

**violência
de gênero** ³

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: COMPREENDER PARA INTERVIR

guia de boas práticas para profissionais
das forças de segurança

Celina Manita (coord)
Catarina Ribeiro
Carlos Peixoto



Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
Presidência do Conselho de Ministros

Colecção Violência de Género

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: compreender para intervir

*Guia de Boas Práticas
para Profissionais das Forças de Segurança*

COMISSÃO PARA A CIDADANIA E IGUALDADE DE GÉNERO
Presidência do Conselho de Ministros

Lisboa, 2009

O conteúdo deste livro poder ser reproduzido em parte
ou no seu todo se for mencionada a fonte.
Não exprime necessariamente a opinião da
Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género

Título: Violência doméstica: Compreender para Intervir,
Guia de Boas Práticas para Profissionais das Forças de Segurança

Autoria: Celina Manita (coord)
Catarina Ribeiro
Carlos Peixoto

Revisão de provas: Marta Santos

Capa: Atelier Santa Clara

Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
Av. da República, 32, 1.º – 1050-193 Lisboa
Telf. 217 983 000 – Fax 217 983 099
Email: cig@cig.gov.pt
<http://www.cig.gov.pt>

Delegação do Norte:
Rua Ferreira Borges, 69, 2.º C – 4050-253 Porto
Telf. 222 074 370 – Fax 222 074 398
e-mail: cignorte@cig.gov.pt

Tiragem: 4.000 Exemplares
ISBN: 978-972-597-316-5
Depósito Legal: 297051/09
Paginação, impressão e acabamento: Sersililo, Empresa Gráfica, Lda.

ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	7
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:	
COMPREENDER PARA INTERVIR	9
CONCEITOS BASE.....	9
A LEI PORTUGUESA	13
TIPOS DE VIOLÊNCIA	16
MITOS E ESTEREÓTIPOS SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/CONJUGAL.....	20
Exemplos de falsas crenças/mitos	20
Processos e dinâmicas abusivas	26
Impacto/consequências traumáticas da VD	31
Principais factores que influenciam o impacto traumático da vitimação	32
QUESTÕES GERAIS NA INTERVENÇÃO JUNTO DE VÍTIMAS	33
Qualquer profissional que contacte com vítimas de VD deve... ..	35
Elaboração de Planos de Segurança	38
 GUIA COMPLEMENTAR DE BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA PARA PROFISSIONAIS DAS FORÇAS DE SEGURANÇA	
 BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA POR FORÇAS DE SEGURANÇA	 43

Princípios de conduta e atitudes que deve manter o profissional da polícia quando se encontra perante uma vítima VD/VC/VRI:	45
Quando contactado por telefone, em situação de crise, deve o agente.....	47
Quando o(s) agente(s) se desloca(m) ao local da ocorrência.....	47
Recolha de informação	51
Avaliação do risco e planos de segurança	51
Algumas particularidades da Vítima Idosa	53
Algumas particularidades no caso de co-ocorrência de crime sexual	55
Algumas particularidades da Criança Vítima de Crime	56
O papel do psicólogo nas equipas de emergência/ equipas de exame no local	58
Ao nível da(s) vítima(s).	58
Ao nível dos profissionais.	59
CONTEXTOS E COMPORTAMENTOS	
A ADOPTAR	59
Competências e estilos de comunicação	60
Entrevista e atitudes comunicacionais	60
ESCUA ACTIVA	62
EMPATIA	63
ESPECIFICIDADES NO ATENDIMENTO	
FACE A FACE	63
ESPECIFICIDADES NO ATENDIMENTO	
TELEFÓNICO	64

INTRODUÇÃO

Os guias de boas práticas que agora são apresentados tiveram como ponto de partida um estudo realizado por uma equipa de investigadores do GEAV – Gabinete de Estudos e Atendimento a Agressores e Vítimas, da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, a pedido da CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, então CIDM – Comissão para a Igualdade e para os Direitos da Mulher¹.

Os guias de boas práticas são documentos que definem um conjunto de conhecimentos básicos e de linhas orientadoras da prática profissional, considerados fundamentais para uma mais adequada intervenção junto da população-alvo, neste caso, junto de vítimas de violência doméstica/conjugal. Não são, nem pretendem ser, livros sobre a temática nem sequer manuais de intervenção, deles se distinguindo pelo esforço de sintetização da informação – pretendem-se sintéticos, de consulta rápida, limitados, por isso, aos elementos informativos mais directamente relevantes – e pelo pragmatismo – não aprofundam as temáticas teóricas subjacentes, focalizam-se nos conhecimentos e estratégias de acção mais directamente necessários para a acção do profissional.

Um guia de boas práticas não substitui, assim, a necessária formação específica, inicial e continuada, nem o aprofundamento e actualização de conhecimentos sobre a problemática da violência doméstica.

Não significa isto, porém, que um guia deva ser menos cuidadosamente pensado e elaborado – o conjunto de “guias de boas práticas” agora editado resulta de um exaustivo levantamento e revisão de literatura nacional e internacional sobre violência doméstica, conjugal, de género, na intimidade, e sobre a intervenção com vítimas de crime, do contacto com profissionais que intervêm nesta

¹ Manita, C. (2004). *Estudo Tripartido sobre Violência Doméstica*. Porto: CIDM/FPCEUP. Este estudo não teria sido possível sem a colaboração de diversas instituições e pessoas que responderam a entrevistas e inquéritos e nos ajudaram em diferentes fases da recolha de informação. Permitam-nos, no entanto, que façamos aqui um agradecimento particular a Ana Luísa Amaral, Carla Machado, Clara Sottomayor, Cristiana Silva, Diana Andringa, Maria José Magalhães e Teresa Beleza, que, em 2003 e 2004, nos forneceram informação e orientações decisivas em diferentes fases desse estudo.

área, da pesquisa e análise aprofundada de mais de 40 manuais e guias de atendimento e de boas práticas, produzidos em diferentes países europeus, EUA, Canadá, Austrália e Nova Zelândia e, ainda, da própria experiência profissional dos autores. Foi também feito um levantamento e análise de materiais documentais, guias e manuais existentes em Portugal, de forma a verificar qual a realidade nacional a este nível (bem lacunar, aliás), na qual se destaca o *Manual Alcipe. Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência* (APAV, 1999), um manual muito completo, não obstante as actualizações de que poderá usufruir.

Para poder dar uma resposta mais completa às necessidades detectadas e permitir, no futuro, a elaboração de guias deste tipo para sectores da intervenção não contemplados nesta edição, desenvolvemos uma estrutura de guia que contempla, numa primeira parte, um conjunto de conceitos base sobre o fenómeno e de aspectos relacionados com as dinâmicas, processos e consequências da violência doméstica/conjugal/nas relações de intimidade, o enquadramento legal actual do fenómeno da violência doméstica² e algumas questões base para a intervenção junto de vítimas que entendemos serem comuns a todos os profissionais que com elas contactam e, numa segunda parte, um conjunto de orientações para boas práticas específicas para cada um dos conjuntos socioprofissionais agora contemplados: profissionais das instituições de atendimento a vítimas, forças de segurança e profissionais de saúde.

Esperamos que estes guias se revelem úteis para todos quantos trabalham com vítimas de violência doméstica e que possam contribuir para uma melhoria dos conhecimentos e práticas neste domínio, sendo mais um pequeno contributo para a concretização dos objectivos a que o III Plano Nacional contra a Violência Doméstica se propõe e para a própria acção a que a CIG se vem dedicando, em prol de uma mais eficaz luta contra a violência e de um melhor apoio às vítimas deste crime.

