, incentivo, por me acalmar nos momentos difíceis, me mostrar o lado bom de cada situação. No fundo, por estar sempre presente ao longo de dois anos, à distância de dois continentes

À Vilma da Gilda, minha prima, por sempre me incluir nas suas orações, me dar força e limpar as minhas lágrimas desde o primeiro momento de dificuldade.

À Rita Arnaut, minha amiga, que tem sido um suporte importante nesta caminhada, desde o primeiro dia em que me recolheu no aeroporto, as suas orientações para o meu desenvolvimento pessoal e interpessoal têm sido uma grande valência.

À Susana Protásio, minha professora de inglês, por aliviar o meu desassossego, e me considerar como sua filha quando precisei de uma família e por todo apoio no projeto Kulanguta.

A toda equipa da Linha de Apoio à Vítima da APAV, em especial a Cláudia Meira, gestora da LAV. À Teresa Granja, Ana Silva, Elsa Cardoso, e à Carolina Soares. Fizeram de mim uma profissional enquanto colegas, inspiradoras e amigas.

Às minhas colegas e professoras do Mestrado e todos aqueles que direta ou indiretamente contribuíram para o sucesso deste Mestrado.

Resumo

Assumido como um problema mundial e transversal a todas as sociedades, a violência conjugal contra a mulher é, em contexto português, um crime público tipificado no artigo 152º do Código Penal - “Violência Doméstica”. Definido como sendo um padrão de comportamento que ocorre sob a forma física, psicológica, social, económica e sexual, e que é desenvolvido por parte do agressor masculino com vista a perpetuar a intimidação, o poder e o controlo sobre a mulher vítima. Em contexto nacional os relatórios oficiais indicam que a mulher surge, com imensa discrepância, como principal vítima e o homem como principal agressor, sendo atualmente a segunda tipologia de crime mais denunciada, e apresenta-se mesmo como o crime que mais vitimiza e mata a mulher. Por se tratar de uma problemática reconhecidamente grave a nível social e criminal, a sua intervenção exige o conhecimento de técnicas de comunicação e o trabalho conjunto duma equipa interdisciplinar que acompanhe todas as vertentes do crime. A Associação Portuguesa de Apoio à Vítimas (APAV), instituição de maior abrangência em contexto nacional de apoio a vítimas de crime, manifesta atualmente o atendimento telefónico como principal meio de contacto com as vítimas de violência doméstica que procuram os seus serviços. Foi, com esta perspetiva e perante um estágio realizado nesta associação, que o presente trabalho teve como objetivo geral o de avaliar o impacto da intervenção/comunicação dos Técnico de Apoio à Vítima (TAV) da Linha de Apoio à Vítima (LAV) junto das mulheres vítimas de violência conjugal em situação de risco severo e extremo. Para tal, utilizamos uma abordagem metodológica de investigação-ação e de natureza qualitativa, envolvendo uma amostra de mulheres vítimas de violência conjugal pelo seu parceiro masculino, numa abordagem que comportou as técnicas de observação participante, o diário de campo e a pesquisa bibliográfica. Alguns dos resultados mais relevantes obtidos evidenciam a preponderância no estabelecimento de uma relação de confiança com a vítima, envolvendo-a na procura de soluções, uma intervenção que se estabelece em colaboração e com o apoio de uma equipa solidária. Nesta operação a vítima deve ser conduzida a envolver-se no delineamento das estratégias de resolução, considerando-as como suas, permitindo assim que se sinta capaz de as colocar em prática. Este aspeto é de vital importância para se minimizarem os fatores de rejeição perante as estratégias de intervenção e os constrangimentos ao longo de todo um processo de apoio.

Palavras-Chave: Violência conjugal; violência contra a mulher; intervenção em risco Severo e Extremo; atendimento telefónico.

Abstract

Violence against women, particularly intimate partner violence and sexual violence that we shall refer to as domestic violence, is a major public health problem to be found all over the world amidst any society. In Portugal, it is considered a public crime under article 152 of the national Criminal Code.

This violent behavior assumes different patterns: physical, psychological, social, economic or sexual, but the final purpose of the male perpetrator is always the same – to intimidate and exert power over the woman in order to control her.

National official reports demonstrate that women are almost always the victim while men are the main aggressor. Domestic violence is the second most reported crime and the first when we single women as victims or murdered.

Interventions to address such a serious social and criminal behavior, require an improved knowledge of communication techniques and the joint work of a multidisciplinary team, able to address each element behind the crime.

APAV, the Portuguese association that supports victims of intimate partner violence, understands that a phone line is the preferred means of contact chosen by domestic violence victims when seeking for their support services. Taking this reality into account, this study aimed at evaluating the impact of APAV's staff intervention, in particular those working on the support phone line, near women victims of partner violence in an extreme or severe risk situation.

The study methodology included both research and real case observation with a qualitative approach, centered on a set of women victims of domestic violence. Observation techniques when participating as an observer of interventions, field diary and bibliographic research were all part of this methodology.

Most successful cases demonstrate the relevance of the trust relationship established between the victim and the multidisciplinary team, allowing for the victim's participation on the search for her case solutions, in a cloud of solidarity. Involving the victim in the search for problem-solving strategies is of the most importance. She will consider them as her own being better able to implement them.

Key-Words: Intimate partner violence; violence against women; domestic violence; severe and extreme risk intervention; telephone support line.

Lista de Abreviaturas

APAV- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

AGR- Avaliação do Grau de Risco

CA- Casa de Acolhimento

CEJ- Centro dos Estudos Judiciários

GAV- Gabinete de Apoio à Vítima

GNR- Guarda Nacional Republicana

INML- Instituto Nacional de Medicina Legal

LAV- Linha de Apoio à Vítima

LNES- Linha Nacional de Emergência Social

MP- Ministério Público

NAVVD- Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência doméstica

SCM- Santa Casa da Misericórdia

PAO- Processo de Apoio Online

PSP- Polícia de Segurança Pública

RASI- Relatório Anual de Segurança Interna

TAV- Técnico de Apoio à Vítima

TFM- Tribunal de Família e Menores

UAMD- Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação

VD- Violência doméstica

RRP-Regulação das Responsabilidades Parentais;

Índice Geral

Dedicatória.....	3
Agradecimentos.....	4
Resumo	5
Abstract.....	6
Lista de Abreviaturas.....	7
Introdução	14
CAPÍTULO 1 - VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: IDENTIFICAÇÃO E DINÂMICAS	18
1. Violência nas Relações de Intimidade.....	18
1.1. Causas da vitimação	19
1.2. Ciclo de violência	21
1.2.1. Fase do aumento da tensão	22
1.2.2. Fase do ataque violento ou episódio de violência	23
1.2.3. Fase do apaziguamento ou de lua-de-mel.....	24
1.3. Fatores para permanência da mulher na relação violenta.....	25
1.4. Consequências da vitimação contra a mulher.....	28
1.5. A intervenção com as mulheres vítimas de violência conjugal.....	31
1.5.1. Modelos de intervenção com vítimas de violência conjugal contra a mulher.....	32
1.5.2. Modelo de intervenção em crise	33
1.5.3. Modelo de intervenção em rede.....	34
CAPÍTULO 2 – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA (APAV): CARACTERIZAÇÃO.....	37
2. APAV: Contextualização do local de Estágio	37
2.1. Breve caracterização da instituição: organização e funcionamento	37
2.2. Recursos humanos e materiais.....	38
2.3. Técnico de Apoio à Vítima da Linha de Apoio à Vítima.....	39
2.4. Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) e LAV	40

CAPÍTULO 3 – O ATENDIMENTO TELEFÔNICO NO APOIO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	42
3. O atendimento telefônico como meio de prestação de apoio à distância	42
3.1. LAV e vítimas em risco/perigo: caracterização da população	43
3.2. Competências e técnicas de comunicação no atendimento às vítimas de crime	45
3.3. Comunicação verbal	48
CAPÍTULO 4 – ESTÁGIO - INVESTIGAÇÃO-AÇÃO	53
4. Estágio	53
4.1. Objetivos gerais e específicos.....	54
4.2. O desenvolvimento do estágio e o atendimento dos TAV da LAV para as mulheres em perigo na conjugalidade: que implicações?	55
4.3. Técnicas de recolha de dados	59
4.4. População alvo da investigação-ação e intervenção efetuada	60
4.4.1. Os TAV e a intervenção com vítimas em risco: que estratégias?	64
4.4.2. Encaminhamento das vítimas: fatores de adesão e da rejeição	67
4.4.3. atendimentos presenciais efetuados (ilustração de casos).....	69
4.4.4. atendimentos telefônicos efetuados (caracterização e ilustração de casos).....	70
Considerações Finais	72
Bibliografia.....	76
Web Bibliografia	78
Legislação.....	79
Apêndices	80
Síntese de apêndices	i
Apêndice -I- Caso de sucesso	iii
Apêndice- II- Caso de Sucesso e alguns retrocessos	v
Apêndice- III- desvalorização da vitimação e rejeição das estratégias	x
Apêndice- IV- Disposição para a mudança da situação	xii
Apêndice- V- coação enquanto fator retrocesso no processo de apoio	xv

Apêndice -VI- Dependência financeira: um impasse no processo de apoio	xix
Apêndice – VII- Calendário do Estágio	xxii

Índice de figuras

Figura-1. Ciclo de violência	22
Figura-2. Resumo das consequências da vitimação, a curto, médio e longo prazo.....	30
Figura- 3. Sequência ilustrativa do percurso das vítimas que contactam a LAV na APAV	62
Figura-4. Indicadores dos fatores de adesão e de rejeição das estratégias de intervenção	68

Índice de quadros

Quadro-1: síntese de fatores externos e internos que condicionam a permanência da mulher na relação violenta.....	28
Quadro-2. Competências do TAV para o atendimento às vítimas	45
Gáfico-1: atendimentos efetuados e sua tipologia	58
Quadro-3. Quadro ilustrativa população da população-alvo e encaminhamentos	60
Quadro-4. ilustração de situações - “casos”, estratégias de intervenção e técnicas de comunicação aplicadas	65

Índice de gráfico

Gráfico-1: atendimentos efetuados e sua tipologia.....	58
--	----

Introdução

O relatório de estágio tem como tema: “A violência conjugal contra a mulher¹: o atendimento telefónico em situação de risco severo² e extremo³”.

A escolha da vertente de apoio por atendimento telefónico surge do interesse em perceber a dinâmica de prestação do apoio à distância por meio da voz, sustentando-se nas constantes referências a esta via de atendimento que vêm sendo publicadas em vários estudos (Ostermann & Oliveira, 2015; Binet (2013)⁴; APAV (2014, 2015, 2016, 2017, 2018)⁵, tal como nos dados estatísticos que evidenciam que o número de solicitações de apoio por via telefónica é cada vez mais elevado, situando-se de forma sistemática e crescente acima dos pedidos presenciais. No caso da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), a análise destes dados que se encontram publicados, denota que, de 2013 a 2016, se registou um aumento de 3.5% dos pedidos de apoio por via telefónica e um declínio de 3.9% de pessoas que se dirigem presencialmente à associação para pedir apoio pela primeira vez.

Em 2017, entre as vítimas que contactaram a associação pela primeira vez, 56.6% recorreram à opção linha telefónica, contrastando com as 32% que contactaram presencialmente. Destes contactos, 83% das vítimas são do sexo feminino e 81% dos agressores são do sexo masculino (APAV, 2013; 2014; 2015; 2016, 2017, 2018).

Estudar a violência conjugal contra a mulher revela-se de extrema relevância na medida em que, muito embora seja um problema mundial, transversal e bem conhecido, muitas destas mulheres vítimas não se reconhecem como tal, por via de ideias enraizados de que, enquanto mulheres, podem ser maltratadas pelo companheiro, sem que isso constitua qualquer tipo de crime. Tendem a desvalorizar o comportamento violento do seu companheiro e associam o fenómeno da violência conjugal a uma consequência de elevado amor ou a um processo de pedagogia (Arthur, 2007; Carvalho & Pinto, 2014). Esta desvalorização é extensiva à perigosidade em que a vítima se encontra e que acaba por voluntariamente desconhecer.

¹ Em relações heterossexuais.

² Considera-se risco severo a pontuação compreendida entre 14 e 17 (Campbell, 2009)

³ Considera-se risco Extremo a pontuação compreendida que parte de 18 em diante (Campbell, 2009)

⁴ Binet, 2013, “Análise da conversação etnometodológica e investigação em serviço social: preliminares teórico-metodológicos”.

⁵ Relatórios anuais, APAV (2016, 2017, 2018).

Foi, a partir deste entendimento, que surgiu a necessidade de analisar e ampliar os conhecimentos sobre a vítima de violência conjugal, a criminalização do ato, as suas dinâmicas e consequências, numa vertente de intervenção apoiada nas técnicas de atendimento telefônico utilizadas na comunicação com as mulheres vítimas do crime e em situação de risco.

Tendo como objeto de estudo o atendimento telefônico à mulher vítima de violência conjugal em situação de risco, o objetivo geral do estudo visa:

- Avaliar o impacto da intervenção/comunicação dos TAV da LAV junto das mulheres vítimas de violência conjugal em situação de risco severo e extremo.

No que respeita à estrutura, este trabalho divide-se em quatro capítulos, nomeadamente, o enquadramento teórico, e a apresentação da parte metodológica.

Na sua fase conceptual, que se compõe pelos três primeiros capítulos procuramos, num primeiro capítulo, caracterizar o que é a violência contra a mulher nas relações de intimidade, o seu enquadramento legal, as suas causas, especificidades e consequências, bem como as dinâmicas utilizadas pelos agressores na manipulação das vítimas, dedicando particular atenção à forma como o ciclo da violência doméstica contribui para a permanência da mulher na relação abusiva. No segundo capítulo encontramos uma breve contextualização do local do estágio, APAV. Descrevemos o seu âmbito e formas de atuação, a sua visão, constituição e funcionamento do Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) e da Linha de Apoio à Vítima (LAV). Exposto no terceiro capítulo procedemos à apresentação do funcionamento da LAV, caracterizando a tipologia dos utentes que a contactam e as competências exigidas aos técnicos para prestarem apoio às vítimas. Dentro desta fase encontra-se também delimitadas as potencialidades e constrangimentos do apoio telefónico, sentidos pelos técnicos de atendimento e com repercussão sobre o próprio utente.

Relativamente à fase metodológica, assente no quarto e último capítulo, apresentamos a proposta de estágio, seus objetivos, o desenvolvimento do mesmo e os resultados obtidos. Procuramos a partir de atendimentos efetuados⁶ no momento de

⁶ Telefonicamente na Linha de Apoio à Vítima

estágio, caracterizar a dinâmica dos casos, os encaminhamentos efetuados, bem como fatores internos e/ou externos para o sucesso e/ou fracasso da intervenção. Apresenta igualmente os fatores de adesão e/ou rejeição às estratégias fornecidas pelos técnicos. Elucida ainda sobre as técnicas de comunicação adotadas durante os atendimentos para sensibilizar as vítimas para a mudança, destacando a escuta ativa como um fator imprescindível no apoio às vítimas de crime.

Para atingir os objetivos do estágio, utilizou-se uma metodologia de investigação-ação, de natureza qualitativa, que conjuga as técnicas de observação participante, o diário de campo e a pesquisa bibliográfica.

A intervenção com as vítimas de crime durante os oito meses de estágio, não só confirmou dados da pesquisa bibliográfica, mas também, mostrou que, no momento da atuação, muitas vezes, somos desafiados a ir para além das respostas que os manuais de procedimento nos indicam, na medida em que “cada pessoa é um ser único”. Somos por vezes confrontados com a necessidade, cada vez mais premente, de privilegiarmos a dimensão humana sobre a técnica, abrindo exceções. Há casos em que o resultado de avaliação⁷ do grau de risco por meio dos instrumentos técnicos desenvolvidos para o efeito, não nos aproxima da realidade. Nestes casos, há que adaptar esses mesmos instrumentos aos sujeitos e seus contextos, e não o inverso, tendo em conta os relatos na conversa aberta. O profissional deve estar preparado e atento para a identificação destas situações e para encontrar as possíveis respostas para os novos desafios colocados diariamente por estas vítimas⁸.

Com o estágio, a discente aprendeu a valorizar o trabalho em equipa, a escuta ativa⁹ e a disponibilidade para ajudar. Vivenciou a importância de encorajar a vítima e ajudá-la a identificar os aspetos positivos potenciadores da superação da vitimação. Ganhou experiência na diferenciação das situações, tendo claro que a tática que serve com uma vítima, pode não servir para outra.

⁷ Instrumento da autoria de Campbell (2009), que é utilizado na APAV para avaliar a probabilidade de risco de homicídio em mulheres vítimas de violência em relações heterossexuais.

⁸ O atendimento do dia 7. 06.2018 ilustrado na figura-8 caso 3, que começou por “é do apoio à vítima? Sim. Então deixe estar...” terminou com a identificação de risco extremo, abuso sexual de menores, articulação com uma equipa da PSP para ir ao local ajudar a vítima, entre outros encaminhamentos.

⁹ Deixar ou encorajar para falar, demonstrar empatia, não fazer juízos de valor, fazer perguntas de controlo para verificar se está a ser compreendido e a compreender adequadamente, interpretar silêncios, suspiros, ajudar a focar, reforçar qualidades (CEJ, 2016).

As situações atendidas despertaram a atenção e a empatia da estagiária, alertando para a importância de estar sempre atenta aos detalhes do cotidiano e a ter uma visão aberta e multifacetada sobre as situações. Também avaliou como uma pequena distração ou um comentário, mesmo que mínimo, de um profissional de apoio podem ser determinantes na tomada de decisão da vítima.

Esperamos que os profissionais que atuam nesta área recorram a este estudo para encorajar práticas que reflitam atendimento de qualidade para as mulheres vítimas de violência conjugal. Devemos apostar cada vez mais na difusão da existência das linhas de apoio, na formação dos técnicos, no encorajamento para as denúncias, no acompanhamento especializado às vítimas, no melhoramento, assimilação execução das leis, na expansão das estruturas de apoio e no reforço à inadmissibilidade deste crime, responsabilizando cada vez mais e em tempo útil os agressores.

CAPÍTULO 1 - VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: IDENTIFICAÇÃO E DINÂMICAS

1. Violência nas Relações de Intimidade

A violência contra a mulher refere-se a todo o ato, seja ele físico, psicológico ou sexual que tenha como resultado o dano ou sofrimento, da mulher e que, no seu auge resulta na sua morte. Inclui também a ameaça de tais atos, a coação ou privação de liberdade, realizadas na esfera pública ou privada (CEJ, 2016; Paulino & Rodrigues, 2016).

Esta violência está vinculada às questões do gênero, outrora enraizadas pelas sociedades estruturais, que fomentam as desigualdades entre homens e mulheres. Atribuem o patriarcalismo ao homem e colocam a mulher numa posição de subordinada àquele, ao qual deve total e indiscutível obediência (Arthur, 2007; Carvalho & Pinto; Manita, et al., 2009; Paulino & Rodrigues, 2016).

Para compreender a violência conjugal, torna-se fundamental definir a violência doméstica, visto que aquela submerge desta última.

A violência doméstica é definida de modo geral, como sendo o comportamento violento continuado, ou um padrão de controle coercivo exercido, direta ou indiretamente sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar, ou que não coabitando, seja cônjuge, companheiro/a, filho/a, enteado/a, pai, mãe, avô, avó, ex-companheiro/a, namorado/a, ex-namorado ou familiar (Manita, et al., 2009; Paulino & Rodrigues, 2016).

A violência conjugal contra a mulher aparece como uma forma específica da violência doméstica. Esta violência, em que o agressor é do sexo masculino, é a mais recorrente nas sociedades (Paulino & Rodrigues, 2016).

Estes dois autores, fundamentam que a violência conjugal contra a mulher, definida como padrão de comportamento violento continuado, ocorre maioritariamente na esfera privada. Podendo resultar a curto, médio ou longo prazo em danos físicos, sexuais, emocionais, psicológicos, em isolamento social, ou na privação económica da vítima, com intenção de dominá-la, fazê-la sentir-se dependente, subordinada, incompetente ou sem valor, num constante clima de medo.

De acordo com Matias & Paulino, (2013) e CEJ (2016) defendem que a violência conjugal contra a mulher é um problema transversal que afeta a todos.

É preciso ter consciência de que a violência conjugal “*é um crime frequente que não afeta apenas determinadas pessoas, é transversal às sociedades, sem distinguir as pessoas pela sua idade, formação académica, qualificações, desempenho profissional, classe social, nacionalidade, credo religioso, ou outro tipo de pertença e afiliações.*” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 318).

Enquanto parte integrante da violência doméstica, a violência conjugal contra a mulher é um crime público, explanado no artigo 152º do Código Penal Português e ao abrigo do artigo 21º da Lei 29/2009 de 29 de setembro, da lei moçambicana sobre a violência doméstica praticada contra a mulher. Ainda ao nível da proteção das vítimas de crime, encontramos o Estatuto de vítimas de crime plasmado no artigo 112/2009 de 16 de Setembro, regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas.

1.1.Causas da vitimação

Não existe justificação para uma pessoa agredir outra. Contudo, Paiva & Figueiredo (2003) sustentam-se na teoria da vinculação para explicar que, as vivências obtidas nos primeiros anos de vida, são fundamentais para a construção do “EU” e na estruturação do mesmo. E que os modelos internos dinâmicos construídos, manifestam-se nas relações interpessoais, sobretudo nas relações íntimas. “*Baseada nas experiências e nos padrões típicos de interação com as figuras significativas durante a infância, cada pessoa presumivelmente constrói modelos internos dinâmicos que se constituem em verdadeiros guiões do seu comportamento interpessoal subsequente*” (Paiva & Figueiredo, 2003, p. 171).

Daqui poderia inferir-se que a propensão para a violência doméstica, poderia nascer duma vivência numa fase inicial da vida do agressor.

Casimiro (2013) e Dias (2010) são apologistas da ideia segundo a qual, uma pessoa que teve uma infância marcada por abusos, sejam eles físicos, psicológicos ou sexuais, tem sempre um comportamento “inseguro” nas suas relações diárias e íntimas. Ao

contrário da pessoa que teve uma infância saudável, desenvolverá comportamentos “seguros” e de confiança no relacionamento interpessoal e íntimo.

Contudo, ao avaliar características do relacionamento interpessoal, não explicita o impacto específico na questão da propensão para a violência.

Adicionalmente, estudos mostram que, não há determinismo em matéria de violência, não se podendo dizer que as pessoas que sofreram violência na infância se tornam agressores na fase adulta. Matias & Paulino (2013), defendem que apenas a minoria das vítimas de maus tratos se torna agressor e que a maioria dos agressores não teve experiência de maus-tratos na infância ou vitimação familiar no passado.

Arthur (2007), Carvalho & Pinto (2014) e Paulino & Rodrigues (2016), conjugam a mesma visão ao afirmar que a violência conjugal contra a mulher é o reflexo de uma cultura na qual a mulher é vista como um ser inferior que se deve subordinar às vontades, muitas vezes cruéis, dos seus parceiros íntimos. Em contrapartida, ao homem está concedido o topo na hierarquia, é socialmente identificado como o chefe da família e patriarca, cujo poder não se desafia nem se questiona.

A história legitima a violência contra a mulher na conjugalidade, ao conceber a violência exercida pelo homem sobre a mulher como um mecanismo pedagógico-corretivo, “ela não preparou a água do banho, ou o jantar, ou ela faltou ao respeito (...), bato para ela aprender como se comportar” (Arthur, 2007, p. 129).

As ideologias patriarcais das sociedades, reproduzem uma ideia do casamento, que promove a noção de que a mulher e o seu corpo são propriedade do marido e, portanto, a ele se devem submeter. Por via disso, nota-se a marginalização legal do crime que é exercido sobre a mulher pelo seu companheiro. Daí a ideia de que “entre marido e mulher ninguém mete a colher”.

Existe quem se questione sobre a existência desta marginalização legal do crime da violência conjugal contra a mulher, fundamentando que na asserção do artigo 152º do Código Penal Português e no Artigo 21º da Lei moçambicana, 29/2009, a violência doméstica é um crime público, que pode ser denunciado por qualquer pessoa e que a vítima não pode retirar a queixa. Porém, como afirmam Matias & Paulino (2013), “(...) *as mentalidades são aquilo que mais demora a mudar numa sociedade.... Sejamos*

honestos, a Lei mudou, mas na prática os problemas mantêm-se” (Matias & Paulino, 2013, p. 228-229).

Casimiro (2013) é contrária a esta última visão, ao afirmar que atualmente nota-se o empreendimento de políticas públicas para fazer face à violência exercida sobre a mulher pelo seu companheiro, a prova disso, fundamenta a autora, é a abundância da literatura que retrata este fenômeno, cenário totalmente ausente na violência feminina contra o homem.

Dias (2010) afirma que, das causas da violência contra mulher na conjugalidade, encontram-se os dogmas religiosos e políticos.

Outro fator articulado para justificar a violência doméstica contra a mulher é o amor, *“coitado! Se agrediu foi porque gosta dela! Ele não vê outra coisa e a ira cegou-o, pobrezinho! Pois, dirão alguns... como se amor e agressão fossem sinónimos”* (Contra a Violência Doméstica, 2005, p. 25).

1.2.Ciclo de violência

Muitas mulheres vítimas de violência conjugal permanecem na relação por acreditar que um dia o agressor irá mudar e que terão uma vida feliz naquela relação, esse fato, é alicerçado pelos momentos bons, ainda que curtos, que a relação teve ou tem tido depois de uma agressão, coadjuvado muitas vezes com o pedido de desculpas por parte do agressor e promessas de mudança. Essas vítimas desconhecem a dinâmica do ciclo da violência.

O ciclo de violência explica as fases da ocorrência. As vítimas de violência nas relações de intimidade precisam ter em conta que: “1) com o tempo as agressões são mais frequentes e intensas, 2) os períodos de desculpa, a existirem, serão menos frequentes e mais curtos 3) e as (...) promessas de mudança são inúteis.” (Matias & Paulino, 2013, p. 192).

O ciclo de violência mostra que a violência tende a evoluir através de diferentes fases que se repetem ciclicamente. O ciclo compreende três fases, nomeadamente, a fase do aumento da tensão, a fase do ataque violento e a fase do apaziguamento.

Figura-1. Ciclo de violência



Fonte: Elaborado pela estagiária com base na bibliografia consultada.

1.2.1. Fase do aumento da tensão

A proximidade entre os pares acarreta em si, possíveis situações de descontentamento, desentendimentos, divergências e conflitos. Mas se a relação não for abusiva, o processo de escalada de tensão é, até certo ponto, interrompido com base em estratégias de resolução do impasse por meio de uma negociação baseada num diálogo pacífico, sem recorrer a violência.

Nas relações violentas, o agressor, apesar de conhecer o diálogo, ou a tolerância enquanto mecanismos de resolução das divergências, não recorre a esse tipo de estratégias, dada a sua necessidade de exercer o domínio e a intimidação sobre a vítima, recorrendo às situações do cotidiano para propalar o aumento da tensão, criando um ambiente de iminente perigo para a vítima.

Deste modo, qualquer situação, é considerada pelo agressor como razão suficiente para se portar agressivamente para com a vítima, seja em situações do cotidiano, «e.g., no contexto das refeições, gestão da economia da casa, arrumação, compras, forma de

vestir, programas de televisão, horas de sair ou de chegar a casa», seja em situações em que a vítima manifesta opiniões ou faz comentários, por exemplo em publicações nas redes sociais, outros fatores relacionados com ciúmes, ou qualquer outra desculpa que o agressor invoque.

O aumento da tensão, na maior parte das vezes origina discussões, primeiro passo para se desembocar num ato violento. Durante esta fase, a vítima geralmente tenta acalmar o agressor, tentando evitar confrontos, satisfazendo as suas necessidades, pois acredita que, com essas medidas, pode evitar a ocorrência de violência. Esta tensão pode ser aumentada pelo fato do agressor/companheiro estar sob efeito de álcool ou outras drogas (Paulino & Rodriguês, 2016; CEJ, 2016; Manita, et. al., 2009).

1.2.2. Fase do ataque violento ou episódio de violência

Esta fase geralmente começa com violência verbal num contexto de ameaças de violência física grave, podendo seguir-se para a concretização dessas agressões físicas, escalando para uma combinação de vários tipos de violência. Muitas vezes as vítimas não reagem, são passivas, porque percebem intuitivamente, ou por experiência anterior, que reagir pode agravar a violência perpetrada, e procurando assim defender-se dos ataques mais violentos.

Em alguns casos, a severidade das agressões leva a que as vítimas precisem de assistência médica. Alguns agressores permitem essa assistência e até acompanham a vítima até ao hospital, para que sua presença a intimide e a iniba de denunciar a verdadeira origem dos ferimentos. No entanto, outros recusam a assistência médica à vítima, o que constitui outra forma de violência, ou só aceitam que a vítima tenha cuidados hospitalares, quando percebem que a situação pode pôr em causa a vida da mesma.

Dado que as agressões tendem a ser cada vez mais graves, aumentando de frequência, cada vez com consequências mais intensas e mais graves, se estas não forem paradas ou denunciadas, podem culminar num homicídio.

É nesta fase que o agressor tende a adotar estratégias atenuantes, pedindo desculpa pelos seus atos, desculpabilizando as suas atitudes, invocando o álcool, o stress no

trabalho, dizendo que estava fora de si, ou mesmo culpabilizando a vítima, dizendo que foi esta que provocou a situação e o levou ao “limite”.

Esta fase apresenta como término o momento em que o agressor começa a “demonstrar” remorsos e receios de perder a “companheira”, dando início à terceira fase do ciclo, denominada lua-de-mel (Paulino & Rodrigues, 2016; CEJ, 2016; Manita, et. al., 2009).

1.2.3. Fase do apaziguamento ou de lua-de-mel

A permanência da mulher vítima na relação violenta é um problema que tem criado um intenso debate na comunidade investigadora e no seio dos profissionais que trabalham nesta área. Não há um motivo único para que a mulher permaneça na relação abusiva, e são várias as razões. Podem ser indicadores internos e individuais e indicadores externos, relacionados com experiências passadas em situações anteriores, ou relatos de quem experienciou, até o próprio desconhecimento dos seus direitos enquanto vítima.

“percepção de descrédito próprio junto de instituições sociais e de segurança; pressão familiar exercida pelo agressor que age no sentido de suscitar na vítima sentimentos de culpa pelos episódios de violência; naturalização da violência, pela exposição à mesma na família de origem; idealização do companheiro e sentimentos de afeto que sustentam o desejo de melhorar a relação; e papéis tradicionais de gênero que responsabilizam a mulher pela casa e família (Simas, 2014, p. 255).

A opinião de Paiva & Figueiredo (2003) é a de que as mulheres após sofrerem uma agressão física não procuram de imediato a assistência médica para tratar as sequelas da ocorrência. Este fato é um indicador de medo de procurar ajuda, do receio de que o infrator possa ser punido e conseqüentemente, não só irá destruir o seu ideal de família conforme relata Dias (2010) como a vítima pode rezear vir a sofrer represálias por ter denunciado a situação, (ele vai sair de lá com raiva, mata-me a mim e à minha família) (sic). Muitas vezes o fator é apenas a crença na melhoria do comportamento do agressor.

De acordo com Dias (2010), a falta de uma rede familiar de suporte, a coação, a dependência emocional, a dependência financeira e a existência de filhos são também fatores que contribuem para a permanência da mulher na relação violenta.

Paulino & Rodrigues reconhecem que *“os filhos são assim muitas vezes a causa para estas mulheres continuarem na relação, pensando que a educação num ambiente estável e equilibrado é baseada numa relação com todos os membros da família.”* (Paulino & Rodrigues, 2016, p. 35).

Contudo, estes mesmos autores também referem a visão de que os filhos podem ser a razão para que as vítimas abandonem a relação violenta, sobretudo quando a violência se estende aos filhos, *(eu não quero que o meu filho cresça neste ambiente(...)) comigo ele pode, mas com os meus filhos não tolero) (sic).*

Se é verdade que nos últimos anos a família nuclear heterossexual tem perdido o seu espaço, de modelo de família ideal “normal”, dando espaço as famílias monoparentais, recompostas, entre outras, como defende Dias (2010), melhor se entende que os profissionais que trabalham na área de atendimento à vítima se questionem sobre o porquê da permanência da mulher na relação extremamente abusiva e se sintam frustrados quando a mesma não segue as recomendações fornecidas para não reincidência na relação violenta.

Na visão de Carvalho & Pinto (2014), a fraca resposta institucional, a falta de profissionais especializados ou experientes em matéria de violência doméstica, a falta de estruturas que permitam um contexto de acolhimento que sugira confiança, segurança e responsabilidade profissional, capaz de permitir que a vítima desoculte a situação em que se encontra, são alguns dos fatores que contribuem para a permanência na relação violenta.

1.3.Fatores para permanência da mulher na relação violenta

De acordo com Carvalho & Pinto (2014), a escuta ativa é um elemento indispensável no processo de apoio às vítimas. As Assistentes sociais e /ou os profissionais que trabalham nos serviços de apoio às vítimas devem valorizar a coragem da vítima em desocultar a vitimação.

Para o CEJ (2016), os profissionais de atendimento devem ter formação específica, possuir adequadas competências de comunicação e atendimento e estar preparados para implementar estilos de comunicação adequados a cada tipo de situação.

A escuta ativa deve ajustar os meios em que o atendimento ocorre, no caso dos atendimentos presenciais. A escuta ativa muitas vezes, é acompanhada e torna-se mais expressiva através de sons emitidos pelos técnicos, pela sua expressão facial, pelas adequadas condições de espaços de atendimento, respeitando a vítima que assim se sente em segurança para desocultar a sua narrativa.

Nos atendimentos telefônicos, a escuta ativa passa pela criação de um ambiente favorável (sem intervenção de sons de música, ou de conversas paralelas de outros técnicos) para o atendimento. É importante saber escutar, saber lidar com os silêncios, com a desorganização emocional, os ataques de choro, as hesitações; saber encorajar a vítima para a desocultação; interpretar emoções, mostrar empatia através da voz ou palavras motivadoras para facilitar a comunicação; usar adequadas estratégias de entrevista/questionamento, balanceando as perguntas abertas e as fechadas, as mais gerais e as mais específicas (CEJ, 2016; Carvalho & Pinto, 2014).

É igualmente fundamental não emitir juízos de valor sobre a história da vítima, não só para evitar a vitimação secundária, mas também para não a culpabilizar sobre os fatos ocorridos.

As mulheres vítimas têm receio de descrédito em relação à sua narrativa, e a consequente culpabilização pelo sucedido por parte dos técnicos. As experiências negativas da vítima com as instituições ou profissionais de apoio, *“o descrédito em relação à capacidade de ajuda do sistema e a falta de confiança na intervenção dos profissionais contribuem, de forma negativa, para a desocultação da situação”* (Carvalho & Pinto, 2014, p. 328).

Deste modo, os profissionais que trabalham nas instituições de apoio devem restaurar a imagem dos profissionais e das instituições. É verdade que o sistema de apoio tem lacunas, mas uma visão negativa dos profissionais para além de não ajudar a vítima a sair da sua situação, contribui para afastar as vítimas de pedirem apoio.

“uma resposta positiva pode facilitar também o acesso a outros serviços especializados de apoio à vítima, e pelo contrário, se for insuficiente pode inviabilizar futuras iniciativas da vítima em procurar ajuda,

deixando-a desprotegida e em risco de ser alvo de novos episódios de violência; para além disso, uma resposta de apoio pode salvar a vida da vítima” (Valente, 2014, p. 44).

Os profissionais de apoio devem melhorar as falhas do sistema de apoio, ajudando e encorajando as vítimas para a desocultação da violência. É preciso dar a conhecer à vítima o que é o ciclo de violência, como funciona, informá-la sobre os seus direitos e ajudá-la a desenhar um plano de segurança.

Machado (2003) chama atenção para os dilemas que possam ser enfrentados pelas mulheres-vítima. Se por um lado, existe um profissional que a aconselha advogando que, para o sucesso da sua situação e para terminar com o ciclo de violência (aumento de tensão - ataque violento – lua-de-mel), convinha que terminasse com a relação violenta, por outro, a vítima depara-se com o receio de que, tal decisão, a faça ficar isolada da sua rede de suporte (amigos, familiares), e com a sensação de estar a perder uma das facetas mais valorizadas da sua identidade.

“em determinados grupos étnicos minoritários e em certos grupos religiosos, a orientação coletivista dominante, em que as escolhas individuais são subordinadas aos valores do grupo e da coesão comunitária, e em que a vergonha é um elemento central dos mecanismos de controlo social” (Machado, 2003, p. 405).

As convicções quer culturais, quer religiosas sobre o significado do casamento ou a posição da mulher separada, também têm uma expressão importante no posicionamento da vítima.

No título seguinte, apresentamos um quadro resumo dos fatores internos e externos que condicionam a permanência da mulher na relação violenta. A não observância destes fatores no atendimento às vítimas, pode agravar as consequências da vitimação, como veremos a seguir.

Quadro-1: síntese de fatores externos e internos que condicionam a permanência da mulher na relação violenta

Nível	Fatores internos	Fatores externos
Micro	• Dependência emocional; • Baixa autoestima; • Crença na mudança de comportamento do agressor; • Manipulação do agressor; • O medo da escalada da violência; • O desconhecimento do seu grau de risco; • A descrença de que o agressor a possa matar.	• Falta de informações sobre os seus direitos enquanto vítima; • Dependência econômica; • Descrença no sistema de justiça • O receio de perder os filhos. • Perda de estatuto social, ligada ao estigma de divórcio ou de separação.
Meso	• Histórico de vitimação na família; • Falta de apoio familiar; • ideias estruturadas sobre o ideal de uma família; • neutralização da violência;	• Ameaças de morte; • Desconhecimento do ciclo de violência e suas dinâmicas; • Burocracia/morosidade dos procedimentos legais; • A falta de técnicos especializados em VD
Macro	• Questões culturais, religiosos; • Violência estrutural	• Experiências negativas da vítima com as instituições de apoio; • Fraca resposta institucional; • Desemprego; • A fraca cooperação interinstitucional;

Fonte: Elaborado pela estagiária a partir da observação dos casos atendidos na LAV coadjuvada pela bibliografia consultada.

1.4. Consequências da vitimação contra a mulher

A violência conjugal contra a mulher é um problema social, de direitos humanos e de saúde pública.

As suas consequências manifestam-se através de indicadores psicológicos, físicos, sexuais, econômicos ou emocionais que, em casos mais graves, chegam a conduzir à incapacitação, temporária ou permanente da vítima, ou mesmo a sua morte.

Na perspectiva de Matias & Paulino (2013) a mulher vítima de violência conjugal pode experienciar baixo autoestima, depressão, ansiedade, sentimentos de impotência e de culpa, “cada vítima tem um comportamento diferente em função do tipo de (...) atos de violência a que foi submetida” (Cabral & Marengo, 2003, p. 17).

Em muitos casos de violência conjugal contra a mulher, as consequências não recaem exclusivamente sobre a mulher, estendem-se às vítimas mais próximas, tais como os filhos, os amigos e/ou outros familiares. Conforme relatam Paulino & Rodrigues (2016) os filhos podem ser fatores de permanência, mas também de desocultação da violência. Neste último caso, quando os filhos estão expostos e/ou quando a violência se estende a eles de forma direta, as mulheres podem finalmente decidir romper com o ciclo de violência para os proteger garantindo a sua segurança e bem-estar. O medo dos filhos crescerem num ambiente conturbado, traumatizados, e culpabilizando as mães de os não ter protegido dos traumas e da violência, determina esta decisão.

A outra consequência que os autores apontam é a vitimização institucional ou vitimação secundária. “(...) *algumas vítimas revelam desconforto em apresentar queixa de uma agressão por medo de situações de vitimação secundária, isto é, de o seu problema não ser considerado relevante, ou mesmo de serem ridicularizadas*” (Valente, 2014, p.135).

A perspectiva de Carvalho & Pinto (2014) é de que, a vítima está exposta à vitimação secundária quando as instituições de apoio não valorizam a intervenção em todas as suas vertentes, e através duma boa cooperação entre todas as possíveis competências a reunir, de modo garantir um atendimento célere, adequado e holístico do caso. “*uma das formas de evitar a revitimização consiste em partilhar entre parceiros, a situação da mulher, fazendo uma intervenção do caso em parceria*” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 343). É fundamental que esta partilha observe o princípio da confidencialidade.

A vitimação secundária ou institucional revela-se igualmente na falta de escuta ativa por parte de profissionais de apoio, visto que, submete a vítima a constrangimentos de sentir-se desvalorizada, mas também de ter de contar a história novamente.

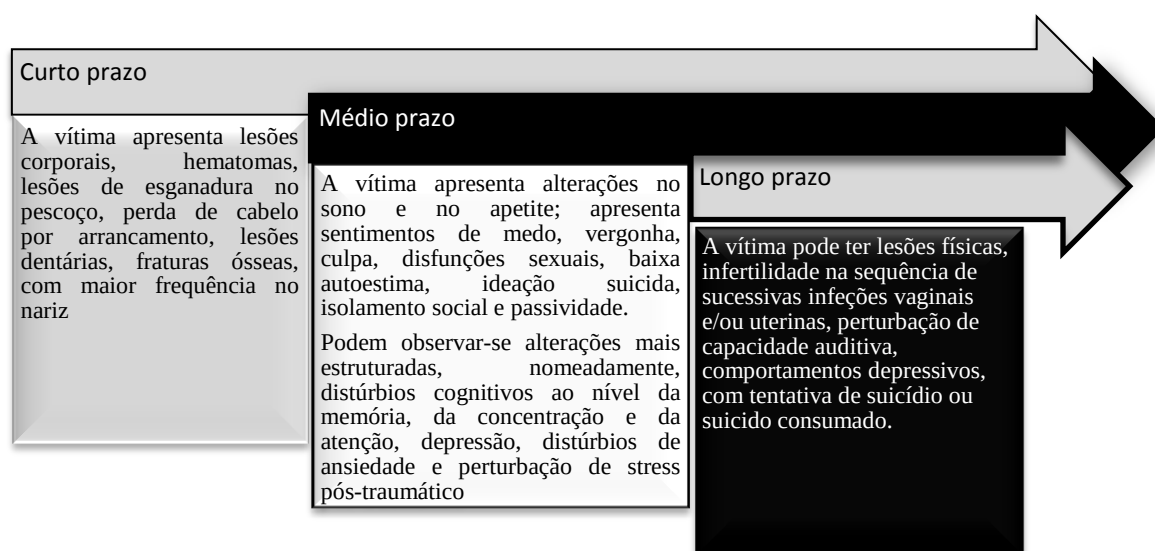
“as vítimas de violência domésticas fazem várias tentativas para que sejam os profissionais em diversas áreas do cuidado e do bem-estar a introduzir o tema e/ou desocultam a situação da violência, mas não sentem que o (a) profissional as escute e dê continuidade ou processo de apoio” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 337).

Este problema em alguns casos deve-se a falta de experiência profissional na temática e/ou falta de formação especializada, que se traduzem na fraca resposta institucional do Staff. Estes aspetos não devem ser subavaliados de modo a reduzir os

danos na vítima que passou por muitas barreiras até tomar a coragem de desocultar a sua situação, solicitando apoio.

A extensão temporal das consequências depende da gravidade da vitimação sofrida, das condições pessoais da vítima e do significado que a vítima atribui ao ocorrido. Assim, a figura que se segue mostra consequências a curto, médio e longo prazo.

Figura-2. Resumo das consequências da vitimação, a curto, médio e longo prazo



Fonte: Elaborado pela estagiária a partir da bibliografia consultada.

Fazendo referência a Rush, Paiva & Figueiredo (2003) afirmam que muitas das mulheres vítimas de violência conjugal que recorrem aos cuidados médicos, apresentam um elevado índice de depressão, baixa autoestima, ideias suicidas, consumo de álcool e de drogas, sintomas de stress pós-traumático e desconfiança em relação ao sexo oposto. Esta vulnerabilidade das vítimas prende-se com a situação deplorável em que vivem. Nesta sequência, urge a necessidade de uma intervenção que as capacite a terminar com o ciclo de violência, com a revitimação (Neves et al., 2015).

Em alguns casos as vítimas apresentam descrenças perante ao sistema de apoio e ou de justiça. Esta desconfiança tem a sua origem nas más experiências anteriores,

“sendo inegável que o sistema de apoio tem lacunas, cabe à/o assistente social tentar corrigi-las melhorando o apoio” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 328).

De acordo com APAV (2010) e CEJ (2016), a gravidade das consequências na vítima, depende do tipo e duração da vitimação, do grau de relacionamento com o agressor, da idade da vítima, do seu nível de desenvolvimento e da sua personalidade, da rede apoio social ou familiar, recursos sociais, familiares, sociocomunitários e institucionais disponíveis, dos contextos da ocorrência, bem como da violência e ameaças sofridas. O homicídio é a consequência mais grave da vitimação.

A Violência contra a mulher acarreta enormes custos, que vão desde os pessoais até os económicos, passando pelos sociais. Aqui incluem-se o estigma familiar, o isolamento social, e a dependência de grupos de apoio ou segurança social, essa dependência pode ser temporária, ou crónica, psicológica ou económica.

Em termos económicos, os custos para a comunidade são consideráveis. Segundo as Nações Unidas (2003) esta realidade implica gastos avultados em serviços policiais e jurídicos, serviços de saúde e de assistência social, abrigos de emergência e benefícios de segurança social. A Violência contra a mulher compromete a harmonia social e o desenvolvimento dos países. Também nesta perspetiva, é crucial a qualidade nas intervenções levadas a cabo pelos profissionais que trabalham na área.

1.5.A intervenção com as mulheres vítimas de violência conjugal

A violência conjugal contra a mulher é um problema complexo, sobretudo porque na maior parte das vezes ocorre num espaço privado. A componente intimidade subjacente entre os envolvidos faz com que este crime permaneça num segredo inconfessável, o que dificulta a intervenção dos profissionais nesta temática.

“o desafio à intervenção social estruturada em situações de violência doméstica, prende-se com o fato de existirem fortes laços de base emocional e relações de base afetiva que caracterizam as famílias” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 325).

O medo de ser conotada como fracassada, faz com que a mulher oculte a violência sofrida, arranjando muitas desculpas para as sequelas deste crime, (eu tropecei no armário) (sic).

Esta complexidade determina que os técnicos que atuam no processo de apoio às mulheres vítimas tenham formação especializada para fazer uma intervenção de qualidade.