Celina Manita

² Neste ponto contamos com a preciosa colaboração do Dr. Carlos Casimiro Nunes e da Dra. Maria João Taborda, Procuradores-Adjuntos da República, a quem agradecemos a permanente disponibilidade para nos retirar dúvidas e actualizar conhecimentos de âmbito jurídico-penal e a forma como, nos últimos anos, nos vêm ajudando a criar proficuas pontes entre o Direito e a Psicologia.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:

COMPREENDER PARA INTERVIR

Ao longo dos anos, a questão da violência doméstica, a sua definição e as políticas e estratégias de intervenção, entre outros aspectos que a envolvem, sofreram progressivas evoluções conceptuais. Estas diferentes formas de abordar o problema assentam em construções da realidade e do mundo diversas, quer científicas quer políticas, quer ainda ao nível das ideologias e da cultura dominantes que caracterizam determinada sociedade em determinada época. Tendo em conta este aspecto, neste primeiro capítulo abordaremos a noção de violência doméstica numa perspectiva evolutiva, definindo e distinguindo conceitos como os de violência, violência contra/sobre as mulheres (VSM), violência doméstica (VD), violência conjugal (VC), violência nas relações de intimidade (VRI), entre outros.

CONCEITOS BASE

Nas últimas duas décadas a definição e as teorias explicativas da violência doméstica, as políticas e estratégias de intervenção desenvolvidas, os tipos de problematização social dominante deste fenómeno, entre outros aspectos que a envolvem, sofreram progressivas evoluções. Diferentes conceitos foram, assim, emergindo e adquirindo, em

diferentes momentos, maior ou menor visibilidade e amplitude de utilização. Para evitar erros ou sobreposições conceptuais (frequentes), esclarecemos brevemente os conceitos que adoptamos na elaboração deste guia.

Violência – qualquer forma de uso intencional da força, coacção ou intimidação contra terceiro ou toda a forma de acção intencional que, de algum modo, lese a integridade, os direitos e necessidades dessa pessoa.

Violência sobre as Mulheres (VSM) – todo o acto de violência que tenha ou possa ter como resultado o dano ou sofrimento (físico, sexual ou psicológico) da mulher, ou a sua morte, incluindo a ameaça de tais actos, a coacção ou a privação de liberdade, realizado na esfera pública ou privada, violência que é exercida sobre a vítima por ser mulher. Assume diversas formas, incluindo a violência física, emocional e psicológica, social e económica, sexual, intra e extra-familiar; o tráfico de mulheres e raparigas; a prostituição forçada; a violência em situações de conflito armado; os homicídios por motivos de honra; o infanticídio feminino; a mutilação genital feminina e outras práticas e tradições prejudiciais para as mulheres, que configuram situações de abuso ou maus tratos.

As teorias e movimentos feministas têm conceptualizado a violência sobre as mulheres e, de uma forma mais específica, a violência doméstica como uma questão de género, resultante da perpetuação da desigualdade entre mulheres e homens numa sociedade em que a organização social do género (hierarquizada e desigual) seria a chave para a explicação destas formas de violência – fala-se, por isso, em **Violência de Género**.

Violência doméstica (VD) – é um comportamento violento **continuado** ou um **padrão de controlo coercivo**

exercido, directa ou indirectamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar (e.g., cônjuge, companheiro/a, filho/a, pai, mãe, avô, avó), ou que, mesmo não co-habitando, seja companheiro, ex-companheiro ou familiar. Este padrão de comportamento violento continuado resulta, a curto ou médio prazo, em danos físicos, sexuais, emocionais, psicológicos, imposição de isolamento social ou privação económica da vítima, visa dominá-la, fazê-la sentir-se subordinada, incompetente, sem valor ou fazê-la viver num clima de medo permanente.

Violência conjugal (VC) – constitui uma das dimensões da VD. Refere-se a todas as formas de comportamento violento atrás referidas, exercidas por um dos cônjuges/companheiro/a ou ex-cônjuge/ex-companheiro/a sobre o/a outro/a. A noção de VD é, dessa forma, mais abrangente do que a de VC.

Violência nas relações de intimidade (VRI) – a noção de VRI resulta da necessidade de alargar a noção de VD e, em particular, a de VC, de modo a abranger a violência exercida entre companheiros envolvidos em diferentes tipos de relacionamentos íntimos e não apenas na conjugalidade *strictus sense* (e.g., violência entre casais homossexuais, violência entre namorados). Para além da noção de VRI, fala-se em “violência nas relações amorosas”, “violência entre parceiros”, entre outras com equiparável significado.

- ⇨ De acordo com diferentes estudos, a violência doméstica/conjugal, é a forma mais frequente de violência sofrida pelas mulheres;
- ⇨ Uma das maiores e mais complexas especificidades da violência doméstica é precisamente ocorrer no contexto de relações íntimas, nas quais o agressor, para além de

uma particular proximidade afectiva, dispõe de todo um leque de conhecimentos e estratégias para controlar a(s) vítima(s);

As relações de conjugalidade ou as relações de intimidade, são complexas: as interacções entre companheiros/as estão envolvidas por uma forte componente emocional e sexual e, para além disso, estes partilham projectos, papéis e responsabilidades relativos à sua vida e à vida dos filhos → é, assim, mais fácil ao agressor criar uma rede de dependências e controlos que “armadilham” a relação e tornam mais difícil à vítima a ruptura com a situação abusiva.

- ⇨ Na VD os agressores são maioritariamente do sexo masculino e as vítimas do sexo feminino. Isso não significa que todos os agressores sejam homens ou todas as vítimas mulheres; da mesma forma, há indivíduos que são, simultaneamente, vítimas e agressores; e há ainda as situações de violência recíproca ou mútua.
- ⇨ A VD tem elevados custos, não só na esfera pessoal (física, emocional, psicológica), como também custos sociais e económicos elevados (despesas relacionadas com a saúde, segurança social, absentismo laboral, polícia, justiça e serviços de atendimento dirigidos a vítimas, agressores e suas famílias). Para além disso, há que ter em conta as taxas de homicídio e suicídio relacionadas com situações de VD.

A LEI PORTUGUESA

À luz do actual código Penal (com a entrada em vigor da Lei nº 59/2007, de 4 de Setembro) a **violência doméstica** constitui um crime (tipificado no artigo 152º) e, mais do que isso, um **crime público** – o que significa que, logo que o Ministério Público tem conhecimento da sua ocorrência (conhecimento que pode obter de diferentes formas que não dependem necessária ou directamente da apresentação de queixa por parte da vítima: para além da queixa directa da vítima, pode ser dado conhecimento de um crime de VD através de uma participação policial, de uma informação escrita anónima, de uma notícia de jornal, etc), tem **obrigatoriamente** de determinar o início de um inquérito e proceder à investigação dos factos, até que seja lavrado despacho de encerramento. Desta forma, e face à natureza pública do crime, mesmo que a vítima venha a informar que não deseja procedimento criminal (o que sucede muitas vezes), o Ministério Público é obrigado legalmente a prosseguir com o inquérito.

A vítima pode apresentar queixa junto da Guarda Nacional Republicana (GNR), da Polícia de Segurança Pública (PSP) ou da Polícia Judiciária (PJ), que a remetem ao Ministério Público (MP), podendo também apresentar a queixa-crime directamente ao MP junto do tribunal da área onde ocorreram os factos.

Todos os elementos de prova, designadamente bilhetes com ameaças, bens destruídos, exames médicos que comprovem lesões sofridas, bem como cópias de anteriores denúncias e identificação de testemunhas dos actos praticados pelo agressor são um importante contributo e devem ser preservados e apresentados pela vítima às instâncias judiciais.