Carvalho & Pinto (2014) apontam que o primeiro passo para uma intervenção de qualidade, se prende com a aceitação inequívoca da inadmissibilidade da violência. Passa por considerar inequivocamente que a violência é inadmissível e constitui um crime público e punível. Os profissionais que intervêm devem pautar pela cooperação com outros profissionais, do direito, serviço social, psicólogos, agentes da polícia e outros que podem ser fundamentais para garantir uma intervenção, “com qualidade, adequada, célere, ética, e que contribua para a melhoria da proteção efetiva de vítimas de violência doméstica” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 345).

A intervenção deve ter em conta que o objetivo é proteger a vítima e responsabilizar o agressor. Para isso, discute-se na secção infra os modelos de intervenção, com maior foco no modelo de intervenção em crime e em parceria.

1.5.1. Modelos de intervenção com vítimas de violência conjugal contra a mulher

A atuação dos profissionais nesta temática deve ter em conta que, muitas vezes, a rotura conjugal não é a única alternativa para a mulher vítima de violência na conjugalidade, visto que a “(...) *mesma pode desejar continuar na relação, pretendendo apenas apoio para que a violência seja parada*” (Paulino & Rodrigues, 2016, p. 29).

Em todo o caso, é imprescindível elucidar as vítimas sobre as vantagens e desvantagens de cada uma das opções, para que tome uma decisão informada.

A escuta ativa revela-se um elemento fundamental no processo de apoio, as vítimas de violência conjugal desistem de pedir ajuda, quando “(...) *não sentem que o(a) profissional as escute e dê continuidade ao processo de apoio*” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 327).

Em casos de atendimentos presenciais, é preciso criar estruturas físicas que permitam que a vítima se sinta segura para expressar a sua situação. Devem ser evitados espaços onde há circulação de pessoas, visto que estes não garantem nem a tranquilidade, nem a confidencialidade que devem pautar o atendimento. De igual

modo, a vítima não pode permanecer à espera durante muito tempo, nas salas ou em espaços públicos, pois poderá sentir-se constrangida perante o olhar de terceiros.

É igualmente fundamental trabalhar a expressão facial, de modo a não passar uma expressão de desvalorização do relato da vítima. Mas também, ao nível da escuta autêntica, controlar as expressões verbais e vocais, saber lidar com os silêncios ou choros, e encorajar a revelação da vitimação «a situação pode ser difícil, tem tempo, se quiser beba um copo de água, estou aqui para ouvi-la e apoiá-la no que for possível» pode ser muito importante para que a vítima se sinta valorizada e acreditada para desocultar a vitimação.

Na visão de CEJ (2016), o atendimento às vítimas de violência conjugal deve pautar pela intervenção multidisciplinar, valorizando o trabalho em rede, com partilha de informação, para que a vítima não seja obrigada a repetir narrativas e procedimentos, isto é, para se evitar a revitimização ou vitimação intra e inter- institucional.

1.5.2. Modelo de intervenção em crise

A intervenção em crise visa a gestão do período da crise, concebido como o momento transitório, de organização de vida, no qual a pessoa se encontra temporariamente sem recursos suficientes para a resolução de uma situação problemática e tem necessidades de ser apoiada por profissionais devidamente habilitados (TAV), de modo a obter uma resolução positiva e potenciar seus próprios recursos, REVIS (2011).

Nas instituições de apoio às pessoas vítimas de violência como a APAV, o modelo acima indicado é mais utilizado com a coadjuvação do modelo de intervenção em rede, sendo que, em alguns casos, as vítimas procuram apoio principalmente quando ainda estão em momento de choque, e muitas vezes sem rede de apoio primário (família, amigos), o que faz com que os TAV se tenham de coordenar com outras instituições, nomeadamente a rede nacional de casas de abrigo, órgãos de polícia criminal (OPC), o Espaço Júlia, a Santa casa da Misericórdia, a Cruz Vermelha etc.

Conforme APAV (2010), REVIS (2011) e CEJ (2016), o modelo de intervenção em crise caracteriza-se por: ser direcionado à situação de crise; possuir uma duração curta; focalizar nos acontecimentos que despoletaram a crise. O que implica encontrar

estratégias para a resolução do problema e de tomada de decisão; reconhecer a importância dos significados atribuídos à situação pela vítima; ajudar a vítima a potencializar os seus recursos e capacidades; informar sobre os seus direitos; respeitar as suas decisões; otimizar os recursos disponíveis para a apoiar; reduzir os efeitos dos maus-tratos; diminuir a dependência face ao agressor; desmistificar papéis sexuais tradicionais; combater a tendência para a auto culpabilização ou racionalização do abuso; aprender a usar o sistema judicial e, ajudar a vítima na formulação de estratégias de segurança.

É importante ajudar a vítima a adotar estratégias de segurança em casa, sobretudo quando esta ainda permanece com o agressor, e no caso de não-coabitação, fornecer estratégias de segurança no trabalho, na via pública ou mesmo em casa (APAV, 2010; CEJ, 2016).

A atuação em momentos em que a vítima está em crise, e não só, requer o *empowerment* como fundamenta Neves, et al., (2015), de modo a capacitar as vítimas a adotarem mecanismos de autodefesa, de prevenção primária da violência contra os ataques violentos, manifestando comportamentos que não “incitem” a violência, valorizando-se cada vez mais e, tornando-se assim autónomas. Para tal um trabalho em equipe, a designada intervenção em rede, é imprescindível.

1.5.3. Modelo de intervenção em rede

Tendo em conta que a violência conjugal é um problema multifacetado e complexo, trabalhar nele requer a cooperação¹⁰ e conjugação de esforços, não só entre profissionais de variadas formações (abordagem interdisciplinar), mas entre as instituições dos mais variados sectores, para responder a este fenómeno de forma holística, o que se denomina *modelo de intervenção em rede*, REVIS (2011) e Carvalho & Pinto (2014); em parceria, Costa (2017).

Quando se afirma que a violência conjugal contra a mulher é complexa e multifacetada, significa em parte que, ela não se restringe ao agressor-mulher(vítima),

¹⁰ Este processo de cooperação supõe uma clarificação e domínio coletivo das responsabilidades jurisdicionais de cada parceiro envolvido. Supõe, também, a consensualização de procedimentos de encaminhamento e de estratégias de partilha de informação que favoreçam o princípio da *Intervenção Mínima*, ou seja, a intervenção deve ser exercida exclusivamente pelas entidades e instituições cuja ação seja indispensável à efetiva promoção dos direitos das vítimas, (REVIS, 2011, p. 34).

pode abranger filhos, amigos, família. Nesta perspectiva, a intervenção poderá implicar um envolvimento das vítimas indiretas, de forma a que também sejam protegidas. Para tal o V PNPCVDG¹¹ (2014-2017) prevê na sua segunda estratégia, a necessidade de proteger as vítimas e promover a sua integração e “(...) *isso implica um trabalho em rede entre as várias entidades, públicas e privadas, que atuam nas diferentes vertentes da violência doméstica*” (V PNPCVDG, 2014-2017, p. 7022).

Segundo Matias & Paulino (2013), os profissionais têm de analisar em colaboração as principais abordagens conforme a prática profissional, sobre um determinado problema social, contribuir para uma intervenção estratégica ou articulada e, não fragmentada, e unificar em objetivos comuns, os esforços de diversas instituições, sejam elas públicas e/ou privadas.

Carvalho & Pinto (2014) consideram que, a intervenção em rede traz imensas vantagens não só para as vítimas, mas também para os próprios profissionais que intervêm no processo de apoio. Para a vítima é fundamental que se reveja a possibilidade de poder receber o apoio da sua rede primária (família, amigos), porém, tal possibilidade só pode ser tida em conta se não coloca em risco a vítima.

No que concerne aos profissionais, o trabalho em parceria potencia a sua segurança, uma vez que poderão contar com os profissionais da polícia, da saúde, da área jurídica, serviços locais de solidariedade social e não só. Neste processo, os profissionais devem ter a atenção de não tomar a vítima como um agente passivo, é preciso envolver a vítima em todas as fases do processo de apoio, pois, para além de que a não observância pode culminar na ineficácia, a vítima é a que melhor conhece a situação em que vive e o comportamento do agressor. Nesta perspectiva, ela poderá saber quais as estratégias que melhor resolverão o seu caso. Não existem respostas universais, “(...) *cada caso é um caso e as pessoas que estão envolvidas no processo de apoio – vítima e assistente social – definem o processo na sua especificidade*” (Carvalho & Pinto, 2014, p. 345).

A finalidade é realizar uma intervenção com qualidade, adequada, célere, ética, sustentável, holística, abrangente e adequada à situação em causa, que contribua para a melhoria da proteção efetiva das vítimas. “*Para que a vítima se sinta apoiada, é necessário que os agentes policiais lhe atribuam efetivamente o estatuto de vítima de crime, e não tentem conciliá-la com o agressor*” (Matias & Paulino, 2013, p. 171)

¹¹ V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e do Género.

No entanto, nem sempre as instituições estão munidas dos recursos necessários, podendo existir o que Machado (2003) designa de dificuldades externas ou operativas. Estas dificuldades prendem-se com a ausência de condições contextuais para a implementação da ajuda, por exemplo, a ausência de psicólogos nas polícias, a morosidade ou incompreensão das instituições judiciais, a não aplicação dos mecanismos legais concebidos para a proteção da vítima, ou ainda, a reduzida rede de instituições de acolhimento para as vítimas adultas, todas podem potenciar que a mulher permaneça na relação violenta.

A comunidade é um elemento relevante na expansão e execução de políticas públicas, pois é ela que acaba por demonstrar a efetividade ou inadequação de uma determinada política social. Na violência conjugal contra a mulher torna-se fundamental que a comunidade seja preparada para a não admissibilidade e perpetuidade deste crime. Ajudar a comunidade a romper com os mitos sobre a violência conjugal contra a mulher é perspetivar uma sociedade livre desde crime.

Simas (2014) alerta que são os amigos e os vizinhos que estão em escala maior e os que primeiros têm conhecimento da ocorrência deste tipo de crime. Daí que, a articulação com esse grupo privilegiado, se torna imprescindível se se quiser estancar a violência conjugal contra a mulher.

CAPÍTULO 2 – ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA (APAV): CARACTERIZAÇÃO

2. APAV: Contextualização do local de Estágio

O estágio decorreu na Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), uma instituição particular de solidariedade social, pessoa coletiva de utilidade pública, que tem como objetivo estatutário promover e contribuir para a informação, proteção e apoio aos cidadãos vítimas de infrações penais.

2.1. Breve caracterização da instituição: organização e funcionamento

A APAV é uma organização sem fins lucrativos e de voluntariado, que apoia, de forma individualizada, qualificada e humanizada, vítimas de crimes, através da prestação de serviços gratuitos e confidenciais.

Fundada em 25 de junho de 1990, é uma instituição de âmbito nacional, localizando-se a sua sede em Lisboa.

A sua missão prende-se com: apoiar as vítimas de crime, suas famílias e amigos, prestando-lhes serviços de qualidade, gratuitos e confidenciais.

Para a materialização da sua missão, a APAV desenhou sete objetivos, a saber:

- a) promover a proteção e o apoio às vítimas de infrações penais em geral e em particular as mais carenciadas, designadamente através da informação, do atendimento personalizado e encaminhamento, do apoio moral, social, jurídico, psicológico e económico;
- b) colaborar com as competentes entidades da administração da justiça, polícias, de segurança social, da saúde, bem como as autarquias locais, regiões autónomas e outras entidades públicas ou particulares de infrações penais e respetivas famílias;
- c) incentivar e promover a solidariedade social, designadamente através da formação e gestão de redes de colaboradores voluntários e do mecenato social, bem como da mediação vítima-infrator e outras práticas de justiça restaurativa;
- d) fomentar e patrocinar a realização de investigação e estudos sobre os problemas da vítima, para a mais adequada satisfação dos seus interesses;

- e) promover e participar em programas, projetos e ações de informação e sensibilização da opinião pública;
- f) contribuir para a adoção de medidas legislativas, regulamentares e administrativas, facilitadoras da defesa, proteção e apoio à vítima de infrações penais, com vista à prevenção dos riscos de vitimização e atenuação dos seus efeitos;
- g) estabelecer contactos com organismos internacionais e colaborar com entidades em que outros países prosseguem fins análogos.

2.2. Recursos humanos e materiais

Em contexto português a APAV é a maior organização privada sem fins lucrativos de prestação de serviços de apoio às vítimas de crime. Dispõe de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) em quase todos distritos do País, prestando apoio a uma média de 20 mil utentes por ano (APAV, 2014).

Constituída maioritariamente por voluntários/as e estagiários/as, num número de 305, com idades compreendidas entre os 19 aos 78 anos, dos quais 237 são técnicos/as de Apoio à Vítima, com formações subdivididas: 51.9% em Psicologia, 19.2% em Direito, 18.6% de outras formações e 10,3% do Serviço Social. Deste número, 90% são do sexo feminino. A nível do Staff, a APAV conta com 82 colaboradores remunerados entre gestores dos gabinetes de apoio e técnicos de apoio à vítima e ainda com 10 em órgãos sociais. Perfaz um total de 397 pessoas que colaboram na APAV (APAV/Intranet, 2018)

Em termos de estruturas, a APAV dispõe atualmente de 18 Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) em Albufeira, Alto do Alentejo Oeste, Braga, Cascais, Coimbra, Faro, Lisboa, Loulé, Odivelas, Oeiras, Paços de Ferreira, Ponta Delgada, Portimão, Porto, Santarém, Setúbal, Tavira e Vila Real (APAV, 2018).

Inclui ainda três sub-redes: a rede CARE de apoio a crianças e jovens vítimas de violência sexual); a RAFAVH - Rede de Apoio a Familiares e Amigos da Vítima de Homicídio e a UAVMD - Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação para dar resposta às especificidades de vítimas estrangeiras. Dispõe ainda de três casas

de abrigo, duas para mulheres e crianças vítimas de violência e a terceira para acolhimento e proteção de vítimas de tráfico de seres humanos.

A APAV dispõe igualmente da Linha de Apoio à Vítima: 116006. Esta funciona das 9h às 21h. Conta com uma equipa de 28 Técnicos de Apoio à vítima, dos quais, 2 são membros do Staff, 3 são estagiários e os restantes 23 são voluntários, destes, 11 têm colaborações regulares, ou seja, trabalham pelo menos uma vez por semana.

Sistema Integrado de Apoio à Distância (SIAD), os atuais desenvolvimentos tecnológicos levaram com que a APAV criasse o SIAD que integra para além da LAV, os atendimentos por skype, messenger, facebook, instagram e twitter.

Em termos de trabalho, a APAV rege-se por um Código de conduta, confidencialidade e segurança.

O código de conduta insere-se numa estratégia tendente a uma cada vez maior *padronização e qualificação* dos serviços prestados pela APAV, enquanto elemento desviante de condutas baseadas no impulso e na intuição. Trata-se de normas orientadoras para o TAV, no âmbito da sua atuação.

Este código está subdividido em seis grupos de diretrizes para o TAV, a saber: conduta geral; atendimento a utentes; confidencialidade; funcionamento em equipa; competência técnica e identificação e contactos (APAV, 2014).

2.3. Técnico de Apoio à Vítima da Linha de Apoio à Vítima

A(o) Técnica/o de Apoio à Vítima é alguém que, no âmbito das suas funções, é possuidor/a das devidas habilitações, que lhe permitem identificar, acompanhar e avaliar as vítimas de crime, assegurando desta forma, uma resposta válida, célere e eficaz mediante as necessidade e pedidos de ajuda recebidos.

É denominada(o) Técnica(o) de Apoio à Vítima (TAV) da Linha de Apoio à Vítima (LAV), aquela/e que, pertencendo ao *staff* remunerado, ao voluntariado, ou sendo estagiário (estágio académico ou profissional), presta serviços de apoio direto às vítimas de crime que contactam a LAV.

Na APAV a formação é direcionada, sendo que os TAV da LAV tem uma formação diferente da dos TAV do GAV, visto que, cada um dos atendimentos tem as suas especificidades.

A discente frequentou várias formações¹² na APAV, nomeadamente, TAV da Linha de Apoio à Vítima (LAV) e do Gabinete de Apoio à Vítima (GAV); Educação Financeira; Ação de Sensibilização sobre a Mutilação Genital Feminina; entre outras formações contínuas. É importante diferenciar o GAV da LAV, ambas constituem serviços da APAV, mas as suas diferentes especificidades são dignas de realce.

2.4. Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) e LAV

Os GAV são estruturas físicas nas quais as vítimas são recebidas para atendimentos presenciais. Cada GAV dispõe de uma gestora, acompanhada por voluntários ou estagiários oriundos das seguintes áreas: Serviço Social, Psicologia ou Direito.

São vários os crimes sobre os quais a APAV atua e presta apoio: desde vítimas de homicídio acompanhadas pela unidade de RAFAVH; vítimas estrangeiras e de discriminação da competência do UAVMD; crianças e jovens vítimas de abuso sexual da Rede Care e outras vítimas dos mais variados crimes como a violência doméstica que é tratada pelos TAV dos gabinetes de apoio à vítima. Este atendimento é geral e o TAV deve efetuar os devidos encaminhamentos de especialidade, caso isso se revele necessário. Conforme supracitado a APAV presta fundamentalmente três tipos de apoios, Social, Jurídico e Psicológico.

Os GAV efetuam primeiros atendimentos e os subsequentes, prestando apoio social, jurídico e psicológico às vítimas. Não existem análises estatísticas das incidências de cada tipo de apoio específico. Enquanto é comum as vítimas solicitarem orientações jurídicas por telefone, o mesmo já não acontece com o apoio psicológico, dadas as suas exigências.

A Linha de Apoio à Vítima (LAV) da APAV foi criada em Outubro de 2014, para prestar apoio às vítimas de crime, suas famílias e amigos, que não conseguem deslocar-se até um atendimento presencial, por vários motivos, seja por preferência, por receio face à sua situação pessoal ou mesmo por falta de recursos.

¹² (Apêndice-VII).

Apesar da variedade de crimes nos quais a APAV trabalha, é comum receber e/ou atender utentes que não possuem uma ideia clara sobre o âmbito da atuação da APAV, podendo algumas delas associar a APAV a um centro de apoio único e exclusivo às vítimas de violência doméstica.

Esta constatação tem algum fundamento. As estatísticas relativas às vítimas que contactam os serviços de apoio, demonstram que o crime da violência doméstica se encontra em primeiro lugar na taxa de incidência. Nos 95% de crimes perpetrados sobre pessoas, 75,7% são relativos a violência doméstica.

Pelas estatísticas da APAV, 83% das vítimas de violência doméstica são do sexo feminino e 81% dos agressores são do sexo masculino. As estatísticas divulgadas pelo RASI 2018, não se afastam muito. Neste caso e ainda em termos de violência doméstica, 80% das vítimas são mulheres e 84% do número dos denunciados são do sexo masculino. Relativamente às estatísticas do crime em relações de intimidade, *“a proporção dos casos em que a vítima é mulher e o denunciado homem varia entre 83% (ex-cônjuge) e 87% (ex-namorado). Na situação inversa assume valores que se situam entre os 9% (ex-namorados) e 14% (ex-cônjuge)”* (RASI, 2018, p. 36).

Estas estatísticas são transversais aos atendimentos presenciais e ao atendimento telefônico que cada vez mais ganha espaço na preferência das vítimas aquando da procura de apoio.

A LAV dispõe duma gestora da Linha que monitoriza os atendimentos, não só para avaliar a qualidade do serviço prestados pelos TAV, mas também para fornecer diretrizes de aconselhamentos em caso de dúvidas que os TAV possam ter. A Gestora da LAV, embora possa desempenhar outras funções, é uma pessoa sempre atenta a cada atendimento prestado pelos TAV.

Para além da Gestora da LAV, existem os TAV «seniores», que possuem mais experiência em atendimentos, e a quem se pode recorrer para pedir orientações em caso de dúvida durante um atendimento.

CAPÍTULO 3 – O ATENDIMENTO TELEFÓNICO NO APOIO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

3. O atendimento telefónico como meio de prestação de apoio à distância

O atendimento telefónico é muitas vezes o primeiro contacto da vítima com a LAV/APAV. Não existe uma segunda oportunidade para causar uma boa impressão. Apesar de “cego”, o telefone representa um instrumento poderoso de transmissão de imagem, de profissionalismo de excelência e é decisivo para a continuidade da relação da vítima com a LAV/APAV.

O atendimento telefónico é uma forma de apoio, que ultrapassa barreiras provocadas por situações de exclusão social, aos mais diversos níveis, e possibilita a resposta célere a situações de emergências ou até de risco de vida das vítimas (APAV, 2014).

Com o passar dos anos, a APAV tem verificado, através das suas estatísticas, que o contacto por telefone tem vindo a ganhar a preferência das vítimas, nos meios disponíveis para solicitarem apoio. Em 2013, 57% das pessoas recorreram a esta via para pedir apoio pela primeira vez e apenas 33% recorreram ao contacto presencial. Em 2014 registou-se um aumento de 0,6% na preferência pelas chamadas telefónicas. Já em 2015, o crescimento foi ainda mais significativo, ao avaliar-se que 60% das pessoas que contactaram a APAV, o fizeram pela via telefónica, o que representa um aumento de 3% em 2 anos. Em 2016, verificou-se que 60.5% das utentes privilegiaram o contacto telefónico nos seus pedidos de apoio, comparativamente aos 29.1% de pessoas que contactaram a associação presencialmente. De 2013 a 2016 registou-se um aumento de 3.5% nos pedidos de apoios pela via telefónica e um declínio de 3.9% na taxa das pessoas que se dirigem presencialmente para pedir apoio pela primeira vez (APAV, 2013; 2014; 2015; 2016).

Para dar resposta a esta demanda, torna-se imprescindível que o TAV tenha formação específica em atendimento telefónico, uma vez que, ao telefone, o TAV tem apenas a voz e o discurso como instrumentos de trabalho. A formação de TAV na APAV é obrigatória e incontornável para todos colaboradores, estagiários e ou voluntários. Só desta forma se garantem as competências de atendimento nos moldes da instituição.

A formação acontece em contexto de sala e de trabalho. E é alicerçada no Manual de procedimentos, e outros livros de leitura obrigatória, para que o técnico tenha uma boa prestação nos atendimentos às vítimas de crime. À partida, é fundamental que se conheça o que constitui ou não uma situação de crime. Em contexto de trabalho, os TAV aprendem a usar o Script¹³ ao mesmo tempo que vão ouvindo alguns atendimentos. O script ajuda a orientar o atendimento, afunilar o problema, definir a situação e identificar o tipo de crime para melhor delinear as estratégias de intervenção.

E é importante voltar a referir que a LAV tem sempre a gestora e os TAV «seniores» para ajudarem quem está em atendimento, e que tenha dúvidas em como proceder.

O momento de esclarecimento de dúvida é antecedido por um pedido de consentimento ao utente, *“pode aguardar uns breves momentos por favor, enquanto recolho mais informação para saber o que mais se pode fazer”* (sic). Posto isto, coloca-se a chamada em mute¹⁴ para que o utente não possa ouvir o que será debatido sobre o seu caso (OSTERMAN & OLIVEIRA, 2015).

Este processo tem um timing crítico pelo que é necessário existir informação e preparação prévia sobre o tipo de população que contacta a APAV através da LAV. Serão somente vítimas de violência doméstica?

3.1.LAV e vítimas em risco/perigo: caracterização da população

O estatuto da APAV versa sobre o apoio e proteção às vítimas de crime, e como tal, tanto o GAV, como a LAV, são contactados por uma diversidade de pessoas.

Os utentes da LAV têm expectativas diferentes no que toca às competências do TAV, inerentes à limitação dum atendimento apenas verbal, desde a desconfiança “pela sua voz dá para perceber que não tem experiência suficiente para me ajudar, que idade é que tem (...) pode me passar ao vosso chefe” (sic), à atribuição da competência de resolução imediata dos problemas. Nesta perspetiva, constitui missão do TAV estar

¹³ Script é um guião que contém os tipos de crime, as questões a colocar e as estratégias de encaminhamento de cada tipo de crime, tendo em conta as respostas fornecidas pela vítima.

¹⁴ A Linha de apoio à vítima funciona como um call center, tem os fones, que tem um dispositivo na parte superior para atender ou desligar chamadas, a parte inferior para pôr ou tirar a voz do atendente/técnico, e a parte do meio para aumentar ou diminuir o volume. O mute, é quando tiramos o som do Técnico, ou seja, ao apertar e fazer com que a parte inferior fique vermelho, a vítima não consegue ouvir qualquer informação que o técnico transmite. Isto permite que o utente não ouça a discussão que é feita do seu caso, facilitando com que o técnico se prepare melhor antes de retomar a chamada.

atento às expectativas dos utentes, tentando elucidar cada utente, de forma assertiva, sobre o âmbito, finalidades, possibilidades e limitações do apoio às vítimas de crime que a LAV presta.

Para tal, torna-se fundamental conhecer o tipo de utentes que contactam a LAV e os procedimentos gerais a empreender em cada situação.

A LAV/APAV é contactada por:

- **Utentes que não são vítimas de crime**, nomeadamente, pessoas com problemas de foro médico e/ou psiquiátrico; agressoras/es em busca de informações sobre vítimas; pseudovítimas (indivíduos que tentam burlar a LAV, inventando histórias e solicitando apoio monetário); utentes que pretendem informações que transcendem o âmbito da atuação da LAV.
- **Utentes que não se consideram vítimas de crime, e que na realidade o são**, como é o caso de mulheres que são vítimas de violência doméstica e/ ou crimes sexuais por parte do cônjuge ou companheiro, e desconhecem que a lei os considera como crime.
- **Terceiros que tem conhecimento de alguém que foi ou está a ser vítima de crime**, podendo ser colegas, vizinhos, amigos ou profissionais.
- **Utentes que se consideram e que efetivamente são vítimas de crime.**

Cada um destes casos tem procedimentos específicos de abordagem, que podem ser encontrados no guião de que a LAV dispõe. Em todos casos, o/a TAV deve atender devidamente, identificando-se enquanto TAV da APAV, e proceder com diligência, explicando o âmbito da atuação da APAV, prestando os apoios necessários e/ou fazendo os respetivos encaminhamentos.

As exigências do trabalho desempenhado na LAV, requerem que o/a TAV esteja munido/a das competências que lhe permitam responder cabalmente às necessidades dos/as utentes que contactam, sejam elas competências técnicas ou do âmbito pessoal, sobre as quais nos debruçaremos a seguir.

3.2. Competências e técnicas de comunicação no atendimento às vítimas de crime

O atendimento telefônico não é algo fácil como alguns podem pensar, são várias as barreiras que se enfrentam no âmbito do mesmo, sobretudo porque não partilhamos o mesmo espaço físico com a vítima. É preciso estar preparado para identificar a situação, o tipo de crime, avaliar integralmente o risco e, para tal, devem ser conjugadas as competências académicas, técnicas e pessoais. Seria uma falácia afirmar a superioridade de uma destas competências em relação a outra.

Quadro-2. Competências do TAV para o atendimento às vítimas

•Competências técnicas	Académica e/ou experiência profissional	competências pessoais
•O TAV que tenha concluído, ou que esteja a concluir, uma formação académica tem a competência técnica na área científica da sua de formação. •As competências técnicas são fundamentais para o exercício da função de Técnico/a de Apoio à Vítima. •As competências técnicas devem ser coadjuvadas pela componente académica e os procedimentos de apoio à vítima adquirida durante a formação da APAV	•Esta competência será desenvolvida ao longo do percurso na LAV, quer por meio do trabalho em campo quer por meio das formações que vai recebendo.	☐ Racional para a minimização de conflito; ☐ Tolerância e respeito perante as condicionantes dos utentes e da equipa; ☐ Autogestão emocional para saber lidar com os fracassos, stress e exigências do trabalho; ☐ Vocação, disponibilidade e vontade pessoal para solidariedade social de modo a que cumpra positivamente às solicitações inerentes ao seu papel. ☐ Compromisso e responsabilidade para assumir tarefas num período mais ou menos longo no tempo.

• Dos procedimentos de apoio à vítima

O/A TAV que tenha concluído a formação inicial sobre o apoio à vítima, que siga o Manual dos Procedimentos da Linha de Apoio à Vítima e demonstre domínio sobre os pressupostos teóricos e sobre as práticas cotidianas da LAV e que respeite o código de conduta, tem competência técnica no âmbito do atendimento à vítima.

Ao lidar diariamente com as problemáticas das vítimas, o/a TAV será exposto tanto à *frustração constante* – pela desistência das vítimas dos seus processos de apoio ou

pelas dificuldades subjacentes a esses processos por parte das respostas institucionais, como ao *stress adicional*.

Assim, para responder adequadamente à frustração e ao *stress*, o/a TAV deve reunir, adicionalmente às competências acima descritas, condições excepcionais e adequadas na sua vida pessoal.

O/A TAV deve zelar pela manutenção de favoráveis condições pessoais para o cumprimento adequado das suas responsabilidades no apoio à vítima, usando estratégias simples como partilhar com a equipa e com a gestora da LAV, as suas experiências no atendimento;

Encarar o *stress* como um desafio a ser ultrapassado e não como algo incontornável que lhe controla e determina o comportamento, ou seja, ter uma atitude positiva perante o problema do *stress*.

Paulino & Rodrigues (2016) são apologistas de que o técnico de apoio à vítima deve possuir competências e estratégias básicas de comunicação e atendimento, estar preparado para lidar com as especificidades emocionais e comportamentais de cada vítima que nos contacta, sendo indispensável “*conhecer e saber quais os tipos de apoios disponíveis e quais os tipos de encaminhamento para uma eficaz intervenção*” (Paulino & Rodrigues, 2016, p. 30).

O conhecimento e preparação antecipada para a função, são aspetos fundamentais para que o técnico, por melhores que sejam as suas competências pessoais, não seja demasiadamente afetado por estes estados de *stress* e frustração.

A ansiedade é inevitável por parte do/a TAV quando uma chamada entra na linha ou mesmo durante o atendimento, sobretudo quando este não tem muita experiência em atendimentos. Para ajudar a minimizar esta situação a APAV dispõe de manuais de procedimentos, promove formações iniciais e contínua e dispõe ainda de uma equipa que permite a partilha de frustrações. Como referimos acima, é fundamental realçar que as competências pessoais de cada um dos técnicos são ainda e sempre, um fator imprescindível para a condução dos atendimentos e a autogestão emocional (APAV, 2014).

A empatia revela-se muito importante no atendimento. Conseguir incluir um sorriso na voz, quando o utente não pode ver a pessoa do outro lado da linha, pode mudar tudo num atendimento.

“Deve-se seguir, na entrevista à vítima, o conjunto de regras definido para a comunicação com vítimas: começar por se apresentar, indicando o seu nome e função, tratando-a também de forma personalizada, usando o nome da vítima e clarificando, desde logo, os objetivos e procedimentos do atendimento” (CEJ, 2016, p. 61).

O primeiro passo num atendimento telefónico prende-se com a identificação do TAV na entrada em linha, “Linha de Apoio à Vítima, bom dia/ boa tarde, fala... XYZ, em que podemos ajudar” (APAV, 2014). O atendimento ocorre de forma personalizada e formal, “Senhor ou Senhora dona X”.

Em casos de violência contra a mulher em relações heterossexuais aplicamos sempre o instrumento *Danger Assesment*, um instrumento científico para a Avaliação do Grau de Risco (AGR), desenvolvido por Jacquelin Campbell (2009) para determinar o nível de risco de homicídio nas relações de intimidade.

É uma escala composta por (20) vinte itens, de resposta dicotómica (sim/não) para calcular o risco de homicídio pelo seu parceiro íntimo. Este instrumento que se apoia nas ocorrências do último ano foi aferido e validado pela APAV, na tradução de 2003 e, é aplicado somente às mulheres vítimas de violência em relações heterossexuais.

A avaliação do grau de risco permite conhecer alguns dos indiciadores de risco de homicídio. O *Danger Assesment* pode reportar quatro níveis de risco, determinados em função da quantidade de respostas positivas “sim”. Nesta perspetiva, consideram-se os seguintes tipos de risco, o risco variável (pontuação 0-7), o risco aumentado (pontuação 8-13), o risco severo (pontuação 14-17) e o risco extremo (pontuação 18 em diante) (Campbell, et. al., 2009). Este instrumento foi adotado pela APAV, na tradução de 2003 e, é aplicado somente às mulheres vítimas de violência em relações heterossexuais.

É fundamental informar a vítima antes de aplicar um instrumento de avaliação do grau de risco, explicando as regras do mesmo. Tendo em conta que algumas questões são muito invasivas e pessoais, há que socorrer-se das técnicas de comunicação verbal, informando de forma adequada a vítima, da necessidade de aplicação de tal instrumento,

podendo ter-se de esclarecer cada pergunta, um determinado número de vezes sempre que isso seja necessário até que a mesma a perceba cabalmente. É uma técnica que requer grandes competências de comunicação verbal.

3.3. Comunicação verbal

Ouvir, a escuta ativa é uma técnica importante durante os atendimentos, o TAV deve ouvir atenciosamente para apreender o conteúdo das informações tanto racionais como emocionais que o utente emite. É importante fazer com que a vítima perceba que está a valorizar o que esta lhe transmite, da mesma forma que deve sempre realçar a confidencialidade do atendimento para que a vítima fale segura de que a sua informação não será transmitida em situações alheias às de apoio.

O TAV deve evitar interromper, de modo a não tirar conclusões precipitadas sobre a situação que o utente verbaliza (CEJ, 2016).

- **Reformular**, esta técnica permite ao TAV certificar-se que o utente apreendeu a informação correta e, ao mesmo tempo, mostra-lhe que está a ser escutado atentamente, o que o encoraja a continuar.
- **Questionar**, no início do atendimento o TAV é o recetor e o utente é o emissor, porém, ao longo do atendimento, eles vão trocando os seus papéis. O TAV deve questionar sempre que encontrar dados contraditórios, que não tenha compreendido algo cabalmente ou para a obtenção de informação mais completa para um encaminhamento célere, adequado e holístico (APAV, 2014; Carvalho & Pinto, 2014).

Na colocação de questões, o TAV deve ser cauteloso, evitando perguntas que possam fazer com que o utente se sinta culpado ou julgado, dentre as quais, destacamos o *porquê?* O TAV deve promover equilíbrio entre perguntas fechadas e abertas, e evitar emitir juízos de valor (CEJ, 2016).

-Encorajar a vítima para a expressão de emoções e sentimentos,

“saber lidar com os silêncios, com a desorganização emocional, ataques de choro, hesitações; recorrer a estratégias de facilitação da comunicação; usar adequadas estratégias de entrevista/questionamento, balanceando as perguntas

abertas e as fechadas, as mais gerais e as mais específicas; as mais concretas e as mais abstratas” (CEJ, 2016, p. 61).

“entendo que seja difícil, tem tempo, se quiser beba um copo de água, eu aguardo está bem, estou aqui para ajudar.... Chorar não é motivo de vergonha” (sic).

Informar, o/a TAV deve informar o utente dos seus direitos e de como exercê-los, das diversas opções que pode tomar, sem emitir juízos de valor ou pareceres pessoais, para garantir a decisão informada e a autonomia da vítima (APAV, 2010; APAV, 2014; CEJ, 2016).

O/A TAV deve informar de modo adequado, adaptando-se às condições socioculturais e de assimilação do utente. No atendimento ao público, especificamente às vítimas, não raras vezes nos deparamos com situações embaraçosas, por isso, os técnicos têm de estar alertados e preparados para saber lidar com cada uma destas situações.

- **Constrangimentos na Linha de Apoio à Vítima (LAV)**

O apoio telefónico na LAV, implica situações de elevado stress, não só para o Técnico de Apoio à Vítima, mas também para as utentes¹⁵ que usam este meio para pedir apoio.

Para melhor perceber os constrangimentos do atendimento telefónico na LAV, aptou-se em aplicar entrevistas a (4) quatro Técnicos/as da LAV que já efetuavam atendimentos há mais de 6 meses e a um/a Técnico principiante. As entrevistas foram estruturadas com o objetivo único de avaliar a perceção dos técnicos sobre as vantagens e desvantagens do uso do Script (software de guiões de orientação de atendimento) durante o atendimento telefónico às vítimas de crime.

“a entrevista é uma estratégia flexível que permite ao investigador (...) seguir pistas interessantes do(os) respondente(s) e explorar em profundidade os motivos subjacentes a determinadas respostas” (Vala & Monteiro, 2013, p. 24). Estas entrevistas, serviram de complemento à pesquisa bibliográfica sobre os constrangimentos na ajuda telefónica.

¹⁵ Os utentes podem ser as vítimas de crime, seus familiares e amigos; profissionais, e ou pessoas que contactam para pedido de apoio ou informações.

Para a gestão dos possíveis constrangimentos na LAV, a APAV criou um software que integra guiões¹⁶ específicos, ao qual o/a TAV deve recorrer no atendimento aos utentes, mediante a identificação da situação e do tipo de crime. Não obstante o software ter sido pensado para facilitar o trabalho do/A TAV, a sua utilização tem criado alguma controvérsia no seio dos/as TAV, sobretudo porque nem todos técnicos possuem a destreza requerida para manuseamento do software em simultâneo com o decurso do diálogo de atendimento. Para a Maria¹⁷ seguir o *script* durante o atendimento cria muito stress “*você fica sem saber o que fazer, é difícil escutar a pessoa ao mesmo tempo que se segue o guião... fico tão concentrada que acabo não dando atenção ao que a vítima está a dizer*” (sic).

Outro testemunho é do Jorge¹⁸, “*seguir o script não implica somente a dicotomia pergunta-resposta, o/a TAV mediante a formação que teve, deve ser capaz de dialogar com o/a utente para um melhor entendimento, visto que o script é um instrumento que ajuda a orientar o atendimento não só para os/as Técnico/as inexperientes, mas para todos/as TAV. Sem o Script a pessoa pode se esquecer de um detalhe mínimo, mas que é fundamental para uma melhor intervenção... por isso que se difere de outras centrais de apoio telefónico...*” (sic).

A Berta apresenta duas ideias, “*até certo ponto o uso do script faz com que o/a Técnico/a fique preso/a a ele e se a utente não te dá de imediato as respostas obrigatórias, não é possível avançar... embora tenha esta questão, eu uso script porque ajuda-me nos crimes em que não tenho tanto domínio, por serem mais raros e termos pouca experiência (abuso sexual, bullying), orienta-me sobre as estratégias certas para aquele tipo de crime*” (sic).

Ostermann & Oliveira (2015) refletem que dado o fluxo de atendimentos, é compreensível a criação do *script* nas instituições para a padronização dos atendimentos, porém, o descontentamento surge quando as mesmas instituições que lutam para se criar uma filosofia de foco no utente não percebem que criação do *script* e a consequente padronização dos atendimentos, condiciona o tratamento personalizado dos utentes.

¹⁶ Orientadores com questões a efetuar e estratégias a aconselhar de acordo com o tipo de situação apresentada.

¹⁷ Nome fictício

¹⁸ Nome fictício para garantir a segurança dos técnicos

Sobre a questão levantada pelas autoras, o Jorge contrasta que “*o nosso script e atendimento aqui na LAV é completamente diferente, e é por isso que às vezes tens chamadas que duram mais de 1h e 30 minutos, porque acima de tudo nos focamos na vítima*” (sic)

Estas duas autoras, referem que a sociedade digital não reconhece que a linguagem, e mais que a linguagem, a comunicação, é feita de interações interpessoais. Defender a padronização da comunicação por meio de uma sequência de perguntas com um único fio lógico e incontornáveis, é o mesmo que anular a interação e, consequentemente o entendimento mútuo (Ostermann & Oliveira, 2015).

O uso do script deve ser moderado, existindo situações em que o seu seguimento se torna desnecessário. Aconselha-se que ao utilizar o script, os técnicos procurem adequar a conversa, o que implica que as perguntas não sejam colocadas pela ordem do script, “*as pessoas ficam na defensiva se começares o atendimento com muitas perguntas, o ideal é que faças as perguntas obrigatórias no meio da conversa...é igualmente importante esclarecer a vítima, num estágio muito preliminar, sobre a confidencialidade dos nossos atendimentos e tranquilizá-la para que possa ficar mais à vontade para falar...o atendimento não pode parecer um interrogatório à vítima*” (sic).

É importante realçar que em alguns casos, o script ajuda a afunilar o problema, “*os atendentes fazem perguntas que vão delimitando o cerne do problema ou da solicitação até estarem aptos a dar a resposta ou informação*” (Ostermann & Oliveira, 2015, p. 232). Pela mesma razão em que é extremamente útil nesta situação, pode igualmente desviar o técnico do foco do problema e desincentivar quem está no outro lado da linha a falar.

O outro constrangimento que surge ao usar exclusivamente o Script, sem outro suporte para o registo da informação, prende-se com a fiabilidade no suporte “*em caso de ir abaixo perdes todos os dados e aí fica difícil registar toda a informação, ou submete a vítima a revitimização, respondendo as mesmas questões*” (sic).

Esta situação também ocorre por constrangimentos próprios do sistema que limitam o tempo máximo por atendimento e pode terminar o suporte sem que a conversa esteja concluída, não permitindo ao técnico a global gestão do tempo a utilizar naquele atendimento específico e, pior ainda, perdendo os dados acumulados até ao

momento da interrupção não anunciada. Os dados também se podem perder no momento do seu armazenamento, o que sugere a necessidade duma intervenção para reforçar a capacidade desta ferramenta (Ostermann & Oliveira, 2015)

CAPÍTULO 4 – ESTÁGIO - INVESTIGAÇÃO-AÇÃO

4. Estágio

O estágio realizou-se na APAV por ser a instituição de referência, em Portugal, no apoio às vítimas de crime e de violência. Funciona há mais de duas décadas e reúne uma equipa multidisciplinar composta por Psicólogos, Juristas, Assistentes Sociais e profissionais de outras formações, os quais, na percepção da discente, fazem um encaminhamento holístico às vítimas de crime, sobretudo as mulheres vítimas de violência conjugal, que contactam a instituição.

O regulamento do Mestrado em Riscos e Violências nas Sociedades Actuais: Análise e Intervenção Social, prevê no número cinco do Artigo 7º, uma duração mínima de 15 semanas, 20h/semanais, para os estágios do 2º ciclo. Nesta perspetiva, o estágio decorreu entre 27 de dezembro de 2017 a 30 de agosto de 2018, a discente realizou uma prestação mais intensa, trabalhando 8h diárias, de segunda a quinta-feira. Com a concordância da Gestora da Linha de apoio à Vítima, também apoiou a LAV em algumas sextas-feiras. Daí ter trabalhado bastante aquém do mínimo (300 horas) exigido pelo regulamento, excedendo a colaboração prevista, o que contribuiu largamente para o sucesso deste trabalho.

De acordo com Sanches (2005), a investigação-ação enquanto um método da investigação qualitativa está ao serviço de uma causa, visto que promove mudanças sociais. *“A investigação-Ação considera o “processo de investigação” em espiral, interativo e focado num problema, pelo que o primeiro passo para o desencadear é a identificação e a formulação do problema de uma forma objetiva e suscetível de ser intervencionado”* (Sanches, 2005, p. 137).

A mesma autora é apologista da ideia segundo a qual, a investigação-ação fundamenta-se numa perspetiva tridimensional, *“ação-pesquisa-treinamento (...) que procura a fundamentação científica da ação e, ao mesmo tempo, a formação de profissionais sociais”* (Sanches, 2005, p. 129).

Assim, como a introdução indica, a nossa proposta de investigação-ação sobre o tema *“ violência conjugal contra a mulher¹⁹: o atendimento telefónico em situação de*

¹⁹ Em relações heterossexuais.

*risco severo e extremo*²⁰”, apoiou-se nesta abordagem tridimensional, em que o treino foi realizado na APAV recorrendo à sua experiência e aos procedimentos existentes para formação de new-comers; a ação realizou-se também no apoio prestado enquanto Técnica integrada no atendimento da LAV, e a pesquisa é o pilar de todo o relatório.

Sem menosprezar a relevância da violência conjugal enquanto problema mundial e transversal, este tema é-me particularmente apelativo pela minha prévia experiência de trabalho junto da mulher moçambicana. Aí as mulheres vítimas também não se reconhecem como tal, desvalorizando a vitimação perpetrada pelo seu companheiro, possuindo pensamentos enraizados que, enquanto mulheres, podem ser maltratadas pelo companheiro, sem constituir qualquer tipo de crime.

A razão da escolha dos atendimentos telefónicos, surge da necessidade de perceber a dinâmica de prestação do apoio à distância, por meio da voz, apoiando-me nas estatísticas publicadas, que sugerem o crescimento do pedido de apoio via telefone, colocando-o acima dos pedidos presenciais.

Esta metodologia de cariz qualitativo, alicerça-se nas técnicas de pesquisa bibliográfica, na observação participante e nos diários de campo.

4.1. Objetivos gerais e específicos

Objetivo geral:

- 1) Avaliar o impacto da intervenção/comunicação dos TAV da LAV junto das mulheres vítimas de violência conjugal em situação de risco severo e extremo;

Objetivos específicos:

- a) Analisar a relevância da escuta ativa no apoio às mulheres vítimas que procuram os serviços de apoio;
- b) Avaliar os recursos disponíveis na Linha de Apoio à Vítima da APAV, para a consciencialização sobre o grau de risco, à mulher vítima de violência conjugal;

²⁰ Risco Extremo.

- c) Identificar os tipos de encaminhamentos mais utilizados pela LAV, no atendimento às mulheres vítimas de violência conjugal, em casos de Risco Extremo;
- d) Desenvolver ações que visem a consciencialização da mulher vítima de violência conjugal sobre o grau de risco que se encontra;
- e) Após o encaminhamento das situações, acompanhar os apoios prestados pelos TAV já em Gabinete, constantes do Processo de Apoio Online.
- f) Analisar as situações em que as vítimas aderiram as estratégias fornecidas, ou as rejeitaram, estudando os fatores que determinaram este comportamento.

Assim sendo, pretendeu-se, avaliar, a partir de casos reais de Risco Severo e Extremo, a mobilização de mulheres vítimas na implementação das estratégias de intervenção preconizadas pelos Técnicos de Apoio à Vítima, após a tomada de conhecimento sobre o grau de risco em que se encontram, tais como: Apresentação de queixa junto das autoridades competentes (PSP, GNR, MP); a obtenção de apoio presencial junto do GAV da APAV, bem como nos núcleos de atendimento às vítimas de violência doméstica, entre outras estruturas de apoio, no limite, uma deslocalização geográfica buscando apoio de um familiar, amigo, ou mesmo de uma instituição que lhe forneça segurança.

4.2.O desenvolvimento do estágio e o atendimento dos TAV da LAV para as mulheres em perigo na conjugalidade: que implicações?

A elaboração deste relatório de estágio teve como base o estágio efetuado na APAV com os objetivos supracitados. O percurso do estágio compreendeu três fases que se interligavam, a saber: a fase do planeamento do projeto com o acompanhamento das orientadoras (institucional: Doutora Sónia Reis e académica: Professora Doutora Marlene Braz Rodrigues); a fase da intervenção direta em atendimentos telefónicos e a fase da intervenção indireta²¹ nos atendimentos presenciais.