O conteúdo do artigo 152º explicita o tipo de comportamentos a considerar neste quadro legal:

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

Pode, então, considerar-se que o tipo legal que a VD constitui protege um bem jurídico de largo espectro e compreensivo que inclui, não só a pessoa individual – a sua saúde física e mental, a dignidade pessoal, o desenvolvimento harmonioso, etc. –, como também a dignidade humana, pelo

que o seu âmbito inclui os comportamentos que lesam essa mesma dignidade¹.

É fundamental que todos os profissionais envolvidos no atendimento a vítimas conheçam a legislação e estejam preparados para identificar e efectuar a denúncia dos crimes de natureza pública de que tomem conhecimento no exercício das suas funções ou por causa delas, designadamente dos crimes de violência doméstica, denúncia que, nos termos do art.º 242º do Código de Processo Penal, é **obrigatória** para todos os funcionários, na acepção do art. 386º do Código Penal².

¹ Para um conhecimento e análise mais aprofundados das Leis actuais e do funcionamento do sistema de justiça, recomendamos, entre outros, a consulta dos seguintes sites: <http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/>, <http://verbojuridico.com>, <http://www.apmj.pt>.

² Artigo 386.º

Conceito de funcionário

- 1 – Para efeito da lei penal a expressão funcionário abrange:
 - a) O funcionário civil;
 - b) O agente administrativo; e
 - c) Quem, mesmo provisória ou temporariamente, mediante remuneração ou a título gratuito, voluntária ou obrigatoriamente, tiver sido chamado a desempenhar ou a participar no desempenho de uma actividade compreendida na função pública administrativa ou jurisdicional, ou, nas mesmas circunstâncias, desempenhar funções em organismos de utilidade pública ou nelas participar.
- 2 – Ao funcionário são equiparados os gestores, titulares dos órgãos de fiscalização e trabalhadores de empresas públicas, nacionalizadas, de capitais públicos ou com participação maioritária de capital público e ainda de empresas concessionárias de serviços públicos.
- 3 – São ainda equiparados ao funcionário, para efeitos do disposto nos artigos 372.º a 374.º:
 - a) Os magistrados, funcionários, agentes e equiparados da União Europeia, independentemente da nacionalidade e residência;
 - b) Os funcionários nacionais de outros Estados membros da União Europeia, quando a infracção tiver sido cometida, total ou parcialmente, em território português;
 - c) Todos os que exerçam funções idênticas às descritas no n.º 1 no âmbito de qualquer organização internacional de direito público de que Portugal seja membro, quando a infracção tiver sido cometida, total ou parcialmente, em território português;
 - d) Todos os que exerçam funções no âmbito de procedimentos de resolução extrajudicial de conflitos.
- 4 – A equiparação a funcionário, para efeito da lei penal, de quem desempenhe funções políticas é regulada por lei especial.

TIPOS DE VIOLÊNCIA

A violência doméstica/conjugal é exercida de múltiplas formas e tende a aumentar em frequência, intensidade e gravidade dos actos perpetrados (e, logo, no grau de risco para a vítima). A tipologia mais frequentemente utilizada distingue os seguintes tipos de violência, apresentados pela ordem mais frequente do seu surgimento ao longo da evolução das trajectórias de VD (o que não significa que todos os casos de VD comecem com actos de abuso emocional e evoluam para crimes sexuais ou que todas estas formas de violência ocorram em todas as situações de VD ou, ainda, que estas dinâmicas violentas não possam começar logo por actos de violência física e/ou sexual graves).

- ✓ **Violência emocional e psicológica:** consiste em desprezar, menosprezar, criticar, insultar ou humilhar a vítima, em privado ou em público, por palavras e/ou comportamentos; criticar negativamente todas as suas acções, características de personalidade ou atributos físicos; gritar para atemorizar a vítima; destruir objectos com valor afectivo para ela, rasgar fotografias, cartas e outros documentos pessoais importantes; persegui-la no trabalho, na rua, nos seus espaços de lazer; acusá-la de ter amantes, de ser infiel; ameaçar que vai maltratar ou maltratar efectivamente os filhos, outros familiares ou amigos da vítima; não a deixar descansar/dormir (e.g., despejando-lhe água gelada ou a ferver, passando um isqueiro aceso frente às pálpebras quando ela adormece, etc), entre muitas outras estratégias e comportamentos.

As últimas estratégias referidas enquadram-se já nos domínios da **ameaça** e da **intimidação**, duas outras formas de violência frequentes que visam impedir a vítima de reagir aos abusos perpetrados pelo companheiro.

- ✓ **Intimidação, coacção e ameaça:** intrinsecamente associada à violência emocional-psicológica, consiste em manter a mulher vítima sempre com medo daquilo que o agressor possa fazer contra si e/ou contra os seus familiares (sobretudo filhos) e amigos, a animais de estimação ou bens. Para tal, o agressor pode recorrer a palavras, olhares e expressões faciais, gestos mais ou menos explícitos, mostrar ou mexer em objectos intimidatórios (e.g., limpar a espingarda, carregar o revólver, afiar uma faca, exhibir um bastão, dormir com armas à cabeceira da cama, ter armas na mão quando aborda sexualmente a sua companheira). Pode ainda ameaçar causar lesões ou a morte à companheira/esposa, aos filhos ou a familiares daquela, pode ameaçar que se suicida caso a vítima o abandone ou recorrer à **utilização dos filhos** para a imposição de poder sobre a vítima (e.g., levar os filhos a humilhar a vítima; ameaçar que, em caso de separação, conseguirá afastar as crianças da vítima; ameaçar apresentar queixa da sua esposa/companheira à Polícia ou à Segurança Social, alegando que ela será condenada e perderá todos os seus bens e o direito à guarda dos filhos). Por vezes, as vítimas são também coagidas pelos agressores à prática de condutas ilícitas como, por exemplo, à prática de furto. Através destas estratégias o agressor consegue manter a vítima sob o seu domínio/controlo, na medida em que, num contexto de tensão e violência iminente, aquela acaba por viver submergida na ansiedade e no medo.

- ✓ **Violência física:** consiste no uso da força física com o objectivo de ferir/causar dano físico ou orgânico, deixando ou não marcas evidentes – engloba actos como empurrar, puxar o cabelo, dar estaladas, murros, pontapés, apertar os braços com força, apertar o pescoço, bater com a cabeça da vítima na parede, armários ou

outras superfícies, dar-lhe cabeçadas, dar murros ou pontapés na barriga, nas zonas genitais, empurrar pelas escadas abaixo, queimar, atropelar ou tentar atropelar, entre outros comportamentos que podem ir de formas menos severas de violência física até formas extremamente severas, das quais resultam lesões graves, incapacidade permanente ou mesmo a morte da vítima.

- ✓ **Isolamento social:** resulta das estratégias implementadas pelo agressor para afastar a vítima da sua rede social e familiar, dado que uma vítima isolada é mais facilmente manipulável e controlável do que uma vítima com uma boa rede de apoio familiar e social. Estas estratégias consistem basicamente em proibir que a mulher se ausente de casa sozinha ou sem o consentimento do agressor, proibi-la, quando tal é economicamente viável, de trabalhar fora de casa, afastá-la do convívio com a família ou amigos, seja por via da manipulação (e.g., “estamos tão bem os dois, para que precisas de mais alguém...”, “os teus pais não gostam de mim”), seja por via da ameaça à própria ou a terceiros significativos, caso a vítima mantenha contactos sem a sua autorização. Por sua vez, a própria vítima acaba por se afastar dos outros, quer por vergonha da situação de violência que experencia ou de eventuais marcas físicas visíveis resultantes dos maus tratos sofridos, quer por efeito das perturbações emocionais e psicossociais produzidas por situações de VD continuada, como mais à frente será referido.
- ✓ **Abuso económico:** associado frequentemente ao isolamento social, é uma forma de controlo através do qual o agressor nega à vítima o acesso a dinheiro ou bens, incluindo, muitas vezes, bens de necessidade básica para esta e para os filhos (como alimentos, água, aquecimento, uso dos electrodomésticos para cozinhar,

frigoríficos, etc). Mesmo que a vítima tenha um emprego, a tendência é para não lhe permitir a gestão autónoma do vencimento, que é cativado e usado pelo agressor. Passa também por estratégias de controlo da alimentação e da higiene pessoal (da vítima e, por vezes, também dos filhos), como manter o frigorífico, armários ou dispensas fechados com cadeados, esconder as chaves de diversos compartimentos da casa, controlar as horas a que o aquecimento geral/local ou um esquentador ou cilindro pode ser ligado, manter aquecida apenas uma divisória da casa, na qual apenas o agressor pode entrar/permanecer, bloquear telefones, impedir a ida sozinha a supermercados ou cafés.

- ✓ **Violência sexual:** toda a forma de imposição de práticas de cariz sexual contra a vontade da vítima (e.g., violação, exposição a práticas sexuais com terceiros, forçar a vítima a manter contactos sexuais com terceiros, exposição forçada a pornografia), recorrendo a ameaças e coacção ou, muitas vezes, à força física para a obrigar. Outros comportamentos, como amordaçar, atar contra a vontade, queimar os órgãos sexuais da vítima são também formas de violência sexual. A violação e a coacção sexual são alguns dos crimes sexuais mais frequentemente praticados no âmbito da VD mas que muitas das vítimas, por força de crenças erróneas, valores e mitos interiorizados, acabam por não reconhecer como tal, achando, incorrectamente, por exemplo, que “dentro do casal não existe violação”, são “deveres conjugais” ou “exigências naturais” do homem a que a mulher se deve submeter. A violência sexual engloba também a prostituição forçada pelo companheiro.

As situações de VD envolvem, geralmente, mais do que uma forma de violência

MITOS E ESTEREÓTIPOS SOBRE A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA/CONJUGAL

Apesar de hoje em dia ser quase consensual a condenação da violência contra as mulheres, alguns preconceitos e mitos, profundamente enraizados na nossa cultura/sociedade, continuam a dificultar a revelação/denúncia de situações de VD/VC/VRI e, sobretudo, a dificultar a intervenção neste domínio. Eles não só constituem explicações simplistas (e falsas) para a VD/VC/VRI, como levam a pensar que estes fenómenos apenas acontecem aos “outros”. Muitas vítimas destas formas de violência acabam por ser também vítimas de crenças e mitos populares que as levam a sentir-se inferiores e incapazes de reagir ao abuso ou de pedir ajuda quando a violência se estabelece nas suas relações. É fundamental, por isso, desconstruir estes falsos argumentos, desmistificá-los e combatê-los.

Exemplos de falsas crenças/mitos

■ “Entre marido e mulher não se mete a colher”

Este provérbio popular traduz a crença socialmente difundida durante décadas, e parcialmente aceite ainda hoje, de que a violência conjugal é um fenómeno privado e no qual ninguém, senão o casal, deve interferir. Esta é uma posição perfeitamente contrária àquela que é hoje a concepção de violência conjugal e de violência doméstica, tornada crime público, face ao qual toda a sociedade tem a responsabilidade de agir, revelar, denunciar, prevenir.

Por isso, interferir nas situações de VD/VC/VRI, combater activamente estas práticas, denunciar casos de que se tenha conhecimento, lutar por uma sociedade de igualdade e sem violência, educar as crianças e os adultos para a

não-violência, para a igualdade de géneros e para igualdade de direitos, exercer e estimular o exercício da cidadania activa, são obrigações sociais de todos os cidadãos e, por maioria de razões, dos profissionais que contactam com vítimas e/ou agressores.

■ **A mulher só é agredida porque não faz nada para o evitar ou porque merece (associado à crença de que o homem “tem o direito” de bater na mulher)**

Estes mitos levam, frequentemente, a atribuir a responsabilidade pela VD/VC/VRI à vítima e estão intrinsecamente associados à questão que muitos cidadãos e profissionais se colocam frequentemente, sobretudo nas fases iniciais do contacto com vítima: porque é que ela não deixa o agressor/ não sai de casa?

A primeira ideia assenta na falsa concepção de que a mulher tem o poder de interromper a situação abusiva quando quiser, quando tal não é, na maioria dos casos, a verdade – fruto das estratégias de manipulação e controlo que o abusador implementa e das consequências psicológicas da própria VD/VC/VRI e suas dinâmicas abusivas, mais à frente referidas, muitas vítimas tendem a só tomar plena consciência da sua situação quando a violência se tornou já regular e grave e a ruptura é complexa e exige capacidades que, por efeito de estratégias de coacção/intimidação exercidas pelo agressor, medo/terror paralisante sentido pela vítima, dependência emocional, económica ou social do agressor, crença de que o casamento “é uma cruz a ser carregada”, investimento no projecto conjugal como elemento central da sua identidade e realização pessoal, etc, a vítima não possui naquele momento.

A segunda crença enraíza-se na legitimidade social que, durante décadas, foi conferida à violência exercida pelos

homens, associando-a a uma função de “educação/correção” dos filhos e esposa e num conjunto de estereótipos sobre os papéis de género, o papel da mulher e do homem no casamento, os deveres de “obediência e serviço” das mulheres aos maridos, etc, ainda hoje presentes em diversos segmentos da nossa sociedade. Podemos ainda ouvir homens afirmar que agrediram as esposas porque “o jantar não estava pronto à hora”, a mulher “foi ao café sem a sua autorização” ou “não cuidou das lidas da casa” e estes argumentos serem aceites pela comunidade (ou mesmo por certos profissionais/agentes judiciais). Modalidades de violência sexual dentro do casamento, como a violação, a exposição forçada a pornografia ou à prática de actos sexuais com terceiros, ainda hoje não são encaradas como tal por muitos cidadãos (incluindo vítimas) e por alguns profissionais, com elevada responsabilidade social, precisamente por serem consideradas “um direito do homem” e “uma obrigação da mulher”.

■ **“Bater é sinal de amor” ou “uma bofetada de vez em quando nunca fez mal a ninguém”**

Outro provérbio popular que transmite uma imagem errada. Bater nunca é um sinal de amor, é um exercício ilegítimo e abusivo de poder/controlo. E, além disso, a VD/VC/VRI não é “uma bofetada de vez em quando”, é um padrão continuado de violências várias exercidas sobre a vítima com a intenção de a subjugar/dominar/controlar.

■ **A violência e o amor/afecto não coexistem nas famílias/nas relações íntimas**

Mesmo nos casos mais graves de VD/VC existem períodos em que não ocorrem agressões. Sobretudo nos primeiros

tempos da relação, estes períodos de não-violência, ou mesmo de manifestação de afectos positivos, alternam ou co-existem com períodos em que são exercidos actos violentos. É, por isso, frequente (e normal) que muitas vítimas – companheiras/os ou filhas/os – continuem a sentir afectos positivos/amor pelos agressores, mesmo quando a violência já se instalou.

■ **A VD só ocorre nos estratos socioeconómicos mais desfavorecidos**

Vítimas e agressores são provenientes de qualquer estrato socioeconómico – a VD/VC/VRI é transversal aos diferentes padrões culturais, religiosos, económicos, profissionais, etc. Algo diferente é a constatação, comum a diferentes estudos e estatísticas, de que ela ocorrerá mais frequentemente nos estratos socioeconómicos mais desfavorecidos – o que pode ser um efeito de factores culturais e educacionais mais fortemente legitimadores da violência, presentes nestes estratos socioculturais ou, simplesmente, um efeito da maior visibilidade que vítimas e agressores destes estratos têm, dado que, por falta de alternativas económicas e sociais, tenderão a recorrer mais às instâncias públicas de apoio a vítimas, às instâncias oficiais de controlo social e a escapar menos à vigilância das instâncias de regulação judicial e apoio social.