Neste relatório, não consta a fase de integração no local do estágio, visto que, antes do seu início, a discente já era voluntária²² tanto do GAV como da LAV. O mesmo se verifica com as formações de TAV da LAV e do GAV, que a discente frequentou antes

²¹ Atendimentos feitos no PAO

²² Desde Dezembro de 2016

do início do estágio, com a exceção de alguns módulos do TAV do GAV e formações contínuas (cf. Apêndice- VII).

A primeira fase do estágio foi marcada pelo planejamento do projeto com o acompanhamento das orientadoras, foi uma fase de retificações e reajustes do projeto²³.

A segunda fase do estágio, com a intervenção direta nos atendimentos telefônicos, clarificou a abrangência da população-alvo da APAV, principalmente na LAV, na medida em que não é possível o/a estagiário/a ou TAV intervir somente com um grupo específico, por exemplo, mulheres vítimas em relações heterossexuais. De fato a APAV apoia vítimas de todo o tipo de crime (no âmbito do Direito Penal). Em termos da LAV, essa situação ainda é mais pertinente, na medida em que ao entrar em linha uma chamada, não há um mecanismo de detecção ou de triagem da situação. Tal triagem só pode ser efetuada em curso do atendimento ao utente. Só então se pode perceber qual é o tipo de crime, em caso de existência do mesmo²⁴.

Desta forma, a discente atendeu diversas situações em diferentes contextos: crianças e jovens vítimas de abuso sexual, violência doméstica na perspectiva mais abrangente possível, (i.e., sem distinção de sexo ou condição social²⁵, e vítimas de cibercrime).

Foram cerca de 442 novos²⁶ atendimentos realizados pela discente ao longo do estágio e que constam dos Processos de Apoio Online (PAO) e um número bastante mais reduzido de atendimentos de utentes reincidentes. Entre os diversos²⁷ casos identificados, 314 eram relativos a violência doméstica, o que corresponde a 71% dos (novos) atendimentos realizados pela discente. Os atendimentos de vítimas recorrentes ou os casos que não correspondiam a situações de crime, foram considerados irrelevantes para os objetivos do relatório e não foram quantificados.

²³ Fez-se duas alterações do tema, após ter tido uma entrevista com o Professor Doutor Michel Binet. Foi uma fase marcada por reuniões tutoriais, pesquisas bibliográficas, leituras e reajustes do tema e dos objetivos.

²⁴ Como referiu-se acima, nem todas as pessoas que contactam a LAV são vítimas ou relatam uma situação de crime.

²⁵ Identificou-se vítimas homens com grandes estatutos (advogado e outros com formação superior), mulheres advogadas e assistentes sociais.

²⁶ De realçar que para a proteção da identidade dos TAV da Linha de Apoio à Vítima, a política da APAV é de utilizar nomes fictícios, o que não se aplica ao gabinete, por isso, ao procurar os atendimentos efetuados na LAV pela discente, tem de ser utilizado a sua identidade fictícia e, real no Gabinete, isto é, usando o nome verdadeiro.

²⁷ (cf. Quadro 3)

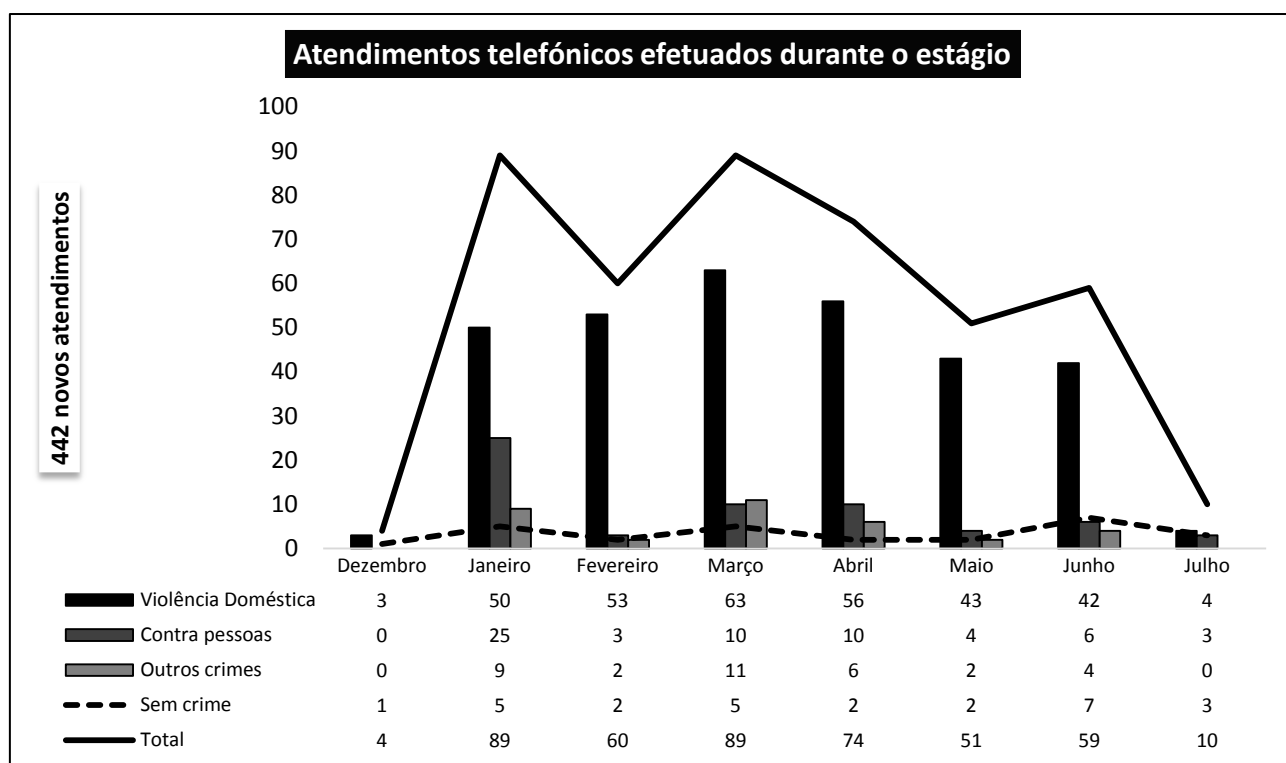
Ainda durante o estágio, a estagiária foi convocada²⁸ à Divisão de Investigação Criminal da PSP de Lisboa para prestar declarações, a favor de uma vítima que atendeu no âmbito do estágio, em março do corrente ano. Foi uma experiência produtiva, visto que a mesma nunca tivera experiências similares, aliás, duvidara que tal pedido pudesse suceder durante o estágio, pese embora os manuais da APAV abordarem esta questão.

A Assessora jurídica do Gabinete de Lisboa, tentou recorrer para ver se seria possível enviar as informações por email, sem sucesso. A Equipa da Investigação Criminal da 7ª Esquadra, respondeu ser imperioso que a discente se fizesse presente para o efeito, caso contrário, se faltasse sem justificação prévia, poderia pagar uma multa, e, no limite, no limite, poderia ser obrigada a comparecer mediante detenção, para poder ser inquirida.

Esta assertividade e rigor, contribuíram para a credibilização das entidades envolvidas.

²⁸ Convocatória disponível nas informações confidenciais e internas da APAV

Gáfcico-1: atendimentos efetuados e sua tipologia



Fonte: Elaborado pela estagiária a partir dos casos atendidos durante o estágio.

A maioria destes casos²⁹, resultou no aconselhamento para apresentação de queixa junto das autoridades (PSP, GNR e MP), e no encaminhamento para o Gabinete de Apoio à Vítima na sua área de residência. Nalguns casos, verificou-se a necessidade de se efetuar um acolhimento, tendo os casos sido igualmente encaminhados para o GAV da área de residência para a realização da avaliação presencial, e adequação dos apoios a oferecer pela instituição ou outras instituições/organizações.

Não raras vezes os utentes, na sua maioria mulheres, apresentaram estados emocionais extremos, desde um nível elevado de ansiedade, angústia, raiva, vergonha ou remetendo-se a silêncios prolongados. A média dos atendimentos foi de cinco por dia. O maior desafio, nesta fase, consistiu em rastrear corretamente as situações reais de crime e a sua classificação segundo uma tipologia inequívoca.

A terceira fase constou da observação não-participante de atendimentos presenciais. Na fase final do estágio, a discente passou a acompanhar determinados casos-situações.

²⁹ (cf. Apêndice- V)

Para tal, houve a necessidade de proceder à consulta dos PAO para verificar se as vítimas seguiam ou não o encaminhamento/aconselhamento prestado pelos técnicos da LAV, nomeadamente ao se dirigirem ao atendimento presencial nos Gabinetes da APAV e outras estruturas de apoio aconselhadas pela técnica.

4.3. Técnicas de recolha de dados

Para a efetivação do relatório, teve-se como alicerces, as técnicas de recolha de dados, a observação participante, a pesquisa bibliográfica e o diário de campo.

Marconi & Lakatos (2003) definem a observação participante como sendo a participação real do pesquisador com a comunidade ou grupo, participando nas atividades normais do grupo a ser estudado. “(...) o observador participante procura tornar-se mais membro do grupo que pretende observar, aprendendo seus hábitos, convicções ou linguagem, tornando-se assim parte diretamente envolvida no processo ou atividade em estudo” (Vala & Monteiro, 2013, p. 25). Estes autores defendem que o observador participante recorre mais frequentemente a um tipo de observação mais informal e menos estruturado, o que não acontece com o observador não-participante.

O estágio na APAV permitiu à estagiária a efetivação desta técnica de recolha de dados, na medida em que trabalhou como Técnica de Apoio à Vítima, efetuando atendimentos na Linha de Apoio à Vítima e assistindo a atendimentos presenciais no Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa.

No que concerne à técnica de *pesquisa bibliográfica*, visa colocar o investigador em contacto com as matérias já divulgadas, que debatem a mesma temática do investigador, dando assim, um suporte teórico para sua pesquisa. “(...) o investigador precisa de saber o que os outros já pensaram e fizeram sobre o problema que lhe interessa” (Vala & Monteiro, 2013, p. 2).

Mas há que ter em conta que a pesquisa bibliográfica não é só uma mera repetição do divulgado, é, segundo Marconi & Lakatos (2003), uma técnica que permite que o investigador aprofunde questões que carecem de tratamento científico, trazendo assim, novas alusões.

O *diário de campo*, enquanto técnica de recolha de dados, consiste em compor rigorosamente anotações sobre os dados, fatos, situações, lugares e ambientes que estão a ser observados. No diário de campo pode-se também registar reflexões, emoções, sentimentos e experiências do autor. Assim se desenvolveu o estágio na LAV, articulando as componentes teórica da pesquisa bibliográfica, observação participante a partir dos atendimentos efetuados, assistidos e formações, fazendo o registo e as reflexões das situações por meio do diário de campo.

4.4. População alvo da investigação-ação e intervenção efetuada

A proposta do estágio teve como público-alvo mulheres vítimas de violência conjugal, utentes da APAV. Com base em atendimentos efetuados na Linha de Apoio à Vítima e com recurso aos dados estatísticos dos relatórios anuais da APAV, do RASI e outras estatísticas nacionais e internacionais, pretendeu-se avaliar os procedimentos utilizados na intervenção telefónica, especificamente, nas situações de risco.

Na LAV, a discente atendeu 216 casos de violência conjugal, que constam do PAO, e, destes, 187 referem-se a casos de mulheres vítimas de violência conjugal, dos quais 22 em risco extremo³⁰, conforme ilustra o quadro abaixo. Utilizamos uma amostra de seis casos de risco Severo e Extremo, mostrando o desencadeamento de cada situação e os tipos de encaminhamentos feitos, cada um dos casos mostra em si os fatores de adesão e de rejeição relatados pelas vítimas (cfr. Apêndices).

Quadro-3. Quadro ilustrativa população da população-alvo e encaminhamentos

População-alvo atendida	Número de casos	Encaminhamentos	Follow-up
Violência Doméstica	314	GAV, PSP, GNR, MP, TFM, Segurança Social, LAV	Geral ³¹
Violência Conjugal	216	GAV, PSP, GNR, MP, TFM, Segurança Social, LAV	Geral

³⁰ Risco de Homicídio com pontuação a partir de 18, de acordo com Campbell, (2009)

³¹ Trata-se de um atendimento subsequente que é feito num período de 60 dias após o contacto da vítima, para averiguar se a vítima precisa de algum apoio, perceber que a vítima avançou com as estratégias fornecidas e se precisa de algum tipo de apoio que a APAV pode prestar.

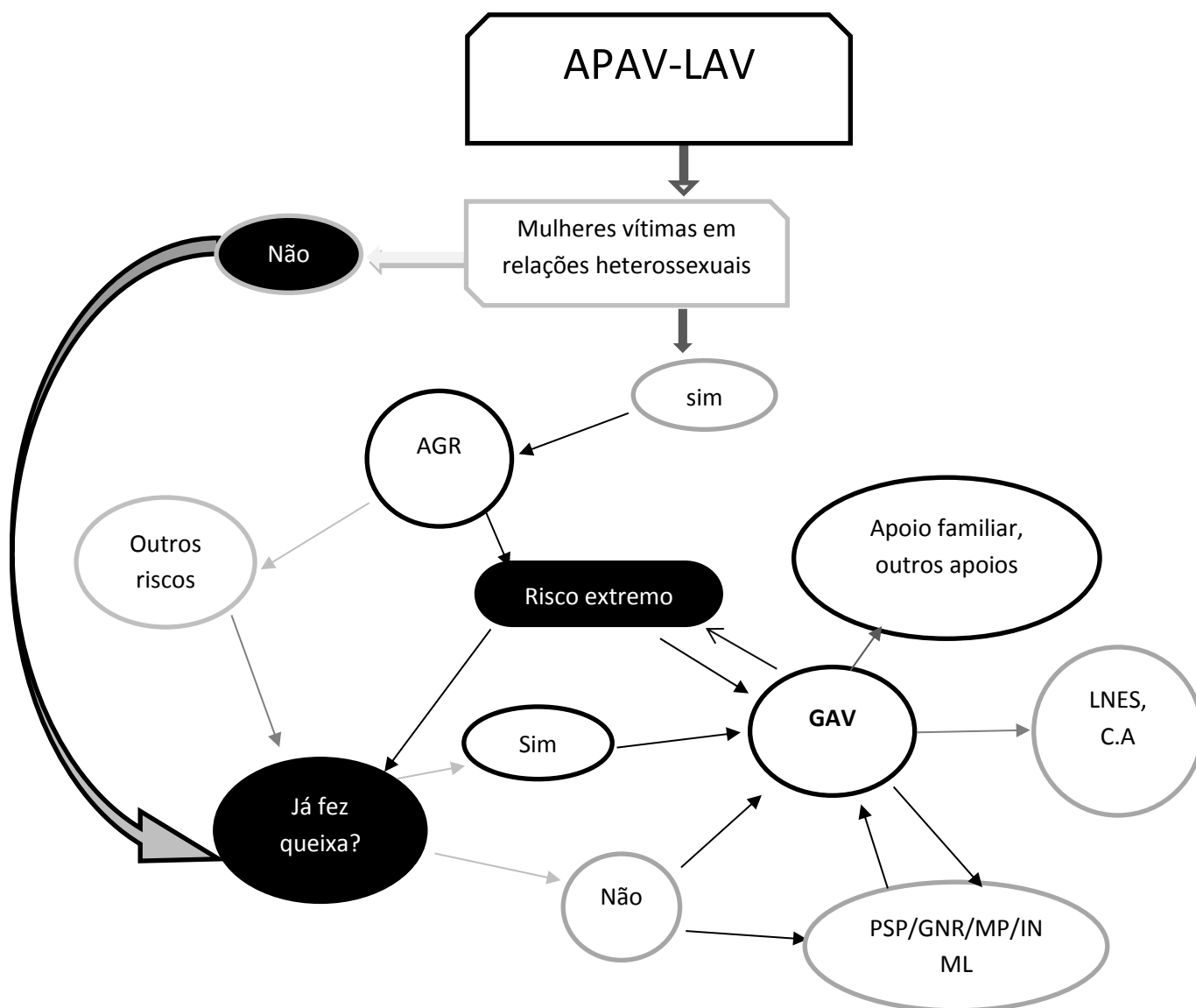
Mulheres vítimas de Violência Conjugal nas relações de intimidade	187	GAV, NAVVD, PSP, GNR, MP, TFM, Segurança Social, LAV	Geral
Risco extremo	22	GAV, NAVVD, LAV, PSP, GNR, MP, TFM, Segurança Social	Obrigatório e constante ³²

Fonte: Elaborado pela estagiária a partir da observação da experiência no estágio, atendimentos na LAV coadjuvado com o Manual de procedimentos, Script e orientações da gestora da LAV e outros técnicos.

A maior parte dos casos foram encaminhados para as autoridades de justiça, tal como o quadro seis indica, em observância com a situação relatada pela vítima. As vítimas que já tinham previamente apresentado queixa, eram aconselhadas a fazer aditamentos ao processo, na ocorrência de novos incidentes, sendo-lhes estabelecido um plano de acompanhamento (por exemplo, psicológico) para colmatar a necessidade que as aproximou da instituição. Vejamos a sequência ilustrativa da figura que se segue o percurso orientador para as vítimas que contactam a LAV.

³² De acordo com Campbell (cf. Anexo-I) a reavaliação tem de ser feita no máximo de 48h, porém, os GAV têm a obrigatoriedade de contactar num máximo de 72 h úteis às vítimas em situação de risco extremo³², podendo ser feita a segunda reavaliação da situação do risco dentro de 7 dias.

Figura- 3. Sequência ilustrativa do percurso das vítimas que contactam a LAV na APAV



Fonte: Elaborado pela estagiária a partir da experiência no estágio, atendimentos na LAV coadjuvado com o Manual de procedimentos, Script e orientações da gestora da LAV e outros técnicos.

É importante notar que em casos de Risco extremo, o GAV tem de contactar a utente no máximo de 72h para agendar um atendimento, caso a utente não contacte antes, de igual modo esclarecer que a prestação de apoios na APAV não obriga que as

vítimas tenham queixas apresentadas, nenhuma vítima fica sem apoio por não ter apresentado queixa.

Em casos de risco extremo, o apoio familiar ou outros similares, só é considerado se forem garantidas as condições de segurança para a vítima.

Em termos de follow-up, estes são feitos na maior parte dos casos pelos 18 gabinetes da APAV para os quais os encaminhamos, conforme a área geográfica e/ou a situação. Alguns casos, são acompanhados pela APAV através da LAV. Não tendo facilidade de follow-up, nos casos encaminhados para entidades fora da rede da APAV.

O estágio foi-se desenvolvendo com a análise das situações de risco, a comunicação desse grau de risco através de estratégias facilitadoras da sua perceção pelas vítimas, e a recomendação ainda por via telefónica, das medidas positivas a implementar para o reduzir.

As situações de exceção tiveram a ver com casos outros que violência nas relações de intimidade (crime cibernético, abusos sexuais, furtos, etc ou “não casos”) ou situações que, pela sua gravidade, obrigaram a um contacto com as autoridades policiais para intervenção no local ou que, por terem sido encaminhados para os GAV, saíram do circuito do atendimento telefónico.

A maior parte das mulheres vítimas seguiram as estratégias fornecidas, contudo, algumas não se mostraram muito dispostas a fazê-lo e outras, mesmo após terem sido informadas sobre a gravidade do risco em que se encontravam, não eram recetivas a qualquer tipo de ação. Este fato dificulta a continuidade do acompanhamento, pois, não raras vezes, este tipo de vítima, fornece contatos falsos ou não atende as chamadas de follow-up.

Na complexidade da violência conjugal contra a mulher, estão implicados vários fatores, isto porque ela não se restringe ao agressor-mulher(vítima), pode abranger filhos, amigos e família. Nesta perspetiva, a intervenção teve em consideração, o envolvimento das vítimas indiretas para que também fossem protegidas. Para tal, o V PNPCVDG³³ (2014-2017) prevê na sua segunda estratégia, a necessidade de proteger as vítimas e promover a sua integração e, *“isso implica um trabalho em rede entre as*

³³ V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e do Género.

várias entidades, públicas e privadas, que atuam nas diferentes vertentes da violência doméstica” (V PNPCVDG, 2014-2017, p. 7022).

No âmbito deste trabalho em parceria³⁴ com outras instituições, a discente contactou algumas estruturas de apoio à vítima para fazer encaminhamentos dos utentes, nomeadamente, com os Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAVVD), a PSP, a GNR, escolas para menores em situação de risco ou a Santa Casa da Misericórdia. Muitas destas instituições colaboraram positivamente, poucas levantaram barreiras, dificultado ou atrasando o processo.

A discente elaborou ainda uma proposta de sinalização³⁵ para a CPCJ de Lisboa Oriental que foi enviada pela Gestora da LAV.

4.4.1. Os TAV e a intervenção com vítimas em risco: que estratégias?

O estágio permitiu a aquisição de competências, técnicas e estratégias para lidar com diversas especificidades de vítimas. Foi uma aprendizagem abrangente e uma excelente oportunidade de desenvolvimento de competências para atuar no atendimento às vítimas de crime (cf. quadro-3).

Em termos de aconselhamento de estratégias, a discente foi adotando algumas táticas que serviram de suporte às intervenções com as vítimas. Mostramos no quadro-3, que abaixo se encontra, algumas das técnicas de comunicação aplicadas.

Para evitar omitir alguma estratégia de intervenção e/ou encaminhamento a discente sempre pautou por partilhar informações com outros técnicos pedindo a solicitação de pareceres, para assim delinear melhores e mais completas estratégias ajustadas a cada caso.

Uma técnica de comunicação que se demonstrou eficaz foi o relançamento de questões simples, como questionar a vítima se a conversa fez algum sentido para ela, ou o que pensa em fazer a partir deste momento, tendo em conta a nossa conversa.