■ **A VD só ocorre sob efeito do álcool ou outras drogas**

Uma coisa é afirmar que o abuso de álcool ou outras drogas surge associado a situações de VD/VC/VRI, outra é tomá-los como **a causa** dessa violência, o que é incorrecto. Da mesma forma, é correcto dizer que o uso de álcool/drogas pode ser, em certas ocasiões, facilitador ou

desencadeador de situações de VD/VC/VRI, mas é incorrecto achar que esta só ocorre sob o efeito destas substâncias ou por causa delas. Para o contradizer basta pensar que existem perpetradores de VD/VC/VRI que não consomem álcool, que a maioria dos agressores agride mesmo quando não está sob efeito do álcool e que a maioria das pessoas que se embriaga/consome drogas não agride as/os companheiras/os – o consumo de álcool/drogas funciona essencialmente como desculpa/estratégia de racionalização para evitar a responsabilidade pelos comportamentos violentos: dizer “não fui eu, foi o álcool” ou “só aconteceu porque bebi demasiado”, é uma desculpa muito conveniente. Além disso, os perpetradores de VD/VC/VRI, mesmo quando consomem álcool, não agridem alvos indiscriminados: habitualmente, embriagam-se fora de casa, mas esperam até chegar a casa para agredir a mulher e/ou os filhos.

■ A VD resulta de problemas de saúde mental

Esta é uma ideia generalizada entre cidadãos e profissionais de diferentes áreas. No entanto, estudos internacionais demonstram que apenas 5 a 10% dos perpetradores de VD/VC/VRI terão algum tipo de psicopatologia/perturbação mental associada.

É difícil aceitar a ideia de que estes padrões de violência continuada possam ser exercidos por indivíduos *normais* (e, contudo, são-no). Para além disso, aceitar que um indivíduo “igual a nós” pode ser um agressor é ter de aceitar que “um de nós” (eu próprio, o/a meu/minha companheiro/a, pai/mãe, familiar, amigo/a, colega) pode, afinal, ser também um/a agressor/a.

- **As crianças vítimas de maus tratos serão, no futuro, maltratantes ou os agressores são-no por terem sido vítimas na sua infância**

Ideia determinista presente na noção de “transmissão intergeracional” da violência. À semelhança do que acontece com o álcool/outras drogas, é correcto afirmar que uma criança vítima (directa ou indirecta) de violência poderá ter maior probabilidade de vir a ser maltratante no futuro, mas é incorrecto afirmar que as vítimas se tornarão maltratantes ou que os maltratantes o são porque foram vítimas. Estudos mais recentes e multidimensionais demonstram que apenas uma minoria das vítimas de maus tratos se torna um dia maltratante e que a maioria dos agressores não teve, no seu passado, experiências de maus-tratos ou de vitimação familiar ou interpessoal relevante (outra coisa, diferente, será a violência social, estrutural, que afecta de forma diferente diferentes segmentos da sociedade).

A VD/VC/VRI é uma forma deliberada e intencional de exercício de poder e controlo sobre a vítima, não o resultado directo de uma qualquer perturbação ou experiência directa de vitimação no passado.

- **A VD é um fenómeno raro/infrequente**

Todas as estatísticas nacionais e internacionais contrariam esta ideia. Não obstante, é mais fácil acreditar que a VD/VC/VRI é um problema apenas de alguns (poucos, os outros), do que admitir que ela possa existir no seio da nossa família, entre os nossos amigos, colegas ou vizinhos.

Processos e dinâmicas abusivas

Ao contrário da maioria das vítimas de crime, as vítimas de violência doméstica não sofrem uma “repentina e imprevisível” ameaça à sua segurança ou à sua vida. A VD é, por definição, uma situação de violência continuada, quase sempre múltipla, e muitas vezes mantida em segredo durante anos. O conhecimento das “dinâmicas da violência doméstica” e dos seus efeitos/consequências é, por isso, um instrumento fundamental para um mais adequado apoio a estas vítimas e para o favorecimento da sua colaboração com o sistema judicial e de apoio.

Neste contexto, assume particular relevância a ideia de que existe um *ciclo da violência*. Ou seja, de acordo com diferentes autores, a VD/VC tende a evoluir através de diferentes fases que se repetem ciclicamente. Dessa forma, e por mecanismos que abaixo descrevemos, qualquer (não-) motivo ou incidente pode desencadear uma crise ou conflito, suscitados pelo agressor, acompanhados de ameaças ou agressões psicológicas que culminam, muitas vezes, em agressões físicas e/ou sexuais.

De acordo com este modelo, a VC tende a evoluir seguindo dois grandes processos:

- ⇨ o “ciclo da violência” propriamente dito, que engloba três fases centrais: fase do aumento da tensão, fase do ataque violento ou do episódio de violência, e fase de apaziguamento, reconciliação ou “lua-de-mel”;
- ⇨ um processo segundo o qual os actos de violência tendem a aumentar de frequência, intensidade e perigosidade ao longo do tempo.

a) Fases do “ciclo da violência”

1 – Fase de aumento da tensão

Em todas as relações íntimas ocorrem episódios de tensão, divergência ou conflito entre os pares, mas, enquanto numa relação não-violenta o processo de escalada da tensão é, a dado momento, interrompido pelo recurso a estratégias de negociação ou resolução dos diferendos de forma não violenta (o designado “ritual de interrupção”), nas relações abusivas o agressor, não só não sabe ou não quer recorrer a este tipo de estratégias, como, dada a sua necessidade de exercício de domínio/controlo sobre a vítima, utiliza basicamente todas as situações do quotidiano para produzir uma escalada de tensão para a vítima, criando um ambiente de iminente perigo para aquela. Assim, qualquer pretexto serve ao agressor para se orientar agressivamente para a vítima, sejam situações do quotidiano (no âmbito das refeições, gestão da economia da casa, arrumação e limpeza da casa, compras, programas na televisão, etc), seja o facto de a mulher ter saído de casa nesse dia ou ter chegado depois da hora estipulada pelo agressor, seja a acusação de que tem um amante, seja outro qualquer motivo por ele invocado. O aumento da tensão dá origem, na maioria dos casos, a discussões, primeiro patamar para a passagem ao acto violento. Esta tensão pode ser aumentada pelo facto de o companheiro violento ter consumido álcool ou outras drogas.

2 – Fase do ataque violento ou do episódio de violência

Geralmente, começa com violência verbal, rapidamente associada a violência física, e vai escalando para uma combinação de diferentes tipos de violência. Muitas vítimas não reagem porque percebem intuitivamente, ou pela experiência

anterior, que isso pode agravar a violência perpetrada e procuram apenas defender-se dos ataques mais violentos, reagindo passivamente, na esperança de que “a não resposta” atenua a ira do agressor e leve à interrupção do ataque violento. Por vezes, as agressões são tão severas que a vítima necessita de receber assistência médica. Alguns agressores permitem esse cuidado no momento em que termina a agressão e acompanham a vítima ao hospital, para garantir (ora pela manipulação, sedução e promessa de mudança, ora pela intimidação, ameaça ou coacção) que estas não falarão sobre o ocorrido. Outros, recusam assistência médica à vítima (o que constitui outra forma de comportamento violento) ou só a deixam receber cuidados médicos quando percebem que a situação pode pôr em causa a sua vida (se não era essa a intenção).

É nesta fase que o agressor tende a invocar razões, atenuantes ou desculpas para a sua acção e a atribuir frequentemente a culpa à vítima (processos de racionalização do tipo “foi ela que me provocou” ou “vê o que me obrigaste a fazer”) ou a factores “externos” (“não fui eu, foi o álcool”, “foi um dia mau”, “não sei o que me passou pela cabeça”, “não estava em mim”), atribuições que ajudam a racionalizar comportamentos que, de outra forma, sentiria como inaceitáveis.

3 – Fase de apaziguamento, reconciliação ou de “lua-de-mel”

Depois de praticar o(s) acto(s) violento(s) o ofensor tende a manifestar arrependimento e a prometer não voltar a ser violento. Na sequência das estratégias e racionalizações já referidas para a fase 2, pode invocar motivos para que a vítima desculpabilize o seu comportamento, como, por exemplo, naquele dia estar muito aborrecido com uma dada ocorrência, ela tê-lo levado ao “limite da paciência”, estar

embriagado, etc. Para reforçar o seu pedido de desculpas, trata com atenção e afectos positivos a vítima, fazendo-a acreditar que foi uma vez sem exemplo ou, se já não é a primeira vez, que foi essa a última vez que ele se descontrolou e que tudo vai mudar dali para a frente. A vítima, por sua vez, tenta restabelecer o mais rapidamente possível um sentimento de normalidade na sua vida.

Porque este período corresponde, em muitos casos, a um autêntico período de “enamoramanto” e de atenção positiva à vítima, esta fase é também chamada de lua-de-mel.

Esta oscilação comportamental do agressor e consequente ressonância e impacto cognitivo-afectivo na vítima constitui um dos factores que mais dificultam a ruptura por parte desta, fazendo-a acreditar, ora que existe amor na relação, ora que existe a efectiva possibilidade de mudança do comportamento do agressor. A esperança na mudança é reforçada pela vontade que esta tem de ver o seu “projecto de vida a dois” ser bem-sucedido e pela identificação de aspectos positivos no companheiro e, muito frequentemente, pela ideia de que ainda existe amor.

Numa primeira fase da evolução da relação abusiva, a vítima ainda acredita que vai ser capaz de evitar a violência ou de apaziguar o agressor; acredita que se trata de actos isolados, que não se vão repetir, e encontra justificações para esses actos; em muitos casos, aceita até parte ou a totalidade da responsabilidade/culpa pela situação. Porém, com o passar do tempo e com o aumento da violência, ela acaba por constatar que não tem qualquer controlo sobre a situação (nem culpa) e as racionalizações que até aí iam permitindo “desculpar” ou entender o acto, deixam de funcionar. Mas, até que essa constatação seja feita, o “ciclo da violência” é vivido pela vítima com um misto de medo, esperança e amor. A primeira das três fases do ciclo da violência é a fase mais prolongada, a última a mais curta e, em situações

de violência continuada, tende mesmo a desaparecer. Na maioria dos casos, oferecer resistência ou responder agressivamente tende a produzir uma escalada na violência em vez de a suspender.

b) Evolução em frequência, intensidade e perigosidade”

Ao longo do tempo, os actos de violência tendem a aumentar em frequência, intensidade e perigosidade. Assim, não só o risco para a vítima aumenta e as consequências negativas são mais intensas, como, à medida que o tempo passa, ela perde cada vez mais a sensação de controlo e poder sobre si própria e sobre a sua vida, perde o sentimento de autoconfiança e de competência pessoal e desenvolve sentimentos de impotência e de “desânimo aprendido”. Acaba, assim, por se tornar “refém” deste ciclo de violência, sendo-lhe cada vez mais difícil romper com a situação abusiva.

⇨ **Para as vítimas de VD/VC, a casa não é um lugar de paz e de segurança, mas um espaço de medo onde são quotidianamente confrontadas com a violência e a destruição pessoal.**

Importa salientar, por último, que se a vítima tomar a decisão de se afastar do companheiro, a ruptura com a relação abusiva e o afastamento do agressor, por si só, não garantem o fim da violência. Sabe-se hoje que o **risco** de agressão física severa, tal como o de tentativa de homicídio ou homicídio consumado, **umenta quando a vítima rompe com a situação de conjugalidade/relação íntima violenta.**

Impacto/consequências traumáticas da VD

As situações de violência continuada resultam numa diversidade de consequências e danos físicos, psicológicos, relacionais, etc., que, nos casos mais graves, poderão conduzir à incapacitação, temporária ou permanente, da vítima ou, mesmo, à sua morte.

Algumas das consequências traumáticas mais comuns em vítimas de VD/VC/VRI são:

- **danos físicos, corporais e cerebrais, por vezes irreversíveis** (e.g., fracturas nas mandíbulas, perda de dentes, lesões óculo-visuais, perturbações da capacidade auditiva, fracturas de costelas, lesões abdominais, infertilidade na sequência de sucessivas infecções e/ou lesões vaginais e uterinas, entre muitas outras; algumas mulheres desenvolvem uma perturbação equivalente à dos lutadores de boxe, em virtude dos danos neurológicos provocados pelas pancadas sucessivas na zona do crânio e face – algo similar, nos seus efeitos, à doença de Parkinson);
- **alterações dos padrões de sono e perturbações alimentares;**
- **alterações da imagem corporal e disfunções sexuais;**
- **distúrbios cognitivos e de memória** (e.g., flashbacks de ataques violentos, pensamentos e memórias intrusivos, dificuldades de concentração, confusão cognitiva, perturbações de pensamento – não é raro as vítimas afirmarem que “estão a enlouquecer”, dado que a sua vida se torna ingerível e incompreensível);
- **distúrbios de ansiedade, hipervigilância, medos, fobias, ataques de pânico;**
- **sentimentos de medo, vergonha, culpa;**

- **níveis reduzidos de auto-estima e um auto-conceito negativo;**
- **vulnerabilidade ou dependência emocional, passividade, “desânimo aprendido”;**
- **isolamento social ou evitamento** (resultantes, frequentemente, dos sentimentos de vergonha, auto-culpabilização, desvalorização pessoal, falta de confiança que as vítimas sentem);
- **comportamentos depressivos**, por vezes com tentativa de suicídio ou suicídio consumado.

Muitas vítimas apresentam um quadro de **Perturbação Pós-Stress Traumático (PTSD)**³.

Principais factores que influenciam o impacto traumático da vitimação

- Frequência da ocorrência dos maus tratos
- Severidade dos maus tratos
- Tipos de maus tratos
- Condições e contextos de ocorrência
- História anterior de vitimação
- Gravidade dos danos
- Rede de apoio social/familiar
- Recursos pessoais, familiares, sócio-comunitários e institucionais disponíveis

³ *Post-Traumatic Stress Disorder*. Também designado, nas traduções portuguesas, “perturbação de stress pós-traumático”, “distúrbio de stress pós-traumático” “transtorno de stress pós-traumático”, etc. Consignada nos dois principais sistemas de diagnóstico – a DSM (Manual de Diagnóstico e Estatística das Doenças Mentais, da American Psychological Association) e CID (Classificação Internacional de Doenças e problemas relacionados com a saúde, da Organização Mundial de Saúde), engloba um conjunto de reacções e sintomas que mais à frente serão descritos.

QUESTÕES GERAIS NA INTERVENÇÃO JUNTO DE VÍTIMAS

Muitas vezes, as vítimas desconhecem quer a dimensão criminal dos actos violentos exercidos contra si quer os seus direitos. Não se identificam, em muitos casos, como vítimas e não procuram a ajuda/apoios a que têm direito.

Há, no entanto, momentos em que, por efeito de uma escalada da violência sofrida por si próprias ou pelos filhos, por um efeito de “saturação” ao longo de anos de vitimação, por efeito de informação obtida através dos meios de comunicação social, novelas e filmes, conversas no trabalho, nos espaços comerciais, transportes públicos, centros de saúde, escolas, etc, acabam por ultrapassar as resistências e obstáculos e tomar a decisão de romper com a situação violenta.