³⁴ (cf. Apêndice -V)

³⁵ Cópia arquivada nos processos confidenciais da APAV

Quadro-3. ilustração de situações - “casos”, estratégias de intervenção e técnicas de comunicação aplicadas

Ilustração de casos	Técnicas de comunicação	Avaliação do Grau de Risco	Estratégias de intervenção	Observações
Caso-1(cf, Apêndice- V) Começou por perguntar se era do apoio à vítima, ao que a discente respondeu afirmativamente, de seguida a vítima que aparentemente estava calma, introduziu a despedida como quem não estava interessada ou que tinha falhado o contacto, “deixa estar” (sic). Após o encorajamento da discente, a utente começou por verbalizar ser vítima por parte do marido, revelando posteriormente que o mesmo é pedófilo e que viola a sua sobrinha de 11 anos.	Calmamente, reduzindo o tom da voz, a discente encorajou a desocultação dizendo, “nós estamos aqui para ajudar no que for possível está bem, se quiser pode não nos dizer o seu nome, diga-me só a sua situação para que eu possa orientá-la, estou aqui para ouvi-la e ajudar no que for possível...” • Algumas vezes, reduzir o tom da voz é suficiente para acalmar a vítima, mostrando que se compreende a situação e que estamos a fazer o possível para ajudar, sem stress e sem preconceito qualquer que seja a complexidade.	Risco extremo-25 • Existência de abuso sexual de menores	» sugerimos que fizesse um aditamento à queixa já apresentada anteriormente. » acordámos que iríamos pedir à polícia para ir à sua casa. » aconselhámos o pedido de mediadas de coação para que o agressor não se aproximasse das vítimas. » indicámos que iríamos articular com o NAVVD da cidade mais próxima, para ser contactada no sentido de agendar um atendimento presencial. » em relação à menor indicámos que iríamos articular com uma rede especializada da APAV, a Rede CARE e entraríamos em contacto. » Solicitámos todos os dados sobre a menor por forma a facilitar-nos a denúncia à PJ.	» o atendimento que parecia que ia durar pouco menos de 2 minutos, teve a duração média de 1h30 min. Este caso ainda está em acompanhamento, visto que são muitos os fatores envolvidos
Caso-2 Jovem de 22 anos de idade que foi abusada sexualmente pelo pai, tendo na sequência engravidado. Esta jovem, encontrava-se completamente angustiada e perdida e sempre que contactava connosco fazia-o em choro convulsivo.	A discente falou várias vezes com esta jovem e procurou sempre evitar a dupla-vitimização, evitando perguntas evasivas, intrusivas, duplicadas, optando por dar liberdade à vítima, através da narrativa livre (conte-me o que aconteceu, aconteceu algo de novo que queira partilhar para que a possamos ajudar?).	A menor encontra-se ao cargo dos pais; A mãe sofre de violência doméstica por parte do pai da menor; NOTA: sobre o resultado da avaliação do grau de risco³⁶	» articulação com a GAV para apoio psicológico continuado; » sugerimos apresentação de queixa na PSP, GNR, PJ, MP; » sugerimos o apoio psicológico junto do NAVVD, estrutura mais próxima da sua área de residência, mas a jovem recusou » encontra-se a receber o apoio	O caso é muito sensível e a jovem está bastante traumatizada; Consome excessiva medicação para se acalmar e não ter um contacto com o pai por estar

³⁶ Não obtivemos um resultado numérico, uma vez que o instrumento de avaliação do grau de risco só é aplicado a casos de mulheres vítimas em relações heterossexuais. Deste modo, a avaliação do risco situação em causa é feita pela análise da situação, apontando os casos potenciadores do risco de reincidência.

			psicológico por parte da APAV	constantemente a dormir (abusador)
Caso-3 Sra. D^a. J é professora e o seu marido ocupa um cargo de relevo na força aérea. Afirma que, apesar de trabalhar, não tem autonomia financeira e que o marido é que custeia todas as despesas, que incluem o apoio aos pais e aos filhos dela, que não são do casal. Ele diz que “sou mais que um pai para os seus filhos” (sic). No que concerne à vitimação, a Sra. D. J afirma que sofre de violência doméstica física e psicológica por parte do marido. “Estou a viver uma violência extrema, se eu continuar não vou viver mais tempo...bate-me, sufoca-me com as mãos, dá-me murros repentinos, me atira para o chão” (sic). Refere que a agressão física tem sido tão grave que em Novembro de 2014 foi operada a uma fratura de osso num braço resultante de o marido a ter atirado ao chão. A utente chora durante quase todo o atendimento, “ele faz-me acreditar que eu estou a inventar coisas, ele mente e manipula-me muito” (cfr. Apêndice VI)	» explicámos que o seu casamento não é mais importante que sua vida, por isso deverá tomar medidas para se proteger; » prestámos o apoio emocional; » valorizámos o fato da vítima ter tomado a decisão de nos contactar e pedir ajuda; » mostrámos empatia para com a sua situação; » reforçámos muitas vezes que chorar não é motivo de vergonha; » explicámos que temos tempo e disponibilidade para ajudar no que for possível	Risco severo-14 - o marido é severamente agressivo e de forma instantânea e não previsível; - total dependência emocional; - forte dependência económica; - Existência de filhos (que dependem financeiramente do padrasto); - Fraco apoio familiar e de amigos.	» explicámos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » fornecemos o apoio emocional; » aconselhámos a apresentar queixa junto das autoridades como PSP, GNR e junto dos serviços do Ministério Público; » aconselhámos a solicitar o apoio jurídico na Segurança Social; » aconselhámos que depois de apresentar queixa deverá sair de casa; » aconselhámos para ponderar apresentação de queixa e alertamos sobre a gravidade do risco em que se encontra; » sugerimos a possibilidade de acolhimento por parte da APAV; » sugerimos algumas estratégias de segurança em casa, nomeadamente, evitar o confronto, evitar frequentar espaços que tenham acesso a facas, tesouras, paus, visto que estes objetos podem ser usados como uma arma contra si; » ensinar os filhos a contactarem a Polícia, 112 em casos de emergência; » fazer uma marcação rápida em seu telemóvel para um número da polícia ou de alguém que possa chamar a polícia, » encaminhámos para o GAV de Lisboa “dá-me mais jeito ir a Lisboa”	O risco é muito elevado; Falta de preparação para dar fim a relação; Desvalorização da violência; Embora seja um caso que ao nível de AGR não é Extremo, identificámos indicadores que mostram a tendência para o homicídio.

Fonte: Elaborado pela estagiária a partir de alguns casos atendidos na LAV, coadjuvados pela consulta dos PAO.

Os atendimentos despertaram a atenção da discente para o cuidado necessário na abordagem de certos assuntos no quotidiano. A este propósito ilustra-se aqui a situação do caso 2 da figura-3. Se os pais são considerados como modelo para os seus filhos, nestas situações, constituem os principais terroristas na vida dos seus filhos e os maiores perpetradores das mais graves violações dos direitos humanos.

Discutiremos no título que se segue, sobre os fatores de adesão e de rejeição dos aconselhamentos efetuados pelos profissionais de apoio.

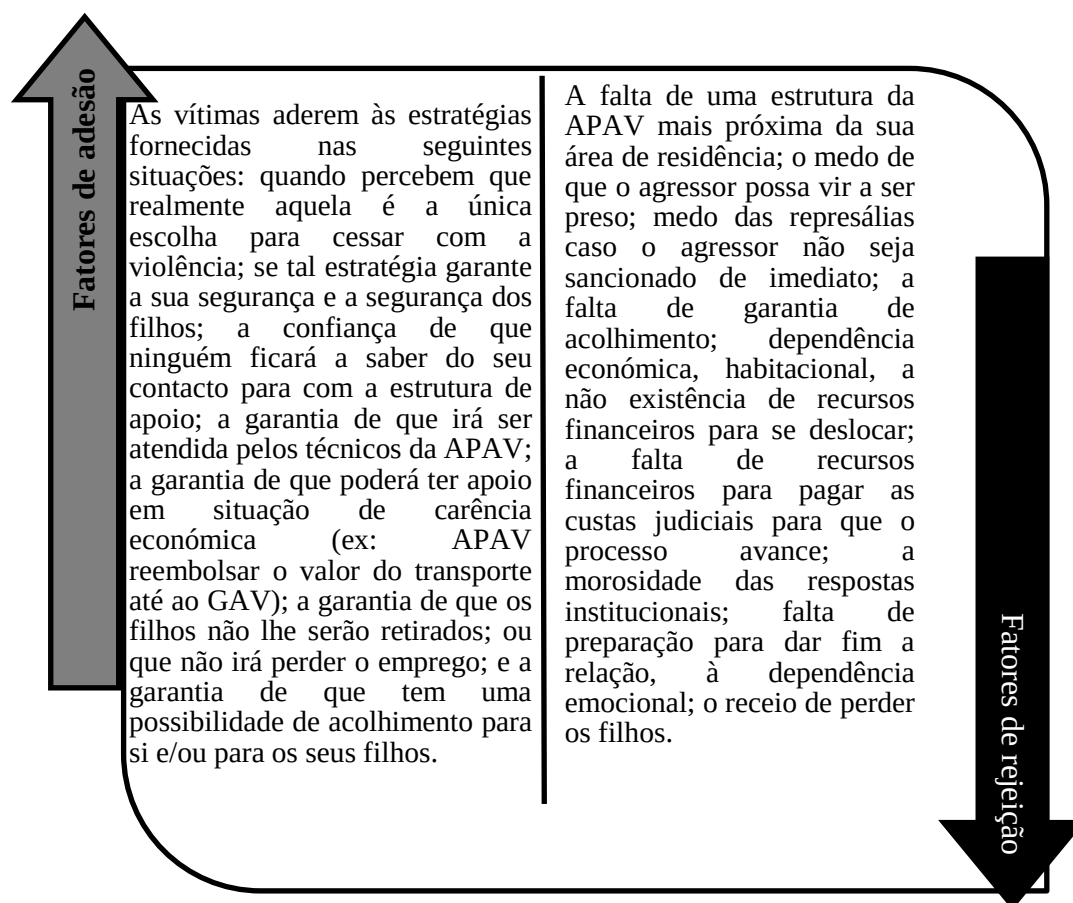
4.4.2. Encaminhamento das vítimas: fatores de adesão e da rejeição

O encaminhamento das vítimas é um elemento presente no objetivo (3) três da área estratégica-I, “*Dinamizar o trabalho em rede, promovendo a descentralização territorial das ações*” (V PNPCVDG (2014-2017, p. 720). Visto que, é preciso apostar no trabalho em parceria com outras instituições de apoio para que o atendimento seja holístico, célere e de qualidade (Costa, 2017; Carvalho & Pinto, 2014; Manita et. al., 2007).

O trabalho em rede permite o rápido encaminhamento das vítimas e facilita o atendimento personalizado evitando, até certo ponto, a vitimação secundária. Entretanto, há que considerar que tal encaminhamento deve sempre respeitar a autonomia da vítima, e ser acompanhado pelo consentimento informado.

Durante o estágio identificámos, através da expressão dos utentes e da consulta nos Processos de Apoio Online (PAO), alguns fatores que contribuem para a adesão às estratégias fornecidas ou à rejeição das mesmas, como ilustra a figura que se segue.

Figura-4. Indicadores dos fatores de adesão e de rejeição das estratégias de intervenção



Fonte: Elaborado pela estagiária com base nos atendimentos efetuados ao longo do estágio e nos PAO consultados.

Não se pode julgar as vítimas por não aderirem as estratégias. Há que respeitar o tempo de cada uma delas. Algumas não estão suficientemente preparadas para acabar com uma relação mesmo que violenta e/ou abusiva. O medo de recomeçar, o receio que o novo caminho possa não lograr sucesso, o envolvimento emocional com o agressor, são condicionantes importantes e que devem ser observados.

“este agressor não é uma pessoa desconhecida, pelo contrário, trata-se de alguém muito próximo da vítima com quem estabeleceu ligações

emocionais certamente intensas e que contribuíram para a própria definição da autoimagem da vítima e do seu papel na sociedade” (Valente, 2014, p. 46)

Em todos estes casos, é preciso sempre ser sensível à situação específica da vítima e aceitar que nem sempre teremos sucessos nos atendimentos. “(...) as vítimas fazem 7 a 8 tentativas para deixar o agressor antes de efetivamente consegui-lo de forma perene” (Valente, 2014, p. 46).

Carvalho e Pinto (2014) conjugam o mesmo pensamento de Paulino & Rodrigues (2016), segundo os quais, muitas das vezes, quando a vítima procura os serviços de apoio, não deseja terminar com o relacionamento, mas sim cessar com os comportamentos violentos.

De igual modo, há que ter em conta que, na maioria das vezes, as vítimas têm expectativas que vão para além das capacidades dos serviços de apoio, esperam que “forneçam uma resposta rápida (quando estão em perigo e precisam de ajuda), que acreditem nelas e não emitam juízos de valor (...) ajudem a encontrar outras entidades de apoio” (idem, p. 47).

4.4.3. Atendimentos presenciais efetuados (ilustração de casos)

Atuar com vítimas não é tarefa fácil, tem de se valorizar a decisão e esforço da vítima ao procurar a ajuda dos profissionais. Perceber que desocultar a violência não é decisão fácil, torna o profissional de apoio mais sensível e disponível para responder às especificidades de cada caso.

Os profissionais que trabalham na intervenção com vítimas, devem saber que estas têm de estar no centro de decisão e são o elemento indispensável para o sucesso da problemática, observando sempre o princípio da autonomia da vítima, pois, tal como refere Sanches (2005), os desafios que os contextos e os seus atores desencadeiam serão resolvidos de forma diferente e eficaz, se envolverem os principais beneficiários, tendo em conta os ambientes em que surgiram, mobilizando e gerando os recursos necessários e adequados para a situação.

Esta preocupação é igualmente levantada por Barata, ao defender o envolvimento da vítima no processo de atuação para a tomada de decisão de estratégias de resolução, “a

vítima tem um papel ativo na redução de oportunidades criminais; e o controlo de fatores situacionais do crime” (Barata, 2010, p. 338).

Relativamente aos atendimentos presenciais, a discente não efetuou, somente assistiu aos atendimentos feitos por outros técnicos no âmbito do estágio, tal fato prendeu-se com a barreira imposta pelo projeto de estágio, que incluía somente a atuação na Linha de Apoio à vítima. Mesmo assim, teve oportunidade de assistir a três atendimentos, todos configurando situações de crime, sendo que dois eram de violência doméstica.

4.4.4. Atendimentos telefónicos efetuados (caracterização e ilustração de casos)

Durante o estágio, em termos de encaminhamentos e/ou cooperação institucional, a discente chegou a contactar escolas para sinalização de crianças em perigo familiar.

A Polícia também chegou a ser contactada para ir intervir no terreno, nos casos em que as vítimas contactaram a linha de apoio no momento da ocorrência.

Fizeram-se e encaminhamentos para os GAV da APAV para situações de crime; para o NAVVD, no caso de mulheres vítimas de violência doméstica que não dispõem dum GAV próximo da sua residência. Na maior parte destes casos, as instituições davam sempre feedback para o contacto direto da gestora da LAV e/ou por email. Os casos encaminhados para os GAV continuam a ser seguidos através dos PAO.

Vejamos o caso da Sra. D^a. Z, vítima de violência conjugal com risco severo-15³⁷ (cf. Apêndice- I).

O caso exposto no apêndice- I, constitui um dos casos de sucesso, uma vez que a utente aderiu às estratégias fornecidas, no sentido de se dirigir ao atendimento presencial, porém, constata-se que, até a data da elaboração deste relatório, a utente não tinha começado ainda com o acompanhamento psicológico. Estas informações encontram-se acessíveis por consulta do PAO.

Mas nem sempre os atendimentos são histórias de sucesso. Veja-se o caso do apêndice- III, que mostra claramente a desvalorização do risco por parte da vítima, fator que contribuiu para a não adesão da vítima às estratégias fornecidas pelo TAV.

³⁷ Calculado a partir do Instrumento de Avaliação do Grau de Risco de Campbell.

Também devemos desvalorizar a situação em que a vítima reside numa localidade onde a APAV não tem estrutura de apoio, e que, apesar da vítima ser informada sobre a existência de outra estrutura de apoio na zona, insiste que o seu atendimento tem de ser com a APAV, (pode ser longe, mas dá-me os contactos que eu vou) (cf. Apêndice - IV).

Nestes casos, os utentes não raras vezes reclamam sobre o terem de ser atendidos numa estrutura que não da APAV, (eu vou ter de contar tudo de novo, aqui é um meio pequeno e se eu for lá todos ficam a saber) (sic). Esta situação é a prova da vergonha, o receio da revitimização, e da divulgação da sua informação. A primeira instituição quem contactam, deveria acompanhar o processo até ao fim.

O outro fator que contribui para a não aderência da vítima às estratégias fornecidas pelo técnico, tem a ver com o impulso no momento do pedido de ajuda. Algumas vítimas contactam para desabafar, (porque é mais fácil e seguro falar com um estranho sobre a sua situação e aliviar o stress, sem correr o risco da sua informação ser divulgada no seu círculo de família) (sic).

“(...) utentes que contactam a LAV têm expectativas diferentes relativamente às competências da LAV, desde a desconfiança, por um lado, à atribuição de competências de resolução imediata dos problemas” (APAV, 2014, p. 85), assim, quando são informadas do âmbito da atuação da APAV, das competências e das limitações da LAV/APAV, algumas vêm as suas expectativas frustradas e, conseqüentemente, não seguem com as estratégias fornecidas pela TAV.

Considerações Finais

Ao longo deste trabalho cruzamos a componente prática, como resultado do estágio efetuado na APAV, e a componente teórica, advinda da literatura. Neste âmbito, foi possível perceber que a violência conjugal contra a mulher se insere no crime da violência doméstica, artigo 152º do Código Penal Português e, é definida como sendo um padrão de comportamento que ocorre sob a forma física, emocional, psicológica, sexual e económica, e que é desenvolvida com vista a perpetuar a intimidação, o poder e o controlo do agressor sobre a mulher vítima.

Trata-se de um crime que ao nível de ocorrência não é comparável com a violência conjugal praticada pela mulher sobre o homem. As estatísticas indicam que nas relações de intimidade, 82% das vítimas são do sexo feminino e que 80% dos agressores são do sexo masculino.

A nível de pedidos de apoio às instituições, nota-me maior aderência ao recurso da via telefónica em comparação com o atendimento presencial. Em 2016, 60.5% das vítimas preferiram contactar a APAV por via telefónica, comparativamente às 29.1% que contactaram a APAV na forma presencial. Em 2017, 56.6% das vítimas que contactaram a APAV pela primeira vez, usaram a via telefónica, em contraste com os 32% dos contactos presenciais. Por isso, a capacitação dos técnicos face a atual procura do atendimento telefónico, torna-se um elemento primordial para uma intervenção de qualidade.

Pelas características das vítimas e das suas preocupações/condições, as novas tecnologias de comunicação ainda não são muito procuradas como forma de comunicação nesta abordagem de apoio à vítima, apesar de ter sido criado o SIAD, que para além da LAV, integra o Skype, Instagram, Messenger, Facebook e Twitter.

As mulheres vítimas deste tipo de crime, fazem várias tentativas de se manter na relação, aliás, muitas delas, ao procurar serviços de apoio, pretendem unicamente cessar com as agressões e não terminar a relação abusiva.

A dificuldade de romper com a relação abusiva pode conjugar diversos fatores, nomeadamente, o desconhecimento dos seus direitos, o desconhecimento do ciclo da violência, a pressão social, mitos associados à violência conjugal, dependência financeira, dependência emocional, o medo de homicídio resultante das ameaças por

parte do agressor, a fraca resposta institucional e ambivalências de sentimentos advindos das manipulações dos agressores ao prometerem que irão mudar. Pode ainda incluir preocupações com terceiras pessoas, em particular, a segurança física, emocional ou económica dos filhos.

A atual existência de instrumentos de Avaliação do Grau de Risco de homicídio ou reincidência de violência, é uma resposta que permite aconselhar a vítima e encaminhar de acordo com o resultado obtido tendo em conta suas especificidades, tais como filhos, existência de rede familiar de apoio, a coabitação ou não com o agressor. Porém, o técnico não se deve cingir somente no resultado obtido, deve fazer uma avaliação conversacional da situação, analisando outros aspetos fundamentais que o instrumento não permite avaliar com precisão.

São articulados vários modelos de intervenção para esta problemática, com maior enfoque na intervenção em crise e na intervenção multidisciplinar. Fazendo sempre os encaminhamentos necessários e a articulação com outras instituições, pautando sempre pelo princípio de autonomia da vítima.

Atuar no tema da violência conjugal contra a mulher revela-se um desafio, tendo em conta a complexidade na qual se insere e os atores envolvidos, podendo em alguns casos estender-se aos filhos, familiares e/ ou amigos próximos.

O estágio permitiu o desenvolvimento de competências para atuar com as vítimas dos mais variados crimes, desde a violência doméstica, o abuso sexual de menores, maus-tratos contra idosos, até aos roubos e crimes cibernéticos. As formações obtidas na APAV durante o estágio, a partilha em equipa e os atendimentos efetuados durante o estágio, permitiram o aprimoramento de técnicas de comunicação para intervenção com vítimas com variadas especificidades.

Em termos de ambiente de trabalho, a discente esteve sempre inserida numa equipa competente, que colabora e valoriza a partilha de informação. A vitimação secundária é quase nula na LAV, pois cada técnico partilhava os casos atendidos de modo a que todos ficassem a par da informação e especificidades de cada caso, permitindo assim uma atenção e preparação para uma abordagem personalizada dos utentes reincidentes. Também, e de forma permanente e constante, tornámos o ambiente da LAV muito descontraído para prevenir o stress.

Desmistificávamos cada realidade que nos chegava e ouvíamos visões diferentes sobre o mesmo problema. Mais do que uma equipa, a LAV, a dado momento, era uma família, não existindo o caso de um ou de outro, existindo sim o caso que foi atendido, numa fase específica, por um ou por outro.

Não obstante, as observações que podemos fazer são essencialmente a nível de efetivos, uma vez que os recursos humanos são insuficientes para responder da forma que se pretendia. Muitos casos não têm tido follow-up atempados, porque falta tempo para o efeito. A LAV recebe em média 23 chamadas por dia, chegando a receber 50 chamadas em alguns dias. Isto significa que temos de elaborar igual número de processos e/ou acrescentar a informação a um processo, no caso de uma vítima reincidente. Ressaltamos que, maior parte das vezes, diariamente existem somente três técnicos disponíveis para este tipo de atendimento telefónico. Daqui se tiram duas conclusões: a primeira é que nem sempre é possível responder a 100% da procura diária, e a última prende-se com a dificuldade dos/as TAV fazerem follow-up dos casos anteriores, tendo em conta que, para o efeito precisamos antes de ler e estudar o processo de modo a orientar o discurso, o que sobrecarrega de alguma forma a gestora da LAV.

A outra crítica é inerente à falta de cobertura total da APAV a nível nacional. É verdade que já tem uma grande presença nacional, mas ainda assim insuficiente, em particular quando somos confrontados com a desistência de utentes, a nível de colaboração para atendimento presencial, em estruturas fora da APAV por não se sentirem confortáveis nas outras estruturas de apoio (testemunho dos próprios).

Em termos gerais pensamos que o serviço prestado pela APAV é de crucial ajuda e com indiscutível qualidade. Almejamos criar uma estrutura semelhante para Moçambique, e estamos convictos de que adequando aos contextos da realidade moçambicana, os apoios do género que a APAV fornece serão uma grande valência para as vítimas de crime.

Materializamos desta forma os objetivos geral e específicos, constatamos que são vários os aspetos que devem ser conjugados para o sucesso da intervenção dos TAV em situação de risco Severo e Extremo. A experiência profissional, a sensibilidade e boa disposição do TAV, a forma como cada um dos TAV manipula a linguagem, o trabalho

em equipa, o envolvimento da vítima na busca de soluções, são alguns dos aspetos determinantes para uma intervenção de qualidade.

Foi possível perceber a existência de fatores externos e internos que interferem no processo de apoio, contribuído para o sucesso e/ou fracasso de um caso, nomeadamente, o desemprego, as crenças ligadas ao ideal de família, a burocracia, questões emocionais, a existência de filhos, a falta de informação sobre os seus direitos enquanto vítima, a desilusão quanto às expectativas sobre o tipo de resposta obtida nas instituições de apoio, a falta de rede primária de apoio e a crença na mudança do comportamento do agressor.

Bibliografia

Associação de Mulheres Contra a Violência [AMCV]. (2013). *Avaliação e Gestão de Risco em Rede. Manual para Profissionais*. Lisboa: AMCV.

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV]. (2010). *Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência*. Lisboa: APAV.

Arthur, M. [Eds.]. (2007). *Memórias do Activismo pelos direitos humanos das mulheres: Recolha de textos publicados no Boletim Outras Vozes, 2002-2006*. (pp. 127-133). Maputo: WLSA Moçambique.