A vítima de VD/VC/VRI pode queixar-se dos crimes que o agressor tiver praticado contra si ou contra os seus bens. A apresentação de uma queixa-crime inicia obrigatoriamente um processo-crime. Pode apresentar a queixa-crime junto da Guarda Nacional Republicana (GNR), da Polícia de Segurança Pública (PSP) ou da Polícia Judiciária (PJ), que têm a obrigação legal de comunicar ao Ministério Público o(s) crime(s) praticado(s). A vítima pode, ainda apresentar a queixa-crime directamente ao Ministério Público, no Tribunal.

Provas dessa violência (e.g., bilhetes com ameaças, bens destruídos ou exames médicos que comprovem lesões sofridas), cópias de anteriores denúncias e testemunhas dos actos praticados pelo agressor são um importante contributo e devem ser preservadas e apresentadas às instâncias judiciais. No caso de terem ocorrido agressões físicas sexuais que tenham deixado marcar corporais, a pessoa deve deslocar-se imediatamente à Urgência hospitalar mais próxima e, logo que possível, ser submetida a um exame médico-legal pelos peritos forenses do Gabinete Médico-Legal do Instituto Nacional de Medicina Legal da respectiva zona territorial.

A vítima tem o dever de colaborar com a Justiça mostrando-se disponível para prestar informações, para comparecer às diligências processuais para as quais seja convocada, e para fornecer provas. Mas, uma vez apresentada queixa, a vítima tem também o direito de ser adequadamente acolhida, orientada e acompanhada pelos diferentes profissionais que com ela interagem, de ser informada sobre os seus deveres e direitos (e.g., o de não prestar declarações, o de requerer a suspensão provisória do processo, de requerer a concessão do adiantamento da indemnização nos termos da Lei n.º 129/99), de obter uma resposta judiciária no prazo limite de 8 meses, de ter o apoio de um advogado.

Em termos mais gerais, quando uma vítima de VD/VC/VRI, independentemente de ter já apresentado queixa ou não, toma a iniciativa de romper com o ciclo da violência e procurar ajuda, os profissionais têm a obrigação ética e deontológica de estar preparados para lhe oferecer um adequado e eficaz atendimento e/ou encaminhamento, evitando processos de vitimação secundária.

A ruptura conjugal não é, no entanto, a única alternativa. A vítima pode desejar permanecer na relação conjugal, pretendendo antes que a violência seja interrompida, procurando uma forma de modificar o comportamento do seu companheiro ou, por vezes, desejando apoio emocional ou psicológico para si própria, sem abandonar a relação.

O profissional tem o dever de a apoiar, seja qual for a sua decisão, de a informar clara e objectivamente dos seus direitos e dos procedimentos a tomar, bem como das implicações e consequência de cada um deles, avaliando o risco em que mulher (e filhos, quando os há) se encontra, encaminhando-a para os diferentes tipos de apoio de que necessita, elaborando relatórios das ocorrências e, se necessário, planos de segurança, devendo também alertá-la para o perigo de represálias ou para um eventual aumento da violência por parte do agressor no momento em que seja notificado no

âmbito do inquérito criminal que venha a ser aberto, se se mantiver a coabitar com ele. Pode também fornecer-lhe informação sobre serviços/programas de intervenção em agressores, ajudando-a a ponderar se e como deve transmitir essa informação ao companheiro.

Mesmo quando a mulher não denuncia a situação, devem os profissionais das diferentes áreas saber reconhecer sinais indiciadores da ocorrência de violência e incentivar a revelação por parte da vítima. Em último recurso, apresentar queixa-crime, mesmo contra a vontade da vítima naquele momento.

Qualquer profissional que contacte com vítimas de VD deve...

- Afastar/combater crenças e mitos que dificultam ou impedem a intervenção nesta área;
- Ter um conhecimento suficiente sobre os factores associados à VD e sobre as dinâmicas e processos abusivos utilizados pelo agressor no contexto da VD;
- Conhecer/saber identificar os tipos mais frequentes de actos envolvidos na VD e suas consequências para a vítima;
- Saber reconhecer sinais indiciadores da ocorrência de violência e incentivar a revelação por parte da vítima;
- Conhecer/reconhecer as consequências da VD;
- Saber que a maioria desses actos constitui um crime consignado no Código Penal e aplicável em situações de VD;

- Adquirir as competências e estratégias básicas de comunicação/atendimento, seja presencial seja telefónico, estar sensibilizados para esta problemática e para lidar com as especificidades emocionais e comportamentais de vítimas de violência continuada;
- Saber quais os tipos de apoio disponíveis e quais os tipos de encaminhamento e de articulação com outros serviços que podem disponibilizar em cada área de intervenção.

⇨ **A preocupação primeira de qualquer profissional que trabalhe com vítimas de violência doméstica será sempre a de garantir a segurança e integridade da(s) vítima(s)**

- **Para tal é necessário proceder a, pelo menos, dois tipos de avaliação:**

I. AVALIAÇÃO DO RISCO

- A maioria das mulheres que procura ajuda está em risco/perigo (e.g., risco de violência física grave, risco de sequestro, risco de homicídio conjugal)
- É necessário garantir condições de segurança à vítima e filhos
- Para tal, é fundamental proceder à avaliação do risco

II. AVALIAÇÃO DO IMPACTO DA VIOLÊNCIA SOFRIDA

- Para uma mais adequada tomada de decisão sobre o apoio a fornecer às vítimas é também fundamental proceder a uma avaliação do impacto/danos (físicos, psicológicos, sexuais, sociais, etc) causados pela VD/VC continuada, dos recursos e das capacidades que a vítima tem para tomar decisões e concretizar autonomamente projectos alternativos à relação abusiva

- Esta avaliação, sobretudo nas suas componentes física e psicológica, deverá ser feita por profissionais especializados, respectivamente, das áreas médica e psicológica.

Nos casos em que o profissional que fez o primeiro acolhimento não tenha condições ou formação adequada para dar apoio ou fazer acompanhamento à vítima, é fundamental que a encaminhe para instituições especializadas de atendimento a vítimas.

Quando a vítima não deseja ou não pode regressar a casa, e não existe suporte familiar ou de amigos, o profissional poderá sugerir um alojamento temporário, contactar um Centro de Acolhimento ou Casa Abrigo. Se não houver vaga em nenhum destes centros/casas, deverá ajudar a mulher a encontrar alojamento temporário em residenciais ou hotéis. Estes últimos, por não serem tão seguros, não proporcionarão o apoio mais directo dos técnicos e implicarem encargos económicos suplementares, devem ser considerados a última opção. Se for necessário colocar a vítima temporariamente num alojamento pago, deve garantir-se apoio económico, se ela não tiver meios para o assegurar sozinha. Existindo filhos, deve haver o cuidado de não os separar da mãe. Deve garantir-se o apoio às despesas de alimentação, despesas de saúde, cuidado aos filhos, transporte e escola, se necessário.

Se a vítima pretender a separação e/ou avançar com uma queixa-crime, deve ser apoiada e informada dos procedimentos legais e das suas implicações, estar preparada para lidar com as diferentes etapas, instâncias e situações envolvidas no processo judicial e ter consciência de que estes processos abarcam desde as questões relacionadas com os menores e a família (e.g., processo de divórcio, regulação do exercício das responsabilidades parentais) ao processo-crime contra o agressor. Para todos estes processos pode requerer patrocínio judiciário ao Tribunal. Poderá ser necessário também

acompanhamento policial, numa deslocação à residência, para ir buscar bens ou documentos necessários, ou para deslocações a tribunal, ou outras, em que exista risco de ataque pelo agressor.