Barata, O. S. (2010). *Política social e Sociologia*. (pp. 317-353), Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa, Instituto Superior de Ciências sociais e Políticas.

Cabral, G. & Marengo F. (2003). *Trafico de pessoas: como apoiar as vítimas?*. Paris: Comité Contra a Escravidão Moderna [CCEM]

Carvalho, M. & Pinto, C. (2014). *Serviço social: teorias e práticas*. (1st.ed., pp. 313-345) Lisboa: PACTOR.

Casimiro, C. (2013). *Violência feminina: a face oculta da violência no casal*. Revista da Associação Portuguesa de Sociologia, 6, 5-25.

Centro de Estudos Judiciários (CEJ). (2016). *Violência doméstica: implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno*. Lisboa, Centro de Estudos Judiciários & Comissão para a Cidadania e Igualdade do Género.

Contra Violência Doméstica: o caminho percorrido [2002-2005] (2005). Presidência do conselho de Ministros e ULHT.

Costa, D. (2017). *Grupo de Trabalho: violência de género e familiar. Sessões Paralelas*, Cinema São Jorge-lisboa, III^a conferência internacional do Fórum para a Governação Integrada.

Dias, I. (2010). *Violência doméstica e justiça Sociologia: Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*, Vol. XX, 2010, pág. 245-262.

Machado, C. (2003). *Intervenção psicológica com vítimas de crimes: Dilemas teóricos, técnicos e emocionais*. Portugal: Universidade do Minho.

Manita, C. (coord.), Ribeiro, C. & Peixoto, C. (2009). *Violência Doméstica: compreender para intervir*. Guia de boas práticas para profissionais de instituições de apoio a vítima. (Vol. 2, pp. 43-58), Lisboa: CIG.

Matias, M, & Paulino, M. (2013). *O Inimigo em Casa*. São Pedro do Estoril: PrimeBooks.

Nações Unidas [NU] (2003). *Estratégias de combate à violência doméstica: manual de recursos*. Trad., Emanuel Fernando Gomes de Barros Matos. Gabinete das Nações Unidas de Viena - Centro para o Desenvolvimento Social e Assuntos Humanitários, Lisboa: Direcção-Geral da Saúde.

Ostermann, A. & Oliveira, M. (orgs), (2015). *Você está entendendo: contribuições de estudos de fala-e-interação para pratica de teleatendimento*. Campinas, Mercado de letras.

Paiva, C. & Figueiredo, B. (2003). *Abuso no contexto do relacionamento íntimo com o companheiro: definição, prevalência, causas e efeitos*. Psicologia, Saúde & Doenças, 165-184.

Paulino, M., & Rodrigues, M. (2016). *Violência Doméstica: identificar, avaliar e intervir*. São Pedro do Estoril: PrimeBooks.

Sanches, I. (2005). Compreender, agir, mudar, incluir. Da investigação-acção à educação inclusiva. *Revista Lusófona de Educação*, 5, 127-142.

Simas, R. (2014). *A Vez e a Voz da Mulher: Relações e Migrações*, Lisboa: Edições Colibri, pp. 253-267.

Vala, J., Monteiro, M. (coord.) (2013). *Psicologia Social*. (10.^o ed.). Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian.

Valente, M. (coord.) (2014). *Politeia: Violências Privadas Versus Direitos Públicos*, Lisboa: Edição especial, Revista do Instituto de Ciências policiais e Segurança Interna, p.162.

Web Bibliografia

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV]. (2018). Contactos. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/contactos, acedido aos 19.01.2018, as 13:38min.

_____. (2018). Relatório anual 2017. Lisboa. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2017.pdf

_____. (2017). Relatório anual 2016. Lisboa. disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2016.pdf

_____. (2016). Relatório anual 2015. Lisboa. disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2015.pdf

_____. (2015). Relatório anual 2014. Lisboa. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2014.pdf

_____. (2014). Relatório anual 2013. Lisboa. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2013.pdf

Binet, M. (2013). *Análise da conversação etnometodológica e investigação em serviço social: Preliminares teórico-metodológicos*. Intervenção Social, Lisboa: 41, 71-91.

Disponível em: http://repositorio.ulusiada.pt/bitstream/11067/1081/1/IS_n41_4.pdf

Campbell, J. & Glass, N. (2009). *The danger assessment: validation of a lethality risk assessment instrument for intimate partner femicide*. Journal of Interpersonal Violence, 24, 4653-674.

Neves, S., Cunha, C., Grangeia, H, & Correia, A., (2015). Grupos de reflexão e ação: uma intervenção psicoterapêutica feminista com mulheres vítimas de violência na intimidade. *Ex aequo*, (31), 13-28.

Rede de Intervenção na Área da Violência em Sintra [REVIS]. (2011). Guia para o atendimento e intervenção em rede. Lisboa: Associação de Mulheres Contra a Violência (AMCV).”

Disponível em:
http://www.pgdlisboa.pt/docpgd/files/1436797392_rivsintra_guia_atendimento.pdf,
acedido a 24 de Fevereiro de 2018.

Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna [SGMAI] (2018).
Relatório Anual de Segurança Interna - 2017. Lisboa: SGMAI. Disponível:
<https://www.portugal.gov.pt/download-ficheiros/ficheiro.aspx?v=9f0d7743-7d45-40f3-8cf2-e448600f3af6> acessido as 08 de Maio de 2018.

Legislação

Lei 29/2009, de 29 de Setembro, lei sobre a violência doméstica praticada contra
a mulher. Disponível em: http://www.wlsa.org.mz/wp-content/uploads/2014/11/Lei_VD_2009.pdf

V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género
(2014- 2017).

Disponível em: https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2014/01/V_PL_PREV_COMBATE.pdf.

Apêndices

Síntese de apêndices

Casos	Resumo do resultado dos casos	Observações	Avaliação geral
Mulher em vítima de violência por parte do marido. A vítima encontra-se empregada e tem autonomia financeira. Risco severo-15 (cf. Apêndice- I) » encaminhamos para o atendimento presencial em num gabinete da APAV	A utente seguiu as estratégias fornecidas pelos técnicos, deslocou-se para o atendimento presencial, com vista a beneficiar dos apoios prestados pela APAV.	A utente está minimamente em segurança, visto que se encontra a residir em casa do filho, e mudou o número de telemóvel.	A nossa avaliação é a de que maior parte das vítimas que contactam a Linha de Apoio à Vítima-APAV segue as estratégias recomendadas pelos técnicos e tentam adotar mecanismos de sair da situação de risco. Porém, casos há em que as vítimas mesmo depois de terem sido informadas sobre a gravidade do seu risco, desvalorizam a vitimação perpetrada pelos seus companheiros íntimos, (cf. Apêndices III e VI). Maior parte dos casos atendidos pela estagiária seguiram as recomendações dadas, outras cumpriram parte delas, algumas mostravam-se receosas e colocavam barreiras na resolução do caso.
Mulher vítima em situação de desemprego, com um menor de idade. é vítima de violência psicológica por parte do companheiro. Risco variável-1 (cf. Apêndice - II). » sugerimos a sair de casa; » aconselhamos a procurar emprego; » encaminhamos para o atendimento presencial na APAV	A vítima seguiu algumas das estratégias: saiu de casa, entrou em contacto com o GAV para atendimento presencial e procurou emprego.	A vítima conseguiu emprego, porém, regressou para casa do agressor, alegadamente para fornecer boas condições de vida ao seu filho.	Esta situação, ocorre porque nem todas as vítimas que contactam a LAV querem realmente sair da situação, algumas querem somente desabafar, outras não estão suficientemente preparadas para dar fim da vitimação e consecutivamente da relação. É importante notar que os técnicos devem aconselhar respeitando sempre a autonomia da vítima, pois, esta última é um agente ativo para o sucesso da situação, a ela cabe tomar decisões sobre o que irá fazer depois de ter sido informada sobre a sua situação e seus direitos.
Mulher vítima por parte do seu companheiro. A utente encontra-se trabalhar. O casal tem um filho menor. O marido tem acesso a arma de fogo, trabalha na guarda prisional. Risco extremo-18 (cf. Apêndice - III). » aconselhamos a apresentar queixa na PSP, GNR, MP; » encaminhamos para o NAVVD;	Não foi possível saber se a vítima seguiu com os aconselhamentos, visto que a mesma se recusou a fornecer o seu contacto para follow-up “quando eu sentir que estou em perigo volto a contactar” (sic).	A utente refere não querer apresentar queixa, desvaloriza a perigosidade a que se encontra.	
Mulher vítima de violência doméstica por parte do marido. A utente trabalha como presidente numa ONG de defesa dos direitos humanos. Risco extremo-25 (cf. Apêndice - IV). » encaminhamos para o atendimento	A utente se mostrou bastante receptiva às recomendações dos técnicos, se dirigiu ao GAV para beneficiar dos apoios prestados pela APAV.	A utente já não coabita com o agressor.	

presencial na APAV.			
Mulher vítimas por parte do seu marido. Denuncia igualmente uma situação de abuso sexual de menores por parte do mesmo agressor (cf. Apêndice - V). Risco extremo-24. » encaminhamos para o NAVVD; » articulamos com a polícia local.	A polícia foi a casa da vítima; A vítima seguiu os aconselhamentos dos técnicos e se dirigiu ao NAVVD para o atendimento presencial.	A vítima aparenta estar a ser coagida pelo agressor, visto que não tem mostrado vontade em colaborar para sair da situação da vitimação.	
Mulher vítima de violência doméstica por parte do marido. A utente encontra-se a trabalhar, mas não tem autonomia financeira. Risco severo-14 (cf. Apêndice - VI); » aconselhamos a sair de casa; » aconselhamos a apresentar queixa junto da PSP, MP e GNR. » encaminhamos para o GAV de Lisboa.	A utente receia apresentar queixa, “ninguém vai acreditar em mim...” (sic). A utente desmarcou o atendimento presencial.	A vítima apresenta dependência financeira. A vítima utente não se mostra disponível para pedir ou dar o divórcio.	

Apêndice -I- Caso de sucesso

Problemática 02.04.2018 LAV 	A Sra. D^a. Z, 54 anos de idade, contactou a LAV para expor a sua situação. Refere que estava num casamento do qual resultaram dois filhos, de 32 e 22 anos de idade. Refere que trabalha numa loja chinesa e recebe o ordenado mínimo. Afirma que o seu marido sempre foi ciumento e controlador. Assim, não quer que a Sra. D^a. Z atenda homens, e faz sempre uma enorme confusão com esse tem quando o casal chega a casa. No que concerne à vitimação, a Sra. D. Z refere que é vítima de violência doméstica por parte do marido desde há muitos anos. Desvaloriza a violência física referindo que a violência foi mais marcada por agressões psicológicas, “matou-me psicologicamente, chama-me puta de merda, diz que ando com homens, chama-me burra, humilha-me” (sic). Revela que no dia do seu casamento, o marido a humilhara dizendo “a convidada (uma do casamento) está mais bonita que a noiva...quando eu usei os 15 contos que a minha madrinha me deu e comprei o frigorífico que é o que mais fazia falta em casa em vez de comprar um vestido de casamento bonito e caro...” (sic). Relata que o marido sempre foi muito controlador, sempre impediu que a utente usasse leggings, “chegou a rasgar-me umas calças” (sic). refere que mesmo o salário da utente é controlado pelo agressor, “eu trabalho e tenho de lhe entregar o dinheiro todo” (sic). Refere que na passagem de ano, teve de chamar a polícia a casa porque o marido a proibira de entrar em casa, sob pretexto de que chegou tarde. Refere que nessa altura já não partilhavam o quarto, “dormia com o meu filho” (sic). Refere que a uma dada altura, o marido começou a segui-la e a espiá-la por todo lado. A Sra. D. Z refere que a última agressão foi nesta sexta-feira “fraturei a bacia fui ao centro de saúde e estou de baixa médica esta semana”, foi apresentar queixa e saiu de casa. Afirma que arrendou uma casa de 280 euros na Amora e prevê mudar-se para lá este sábado. Refere que a polícia a aconselhou a contactar-nos “disseram-me que davam apoios às vítimas” (sic). A utente refere estar ainda com medo que o seu marido vá ao seu trabalho, dado que já deu entrada com os papéis do divórcio litigioso “ele disse que se eu pedisse divórcio me matava e que eu não teria nenhum direito da casa” (sic). Atualmente ainda se encontra a viver em casa do filho, refere que a partir da próxima semana não terá tempo de se deslocar ao gabinete, visto que estará a trabalhar e não pode faltar, “se não fico na rua” (sic).
Pedido da vítima	Apoio social
Levantamento das necessidades	Apoio psicológico, apoio jurídico e apoio social

Avaliação do Grau de Risco	Risco Severo- 15
Estratégias de intervenção	» explicámos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » explicámos que temos um GAV em Setúbal; » explicámos que os nossos apoios são concedidos mediante avaliação em gabinete; » encaminhámos para o GAV de Lisboa;
Informações complementares Atendimento Presencial TAV do GAV de Lisboa 09.04.2018	A Sr^a D^a. Z veio a atendimento dizendo que teria sido encaminhada pela SS. "Eles dizem que aqui na APAV me podem ajudar a pagar as despesas" (sic). Esclarecemos o âmbito de atuação da APAV e a utente disse compreender. Afirma já ter mudado de casa tendo facultado a nova morada. Pede ainda apoio psicológico, sugerimos que seja feito o pedido ao GAV de Setúbal e disponibilizámo-nos para o fazer. A utente concorda, pede para ser contactada ainda esta semana uma vez que se encontra de baixa. A utente encontra-se muito chorosa, refere ter problemas em dormir pois tem pesadelos. A utente trouxe consigo os documentos relativos á queixa que apresentou. 10 de Abril (GAV Setúbal) Fomos contactados pela técnica do GAV de Lisboa que acompanhou o caso para encaminhar a utente que pediu apoio psicológico e segundo a técnica poderá haver necessidade. Pedido: pediu para ser contactada esta semana porque ainda está com baixa. Contactámos a utente que disse andar neste momento a tratar das coisas da casa (água, luz, etc) e que para a próxima semana vai ter mesmo que estar de repouso porque vai trabalhar dia 20 de Abril. Disse que nos contactará para vir ao GAV fazer a avaliação nas suas folgas, 2^a ou 3^a. Questionada se o agressor a tinha contactado disse que não porque mudou o número de telemóvel e pensa que isso só vá acontecer quando for trabalhar. Como disse que vai escolher o melhor meio de transporte para ir trabalhar, comboio ou autocarro, aconselhamos que escolhesse aquele que permitisse não andar sozinha.

Apêndice- II- Caso de Sucesso e alguns retrocessos

Problemática Problemática: 21-03-2018/ TAV³⁸ da LAV	A Sra. D. amiga contactou a linha na qualidade de denunciante. Refere que a sua amiga, Sra. D. X está a ser vítima de violência doméstica psicológica por parte do seu companheiro, com o qual reside há 5 anos. Desta relação nasceu um filho, atualmente com dois anos. Refere que "eles estão em processo de separação e ele diz que vai sair de casa e que não vai pagar nada" (sic). A denunciante refere que está preocupada uma vez que "ela não tem como se sustentar a ela e ao bebé, precisa de ajuda e de apoios" (sic). A sua amiga, Sra. D. X encontra-se desempregada.
Pedido da vítima	Encaminhamento acerca da situação acima descrita.
Levantamento das necessidades	Averiguar a situação junto da alegada vítima; Apoio jurídico e o apoio social.
Avaliação do Grau de Risco	Não foi possível realizar a avaliação do grau de risco porque não foi a vítima que nos contactou. LAV 21.03.2018 Risco Severo- 14
Estratégias de intervenção	Explicámos o âmbito de atuação da APAV e os tipos de apoio prestados. Aconselhámos a denunciante a sensibilizar a vítima a entrar em contacto connosco de forma a conseguirmos avaliar melhor a situação.
Informações complementares	LAV 21.03.2018 A Sra. D. X 32 anos de idade contactou a LAV para expor sobre a sua situação.

³⁸ Atendimento iniciado por outra TAV da LAV, que não a Discente.

	A Sra. D. X refere que há 5 anos que vive em união de fato, a relação resultou num menino de 2 anos de idade. Refere que desde que teve o menino está desempregada, visto que o marido, Sr. M.T.S.B., empresário de 29, sempre a obrigou a ficar em casa para cuidar do filho, impossibilitando assim que a utente procurasse trabalho. Refere que fez curso de hotelaria, “eu cheguei a recusar o emprego nas entrevistas porque ele dizia que não ia pagar a creche para o menino” (sic). O casal vive numa casa alugada em nome da utente. No que concerne à vitimação, a Sra. D. X refere que é vítima de violência psicológica por parte do marido, “ele é agressivo ao falar comigo e diz que eu não presto para nada, já me deu um estalo” (sic). a Sra. D. X refere que o seu marido a quer pôr fora de casa, ameaça que lhe tira o filho e que a mata, “disse que não vai pagar a renda e que tenho de sair de casa para ele refazer a vida dele, e se eu levar o menino me acontece” (sic). A Sra. D. X refere que está dependente do seu marido tem o IRS junto ao seu marido e por isso que não pode pedir ajuda à segurança social, “eu estou nesta situação e não consigo provar que sou pobre, porque as coisas estão em nome dele e como a morada fiscal está aqui fica difícil” (sic) A Sra. D. X refere que seus pais são de idade e estão desempregados sem condições para a ajudar com o bebé por um período superior a 1 mês. Refere que o alegado agressor lhe tem dado algum dinheiro para ela comprar produtos para fazer sopa para o filho, “desde o dia 13 de fevereiro que tem deixado um dinheiro, ao todo até agora são 60 euros, por isso não chega para nada... eu não tenho dinheiro para comprar fruta, legumes, para me deslocar” (sic). A utente revela que o seu companheiro prometera ajudar num valor para pagar uma renda de dois meses e outro para ela se sustentar durante um mês até ela conseguir arranjar emprego. Atualmente já não se mostra disponível para dar esse valor. Relativamente ao menor, a utente refere que embora o marido não ajude a mudar fraldas, o relacionamento com o pai tem sido saudável, “ele leva o filho para passear e deixa-me aqui sozinha” (sic). LAV 21.03.2018 » explicámos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » aconselhamos a apresentar queixa junto das autoridades como PSP, GNR e junto dos serviços do Ministério Público; » aconselhámos a dar início ao processo das responsabilidades parentais junto do tribunal de família e menores;
--	--

	» aconselhámos a inscrição no centro de emprego; » aconselhámos a dirigir-se para a Segurança Social de forma a pedir ajuda; » aconselhámos a procurar oportunidades de emprego na internet e no Facebook; » aconselhámos a solicitar o apoio jurídico na Segurança Social; » encaminhámos para o Espaço VidaCentro de atendimento à Vítima (Câmara Municipal de Loures). » disponibilizámos a LAV; LAV 26.03.2018 Contactamos a Sra. D. X para saber como estava a situação e o que já foi avançado, a Sra. D. X refere que a situação se mantém, porém com algumas mudanças, afirma que aguarda a resposta de uma casa em Setúbal e a mudança está prevista para esta semana. Refere que teve de pedir à mãe para conversar com o companheiro, uma vez que “se eu falo com ele há sempre discussões e ameaças de que não vai pagar” (sic). Refere que o companheiro recusa que ela leve as coisas do bebé e algumas da própria. Afirma que enquanto estiver em casa do companheiro torna-se difícil arranjar emprego e escolinha para criança, “algumas creches só aceitam bebés depois de visita presencial” (sic). LAV 03.04.2018 Fomos contactados pela Sra. D. X que nos referiu que a situação continua na mesma, com alguns agravantes. Refere que o marido se recusa a ser fiador dela e a dar-lhe algum valor para pagar a renda inicial e para as despesas, durante o período em que está à procura de emprego. Refere que o seu companheiro lhe enviou uma mensagem pelo Facebook afirmando que ela irá ficar na rua, visto que está para contratar um advogado para lhe tirar o filho. Afirma que está desesperada, porque não tem dinheiro para arrendar uma casa e não quer perder o filho. Refere que irá contactar a mãe e pedir que uma amiga venha ajudá-la a levar algumas das suas coisas para casa dos pais. Questiona-nos se o marido pode apresentar queixa contra ela caso saia de casa com o filho. LAV 03.04.2018 Reforçamos que deverá dar início ao processo da RRP;
--	---

	»Fornecemos o apoio emocional para que a utente comece a dar passos importantes sobre a sua situação; » Reforçamos que para resolver a sua situação deverá começar de algum lado; » Elucidamos que indo para casa dos seus pais, fica mais fácil deixar o menino com os avós caso vá a uma entrevista; 4 de Abril A utente veio ao GAV com o filho e a mãe, mas como as nossas salas estavam ocupadas, sugerimos que viesse após o almoço e que o filho de 2 anos ficasse com a avó, tendo concordado. Compareceu no GAV de tarde e relatou factos já descritos aquando dos contactos com a LAV, mostrando ainda alguma indecisão relativamente à separação e algum receio que o pai do filho o leve, tal como lhe disse, até que ela tivesse condições. Tranquilizámos a utente que como está acolhida em casa dos pais adotivos, tem condições para ficar com o filho e sugerimos que o pai viesse vê-lo a casa deles. Encaminhámos a utente para o IEPF para se inscrever, e também em empresas de trabalho temporário e comesasse também a procurar uma casa, o que poderá demorar algum tempo. Aconselhámos que iniciasse rapidamente a RRP e que hoje quando o pai do filho vier a casa dos pais, deverá informá-lo desta decisão já que ele lhe disse que ia consultar um advogado para saber os seus direitos e deveres. Esclarecemos que deverá dizer-lhe que poderá vir ver o filho desde que avise com antecedência, mas que levá-lo, pelo receio que tem dele o fazer, só poderá após a RRP. Ficou de relatar como ele reagiu à conversa. 09.04.2018 LAV Contactamos a Sra. D.X para perceber como estava a Situação e o que foi avançado. Refere que a casa dos pais está cheia de pó “já tentei limpar, mas sozinha não consigo com meu filho ao colo” (sic). Refere que foi ao tribunal para tratar da regulação das responsabilidades parentais. Afirma que o pai do filho foi lá visitá-los por duas vezes, refere que o filho está triste com a separação e anda doente “o meu filho anda agarrado a mim, está a reagir muito mal, chora sempre, nós três estamos a sofrer com a separação” (sic). A Sra. D. X refere que o pai do filho lhe ligou propondo que voltassem para casa, prometeu que ia pagar a creche do menino e casa para a utente ficar com o filho, “disse que se for preciso até me ajuda com o carro”, sob a condição de que tinha de ser perto da casa dele para que
--	---

	ele tenha um contacto frequente com o filho. Refere que irão voltar a viver com o alegado agressor até ao final do mês enquanto procuram a casa com mais calma. A Sra. D. X afirma não ter mecanismos para recusar a proposta, sobretudo porque na casa dos pais está um irmão que tem trissomia 21 e que pode se tornar agressivo a qualquer momento. Realça que a casa dos pais não está em condições para o menino viver, “eu tenho de sair de casa para apanhar ar por causa da poeira...se a Assistência social cá vier, a culpada de colocar meu filho nestas situações serei eu” (sic). A utente reclama a falta de compreensão por parte da mãe, “ela diz então arruma e vai” (sic). Reclama ainda a falta de autonomia na casa dos pais, “aqui também não tenho voz” (sic). Relata que se estiver a dar de comer ao filho e este fizer birra ou chorar, ninguém a ajuda. Refere que irá pedir ao companheiro para que o filho fique numa ama, de modo a ter tempo de procurar casa ou emprego e inscrever o menino nas creches, “porque agora só há vagas para setembro” (sic). A utente refere que está a voltar a morar com o companheiro para resolver as coisas “não estou a voltar para ele” (sic). Refere que vai seguir com o processo da RRP. Prometeu contactar amanhã para explicar o que ficou decidido. 09.04.2018 Estratégias » explicamos a utente sobre o ciclo da violência; » questionamos o porquê de ter que voltar para casa do agressor, ao invés de procurar casa enquanto continua em casa dos pais “é por causa do menino, porque está a sofrer com isto” (sic); » sugerimos que tentasse negociar com o companheiro de modo a perceber se ele vai honrar com a sua palavra; » fornecemos o apoio emocional; » sugerimos a convencer o companheiro de modo a aceitar deixar a criança na AMA; » disponibilizamos a LAV; 11.04.2018 Contactamos a Sra. D. X para saber como estava a situação, refere que voltou a viver com o marido, o filho está numa AMA. Refere que tem andado em entrevistas de emprego. Afirma que conseguiu um part-time para call Center e vai começar a trabalhar na segunda-feira. Disponibilizamos a LAV.
--	--

Apêndice- III- desvalorização da vitimação e rejeição das estratégias

Problemática	A Sra. D. Y contactou a LAV para expor sobre a sua situação de vitimação. A Sra. D. Y refere está num processo de divórcio, tendo saído de casa em Fevereiro de 2018. Da relação tiveram dois filhos, sendo que o mais novo é menor. Refere que decidiram tratar a RRP por mútuo acordo. No que concerne à vitimação, A Sra. D. Y refere que é vítima de violência doméstica por parte do companheiro. Sem detalhar mais sobre a situação, a utente afirma que não quer apresentar queixa, “quando eu sentir que estou em perigo volto a contactar” (sic). A Sra. D.Y relata que o marido trabalha como guarda prisional, tem uma arma antiga e não registada. Refere que o marido a tem pressionado para lhe entregar a arma, “eu dei a alguém para a guardar” (sic). A utente recusa se a fornecer o seu contato referindo que se sente em segurança, e que do momento apenas queria informações sobre como proceder nesta situação.
Pedido da vítima	Informações.
Levantamento das necessidades	Apoio psicológico. Apoio jurídico.
Avaliação do Grau de Risco	Risco extremo-18
Estratégias de intervenção	» explicamos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » aconselhamos a apresentar queixa junto das autoridades como PSP, GNR e junto dos serviços do Ministério Público; » aconselhamos para entregar a arma às autoridades; » solicitamos o contacto da utente e explicamos que devido o grau de risco em que se encontra um técnico irá entrar em contacto, para agendar um atendimento; » explicamos que não temos uma estrutura da APAV próxima a sua área de residência, mas que há possibilidades de

	articularmos com os técnicos do NAVVD. » fornecemos o contacto do NAVVD-Viseu, visto que a utente se recusou a deixar o seu contacto;
Informações complementares	Sem informações complementares, a utente não nos deixou um contacto para follow-up

Apêndice- IV- Disposição para a mudança da situação

Problemática Márcia Fonseca 10.05.2018	A Sra. D. P, 34 anos de idade contactou a LAV para expor sobre a sua situação. No que concerne à vitimação, refere que foi agredida fisicamente com recurso a facas “com brutalidades imensas” (sic) pelo marido na noite do dia 4 de abril de 2018. Refere ter apresentado queixa e ter feito exames no médico legista. Refere estar a juntar os papeis para requerer o apoio jurídico na Segurança Social. A utente refere que é presidente de uma ONG, e se sente ridicularizada pela vitimação que sofreu, “eu que apoio pessoas, sinto me tão mal de estar nesta situação, nem tenho vontade de sair da cama ” (sic). Atualmente, a utente vive sozinha, “é perto da casa dele” (sic). Refere que a mãe a tem contactado, “mas eu não vou lá” (sic), mostrando a vergonha e o estado de debilitação em que se encontra” (sic). Revela que não tem ido trabalhar, “não tenho baixa, tirei alguns dias” (sic). A utente refere que não se sente bem “o meu coração acelera muito, transpiro e depois começo a sentir muito frio” (sic). A utente afirma não querer ser atendida por outra instituição diferente da APAV, “pode ser longe, mas dá me os contactos que eu vou” (sic).	
Pedido da vítima	Sem pedido específico	11/5/2018 A utente pede para falar com um psicólogo
Levantamento das necessidades	Apoio psicológico, Apoio jurídico e o apoio social.	
Avaliação do Grau de Risco	Risco Extremo-25	

Estratégias de intervenção	» explicamos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » aconselhamos a dirigir se ao centro e para fazer alguns exames e cuidar da saúde; » explicamos que podemos contactar o NAVVD para que possa atender-la mais próximo da sua área de residência; » explicamos que será contactada por um técnico do GAV do Alto Alentejo Oeste: » explicamos que o GAV de Alto Alentejo-oeste possui equipas móveis e podem sugerir que o atendimento seja num local intermédio entre si e o GAV; » fornecemos os contactos do GAV do Alto Alentejo Oeste: » informamos que contacto será feito no máximo de 72h úteis, entretanto, se puder antes desse período, pode sempre contactar o GAV para agendar um atendimento. » disponibilizamos a LAV
Informações complementares	11.05.2018 LAV 10:08 Fomos contactados pela Sra. D. P que nos referiu que o GAV não a contactou. » relembramos que o contacto por parte dos técnicos é realizado no máximo de 72h úteis; » sugerimos a utente a contactar o GAV para agendar um atendimento 14.05.2018 09:45 LAV Fomos contactados pela Sr. P, refere que contactou sem sucesso o GAV do Alto Alentejo para confirmar que realmente irá para o atendimento hoje às 14h conforme ficou acordado com os técnicos daquele GAV. Pede-nos para passarmos a informação ao GAV. » informamos que o GAV abre às 13h; » explicamos que a APAV é uma instituição muito séria e que se foi marcado para as 14h deverá estar no local conforme o combinado. » informamos que iremos dar ao GAV, a indicação do seu contacto; » disponibilizamos a LAV.

	GAV-Alto Alentejo Oeste 11/5/2018 - Sugerimos que fosse reforçada a segurança interna da porta de casa através da instalação de trancas, bem como que em adição fosse bloqueada a porta com móveis pesados (dado que a utente referiu que o agressor tem muita força e se quiser entrar à força em sua casa que conseguirá) Agendado atendimento presencial em Sousel a 14/Maio às 14h00.
--	--

Apêndice- V- coação enquanto fator retrocesso no processo de apoio

Problemática 07.06.2018 13h às 15:20	A Sra. R 41 anos de idade contactou a LAV para expor sobre a sua situação. Refere que está casada em “part-time, ele está algum tempo em Portugal e outro em Espanha” (sic). O marido da utente tem 31 anos de idade. A Sra. D. R refere ter um filho de 11 anos de idade do anterior casamento. No que concerne à vitimação, a Sra. D. R refere ser vítima de violência doméstica por parte marido. Desvaloriza as agressões físicas afirmando que a violência é mais psicológica, “ele tortura-me, ele isolou-me de tudo e de todos” (sic), revela duas agressões físicas, sendo que a primeira acontece há 2 anos e a última vez sucedeu hoje, o marido agrediu com recurso a um amortecedor de carro, "estou com medo de sair de casa" (sic). Refere que o marido a convenceu a retirar a queixa e, entretanto, o tribunal informou-a que o caso é muito grave e não pode retirar a queixa. A utente tem ideação suicida “quero morrer o tempo todo” (sic). A Sra. D. R chorou durante todo o atendimento, “é um caso complicado” refere que o marido é muito sedutor, manipulador, todas as mulheres querem envolver-se com ele. Revela que o marido se envolveu sexualmente com a sua mãe, “não a forçou...” (sic), engravidou a cunhada, esposa do irmão do agressor, “a filha nasceu e foi registada com o nome do irmão... ninguém sabe” (sic). A Sra. D.R revela que o agressor abusa sexualmente a sobrinha de 10/11 anos de idade, filha do seu irmão com quem vive em Espanha. Refere que nunca assistiu a cenários com penetração, entretanto, o alegado agressor coloca a menor em posições sexuais enquanto se desgusta de prazer, “a menina coloca a boneca entre as pernas, virada ao tio... ela está manipulada, faz tudo o que ele diz, por isso se ele lhe quiser fazer mal ele faz” (sic). Afirma que não tem a morada da menor. Afirma que a mãe da menor sabe do abuso, "mas o pai não desconfia" (sic) A utente afirma que o alegado agressor é pedófilo, tem ido às escolas “fica no estacionamento a espera das meninas, eu não sei o que faz com elas” (sic).
--	---

	Vítima e agressor não coabitam.
Pedido da vítima	Pede para articularmos com a polícia local.
Levantamento das necessidades	Apoio psicológico, Apoio jurídico e Apoio social.
Avaliação do Grau de Risco	Risco Extremo-24
Estratégias de intervenção	» Questionamos que se chamássemos a polícia a vítima iria confirmar as agressões, disse que sim, ‘podem chamar’ (sic). No momento do contacto o agressor não estava em casa da vítima, mas rondava a habitação. Indicámos que iríamos chamar a polícia local e sugerimos que fizesse um aditamento à queixa já apresentada anteriormente. » Acordamos que iremos pedir a polícia para ir para sua casa. » Aconselhamos a pedido de mediadas de coacção para que o agressor não se aproxime de si. » Como os Gabinetes de Apoio à Vítima d APAV ficam longe da zona de residência da vítima, indicámos que iríamos articular com o NAVVD de Beja de modo a ser contactada no sentido de agendar um atendimento presencial. » Em relação à menor indicámos que iríamos articular com uma rede especializada da APAV, a Rede CARE e entraríamos em contacto. Aconselhamos para procurar a morada da casa da menor por forma a facilitar a denúncia a PJ.
Informações complementares da Gestora da LAV 07.06.2018 16.07min	Contactamos a GNR - Posto Territorial de Beja com o intuito de uma patrulha ir ao local averiguar a situação, falámos com o agente da PSP que nos indicou que a morada descrita pertence à PSP, foi então articulado com a PSP de Beja, falámos com o agente que nos indicou que uma patrulha iria ao local. Fornecemos o nosso contacto para o feedback. De seguida fomos contactados pelo Agente que referiu que se verifica a situação de violência doméstica e que o Agente

	iria tomar conta da ocorrência. LAV 08.06.2018 Primeiramente entramos em contacto com a vítima, mas a chamada não foi estabelecida, não atendeu. Em seguida contactámos o NAVVD de Beja, falámos com a Assistente Social, técnica que nos indicou que viu a nossa chamada ontem, mas estava numa formação e referiu já saber da situação pois a polícia já tinha articulado com o NAVVD. Hoje já tentou contactar a vítima por duas vezes, mas esta não atendeu a chamada, ‘vou tentar até às 11:30 se ela não atender mando lá a polícia e também tenho o número da mãe dela. Supostamente ela passou esta noite em casa da mãe’ (sic). A vítima já teria apresentado queixa e revelou à polícia que o agressor se envolveu com a própria irmã em Espanha e na altura dos envolvimento íntimos ligava por videochamada para a vítima e obrigava-a a ver as relações sexuais que tinha com a irmã e com a sobrinha, ‘eu acho que ela sempre o tentou encobrir’ (sic). A vítima tem de ir hoje às 15:00 ao IML. Ontem recusou ir ao hospital e ao NAVVD, ‘eu pedi à polícia para a trazer cá, eu não estava, mas estava a psicóloga em atendimentos, mas ela disse que estava muito cansada e pediu para vir hoje. Ao hospital não quis ir mas devia porque segundo a polícia tinha marcas físicas, só que disse que já tinha tomado um comprimido e queria mesmo descansar porque estava muito cansada’ (sic). A polícia referiu que a vítima reside com um menor, seu filho. Indicámos que precisávamos saber a morada em Espanha onde a menor se encontra, ‘ela deve saber porque ela disse à polícia que já lá foi, mesmo que não saiba a morada sabe algumas indicações’ (sic). Explicámos que é urgente avaliar a situação da menor e falámos com a nossa rede especializada. Pedimos à técnica do NAVVD para tentar saber a morada da menor no atendimento presencial com a vítima ou através da polícia, ‘eu vou saber essa informação e depois ligo’ (sic). Agradecemos a disponibilidade e aguardamos o contacto. 08.06.2018 14:00 LAV A Técnica do NAVVD contactou a LAV pedindo envio de informação pois foi ao local e a vítima não abriu a porta, ‘acho que ela está a ser coagida, não falou comigo, portanto vou enviar informação para Tribunal, acho que se passa algo de grave’ (sic). Indicou que a menor reside em Espanha perto de Madrid. Pedimos para assim que soubesse a morada da
--	--

	menor nos contactar, 'vai ser difícil num primeiro atendimento talvez não consiga, mas assim que souber ligo logo para vocês' (sic). Foi enviada informação para o email e de seguida contactámos o NAVVD para indicar que a informação foi enviada, por duas vezes tentámos, mas a chamada não foi estabelecida, não atenderam. 08.06.2018 15:00 LAV Fomos contactados pelo NAVVD de Beja a referir que a informação foi enviada. A técnica do NAVVD confirmou a receção e posteriormente contactou referindo que a informação já foi enviada para Tribunal. O agressor irá para Espanha no dia de hoje e o agendamento para atendimento para a vítima será no decorrer da próxima semana. Pedimos feedback. 12.06.2018 LAV Fomos contactados pela Técnica do NAVVD. Refere que o atendimento com a vítima de ontem não foi fácil, 'ela não está a querer colaborar' (sic). Referiu que a localidade onde a menor reside é em Loeches, 'zona de vivendas com piscina e por fora as casas são de pedra' (sic). Vai tentar saber mais informações como o nome da menor e escola. De momento o agressor está em Espanha mas a Técnica do NAVVD acredita que ele regressa a Portugal para a semana. Ficámos de articular com a Rede CARE, Técnica do NAVVD aceita ser contactada sempre que necessário. Disponibilizámos a LAV.
--	---

Apêndice -VI- Dependência financeira: um impasse no processo de apoio

Problemática 19.06.2018	A Sra. D. J contactou a LAV para expor sobre a sua situação. A Sra. D. J refere que está casada há 4 anos, o marido tem 54 anos de idade, sendo que a relação já dura há 7 anos. O casal não tem filhos em comum, entretanto, ambos têm filhos de outros casamentos. Refere que este é o quarto casamento do seu atual marido. A Sra. D. J é professora e o seu marido ocupa um cargo de relevo na força aérea. Refere que tem uma imagem profissional muito respeitada, “ele é socialmente afável, ajuda qualquer um em tudo o que for preciso” (sic). A utente afirma apesar de trabalhar não tem autonomia financeira que seu marido ajuda tanto aos seus pais como aos seus filhos “ele diz que sou mais que um pai para seus filhos” (sic). No que concerne à vitimação, a Sra. D. J afirma que sofre de violência doméstica física e psicológica por parte do marido. “Estou a viver uma violência extrema, se eu continuar não vou viver mais tempo...bate-me, sufoca-me com as mãos, dá me murros repentinos, me atira para o chão” (sic). Refere que a agressão física tem sido tão grave que em Novembro de 2014 foi operada o osso do braço porque o marido a jogou no chão, tendo na sequência fraturado o braço. A utente chora durante quase todo o atendimento, “ele me faz acreditar que eu estou a inventar coisas, ele mente e me manipula muito. Refere que nunca chegou a apresentar queixa por receio que o marido acentue as agressões “disse que se eu fizer alguma coisa de mal contra ele, me destrói toda” (sic). A Sra. D. J afirma que a violência tem sido cada vez mais severa desde há 1 ano e meio. “dura com muita gravidade desde o último ano” (sic). Refere que o marido é manipulador, a agride brutalmente e no minuto seguinte manda mensagem a dizer que a ama e que está “comigo em tudo.... Ele nunca me mandou mensagem ofensiva, todas as mensagens são de amor” (sic). Refere que o alegado agressor é muito informado, “disse que se eu gravar qualquer situação e eu lhe meter no tribunal ele também me põe no tribunal” (sic). Afirma que a família e os amigos do agressor não sabem da situação, “só a minha mãe e uma colega é que sabem” (sic). Indigna-se com a infidelidade do companheiro, referindo que ele tem muitas mulheres não só nas redes sociais onde a utente a conheceu, mas também no mundo real, “ele esteve 2 anos e meio a trabalhar em Angola e tinha muitas mulheres lá...no sábado foi
---	--

	almoçar com colegas todos levaram suas esposas, ele foi sem aliança acompanhada de uma colega” (sic). referindo que quando o confrontou da situação, despoletou uma agressão física severa que a deixou com nódoas negras. A utente mostra-se receosa em apresentar queixa, alegando que ela, seus pais e seus filhos dependem financeiramente do agressor. Afirmar ainda que ninguém irá acreditar em si e que é sua palavra contra a do agressor. Revela também que não quer dar o divórcio de “mão beijada para ele sair bem na fita” (sic). Porém, afirma várias vezes que sabe que corre perigo. "Aceito que tenha comprado ou vender a minha felicidade, a minha liberdade" (sic). A Sra. D. J revela que vai continuar na situação por mais 1 mês, visto que quer concorrer para o Algarve e depois me mudar para lá. Contudo refere que o alegado agressor é seu fiador na casa onde irá arrendar para viver com os filhos e depende da ajuda do mesmo para pagar a renda.
Pedido da vítima	Pede-nos Apoio psicológico
Levantamento das necessidades	Apoio psicológico, apoio jurídico e apoio social.
Avaliação do Grau de Risco	Risco Severo-14
Estratégias de intervenção	» explicamos o âmbito da atuação da APAV e os tipos de apoios prestados; » fornecemos o apoio emocional; » aconselhamos a apresentar queixa junto das autoridades como PSP, GNR e junto dos serviços do Ministério Público; » aconselhamos a dar início ao processo das responsabilidades parentais junto do tribunal de família e menores; » aconselhamos a solicitar o apoio jurídico na Segurança Social; » aconselhamos que depois de apresentar queixa deverá sair de casa; » aconselhamos para ponderar apresentação de queixa e alertamos sobre a gravidade do risco em que se encontra; » explicamos que o seu casamento não é mais importante que sua vida, por isso deverá tomar medidas para se proteger; » sugerimos a possibilidade de acolhimento por parte da APAV;

	» sugerimos algumas estratégias de segurança em casa, nomeadamente, evitar o confronto, evitar frequentar espaços que tenham acesso a facas, tesouras, paus, visto que estes objetos podem ser usados como uma arma contra si; » ensinar os filhos a contactarem a Polícia, 112 em casos de emergência; » fazer uma marcação rápida em seu telemóvel para um número da polícia ou de alguém que possa chamar a polícia, » encaminhamos para o GAV de Lisboa “dá me mais jeito ir a Lisboa” (sic) » disponibilizamos a LAV.
Informações complementares GAV-Lx, 19.06.2018	A Sra. D. J contactou o GAV de Lisboa, encaminhada pela LAV, pede para agendar um atendimento presencial para dia 20.6, quarta, às 11 H. GAV de Lisboa 20.06. O atendimento da utente ficou desmarcado, refere que não conseguiu se deslocar porque não se sentia bem, voltará a contactar para reagendar.

Apêndice – VII- Calendário do Estágio

	Dezembro 2017	Janeiro 2018	Fevereiro 2018	Março 2018	Abril 2018	Maio 2018	Junho 2018	Julho 2018	Agosto
1			Folga	10-18	Domingo	Feriado	Folga	Domingo	10-18
2	Sábado	9-18	10-18	Folga	10-18	9-12	Sábado	10-18	10-18
3		10-19	Sábado	Sábado	10-18	10-12	Dom.	10-18	Folga
4	10-15.30	10-18	Domingo	Domingo	10-18		10-18 ³⁹	10-18	Sábado
5	10-15.30	folga	10-18	10-18	10-14	Sábado	10-18	10-18	Domingo
6	10-18	Sábado	Formação 10-18h	10-18	10-14	Domingo	10-18	Folga	10-18
7	10-18	Domingo	10-18	10-18	Sábado	09-12h	10-18	Folga	10-18
8	Feriado	10-18h	9-18	10-18; Formação financeira	Domingo	10-18	folga	Sabádo	10-18
9	Sábado	14-19	Folga	Folga	10-18	10-18	Sabádo	Domingo	10-18
10	Domingo	10-19	Sábado	Sábado	10-18	10-18	Domingo	10-18	Folga
11	10-18	14-18	Domingo	Domingo	10-18	10-18	10-18	10-18	Sábado
12	10-15.30	folga	10-18	10-18	10-18	Sábado	10-18	10-18	Domingo
13	10-18	Sábado	feriado	10-18	14-18	Domingo	feriado	Folga	10-18
14	10-15.30	Domingo	10-18	10-18	Sábado	10-18	10-18	Sábado	10-18
15	10-18 Linguagem inclusiva ⁴⁰	10-18	Formação 10-18	10-18	Domingo	10-18	folga	Domingo	Feriado
16	Curso	10-18	Folga		10-18	10-18	Sab.	10-18	10-18

³⁹ Curso B-Learning realizado de de 4 de junho a 30 de junho.

⁴⁰ Curso facilitado no webinnar, com duração de 1h:30minutos (11h -12.30min)

	LAV ⁴¹ 10-16h								
17	Domingo	10-18	Sábado	Sábado	10-18	Folga	Dom.	10-18	Folga
18	10-15.30	10-19	Domingo	Domingo	10-18	Viagem ⁴²	10-18	Centenário Mandela ⁴³	Sábado
19	Formação MGF ⁴⁴	Folga	10-19h	10-18	10-18	Sábado	10-18	10-18	Domingo
20	10-18	Sábado	Formação ⁴⁵	14-18		Domingo	10-18	Sábado	10-18
21	10-15.30	Domingo	10-18	10-18	Sábado	10-18	10-18	Domingo	10-18
22		10-18	10-18	10-18	Domingo	10-18	folga	10-18	10-18
23	Sábado	10-18	Folga	Folga	10-18	9-18	Sábado	10-18	10-18
24	Domingo	10-18	Sábado	Sábado	10-18	Folga	Dom.	10-18	Folga
25	Natal	10-18	10-18	10-18	10-18	Folga	10-18	10-18	Sábado
26	Tolerância	folga	10_18	10-18	10-18	Sábado	10-18	Folga	Domingo
27	10-18 ⁴⁶	Sábado	10-18	10-14	Folga	Domingo	10-18	Sábado	10-18
28	10-18	Domingo	10-18	14-18	Sábado	10-14	9-17	Domingo	10-18
29	Folga	10-18		10-18	Domingo	10-18	folga	10-18	10-18
30	Sábado	10-18		Folga	10-18	9-17	Sábado	10-18	10-18
31	Domingo	10-18		Sábado		Feriado		10-18	Folga

⁴¹ Complemento da formação de Técnico de Apoio à Vítima para atendimentos presenciais-

⁴² Para participar do Fórum Anual da Diáspora “Diásporas as a parthners for development in a globalised World” em Genebra, no dia 18 de Maio.

⁴³ Campanha sobre a importância de construir Pontes.

⁴⁴ Ação de sensibilização sobre Casamentos forçados e Crimes de Honra.

⁴⁵ Complemento da formação de Técnico de Apoio à Vítima para atendimentos presenciais.

⁴⁶ Início formal do estágio, os atendimentos que antecedem a data são de aquando do voluntariado