Elaboração de Planos de Segurança

Quer a vítima decida afastar-se quer decida permanecer com o/a cônjuge/companheiro/a maltratante, muito particularmente nesta última situação, o profissional deverá ajudar a vítima a elaborar um plano de segurança pessoal, isto é, a definir um conjunto de estratégias para se proteger e aumentar o seu grau de segurança em diferentes situações de risco ou de violência por que possa vir a passar.

Assim, é importante analisar com ela as situações mais frequentes de violência e os acontecimentos que mais vezes as precipitam, os contextos em que ocorrem e as alternativas de fuga que tem face a cada uma. Deve planificar-se com a vítima a reacção a ter perante os episódios de violência, bem como a prevenção de situações de risco: aprender a reconhecer os sinais de tensão que antecedem um episódio violento, saber quais as melhores escapatórias de casa (portas, janelas), evitar ficar “presa” em divisórias da casa sem saída, evitar a proximidade de objectos ou utensílios que possam ser usados como armas pelo agressor (candelários, espelhos, facas, louças, etc), ter em local acessível ou memorizar os números de telefone de emergência ou o contacto de uma pessoa de confiança a quem possa pedir auxílio, combinar com um vizinho de confiança um código de alerta para situações de violência (e.g., fazer determinados ruídos, gritar, acender e apagar luzes) ensinar os filhos a usar o telefone para chamar a polícia ou a recorrer à ajuda de uma pessoa de confiança (aliás, os filhos devem treinar também planos de segurança adequados à sua idade).

Se sair de casa, deve levar consigo os elementos de prova da violência de que foi vítima que possua: exames médicos comprovativos de lesões, cópias de anteriores queixas/autos de denúncia, bilhetes ou cartas com ameaças, objectos ou roupas destruídos pelo agressor, etc. É importante também que indique pessoas que tenham testemunhado os actos violentos e estejam dispostas a testemunhá-lo. Não deve nunca levar consigo bens que pertençam ao agressor nem destruir os seus pertences, por raiva ou retaliação, mesmo que ele lhe tenha feito isso.

Convém que a vítima tenha à mão, ou escondido em casa de alguém de confiança, um “saco de saída”, para o caso de ter de fugir de repente de casa, no qual tenha algumas peças de roupa, para si e/ou os filhos, algum dinheiro, moedas ou cartão de telefone, para o caso de ter de ligar de cabinas públicas, medicamentos de toma regular, cópias das chaves de casa e carro, cópias dos documentos de identidade, segurança social, utente do SNS, contribuinte, certidão de casamento, cédula de nascimento os filhos, entre outros necessários para o dia a dia e para apresentar ao longo do(s) processo(s) judicial(ais). É necessário ainda que a vítima planeie de antemão o que vai fazer se tiver de sair de casa (contactos, alojamento, quem vai avisar, como vai ajudar os filhos a lidar com a situação, etc).

A vítima, mesmo depois de separada, pode continuar a ser alvo de ameaças ou ataques pelo agressor. Convém, por isso, que tome algumas medidas de segurança, designadamente:

- Se for ela a sair de casa, avisar os amigos, os familiares e no emprego e alertá-los para o risco de serem contactados ou perseguidos pelo agressor; não revelar a sua nova morada; não contactar o agressor com números de telefone identificáveis; alterar os percursos que utiliza para ir trabalhar, buscar os filhos, fazer compras; evitar andar na rua sozinha; informar a escola dos filhos da situação e indicar quem pode e quem não pode levar as crianças;

ensinar as crianças a não revelar a sua localização, a não viajarem com o pai sem autorização, a utilizarem o telefone para pedir ajuda. Se necessário, pedir protecção policial e medidas de afastamento do agressor.

- Se for o agressor a sair de casa, deve a vítima mudar as fechaduras, reforçar portas e colocar fechaduras de segurança, alterar o número de telefone e pedir que lhe seja atribuído um número confidencial, instalar alarmes e outros meios de segurança, combinar com vizinhos sinais que estes emitam se virem o agressor a aproximar-se (luzes, telefonema, ruídos); ensinar as crianças a não abrir a porta a ninguém, nem sequer ao pai.

Existem já modelos de planos de segurança disponíveis para utilização pelos profissionais, como os que foram criados no âmbito do Projecto Inovar (*Guia do Novo Rumo/Plano de Segurança Pessoal*)⁴, mas estes podem ser adaptados ou criados de forma pessoal, tendo sempre em conta as características específicas daquela vítima e das suas circunstâncias e a necessidade de assegurar a sua segurança.

- ⇒ Todos os profissionais devem ser capazes de reconhecer situações de VD, conhecer e identificar os crimes consignados no Código Penal que podem ocorrer neste contexto, conhecer os procedimentos judiciais de base, os números de telefone das linhas de apoio a vítimas e de emergência e as instituições para as quais encaminhar vítimas.
- ⇒ Deve ser disponibilizado apoio continuado às vítimas, nos planos jurídico, social, médico, psicológico ou psiquiátrico, para que esta possa superar o período de crise, definir projectos de vida alternativos e proceder à reorganização cognitivo-emocional e integração positiva/superação das experiências traumáticas vividas.

⁴ Pode encontrar outros modelos em sites como <http://www.niwaf.org/portuguese.pdf> ou <http://violenciadomestica.forumulher.org>.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: COMPREENDER PARA INTERVIR

Guia complementar de boas práticas
no atendimento a vítimas de violência
doméstica para profissionais
das forças de segurança

BOAS PRÁTICAS NO ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA POR FORÇAS DE SEGURANÇA

As polícias/forças de segurança são a face mais visível do sistema formal de controlo judicial sendo, muitas vezes, a primeira instituição/os primeiros actores do sistema judicial a atender as vítimas de VD/VC/VRI. Desta forma, desempenham um papel essencial na identificação e denúncia deste tipo de crime, bem como no atendimento, apoio e encaminhamento das vítimas e agressores.

Os actos violentos cometidos na esfera doméstica podem e devem, de facto, ser denunciados à polícia. Mas, para que o processo subsequente decorra adequada e eficazmente, é fundamental que a vítima entenda o processo judicial em que se vai envolver e que tenha consciência das implicações da sua decisão, caso avance com uma queixa-crime. As vítimas de violência doméstica devem usufruir de um atendimento policial adequado, ao nível do acolhimento, informação e encaminhamento para a rede de instituições de apoio. O recurso à polícia pode ser feito presencialmente ou por telefone.

Diferentes situações podem levar a vítima a deslocar-se a uma esquadra ou a pedir ajuda à polícia e a apresentar uma queixa, mesmo aquelas que, sendo vítimas há períodos longos de tempo, nunca até aí haviam solicitado apoio ou apresentado queixas: a ocorrência de um acto mais grave de violência física, ter sido expulsa de casa pelo agressor, um ataque aos filhos, uma ameaça de morte, etc. Em todas estas situações a vítima passou por acontecimentos penosos e sente uma gama de complexos e contraditórios sentimentos, ansiedade, angústia, medo, vergonha da situação, uma imagem negativa de si, eventual culpabilidade pela situação violenta ou por estar a apresentar queixa contra o seu

companheiro, o pai dos seus filhos, ou ainda medo das represálias contra si e contra familiares ou amigos.

Ao mesmo tempo, e podendo parecer contraditório, ela não deseja, na maioria dos casos, que o seu companheiro seja punido criminalmente. E pode não estar preparada para, ou não desejar, uma separação. Espera, acima de tudo, que a polícia possa acabar com as agressões e garantir a sua segurança e a segurança dos filhos ou outros familiares. Por essa razão, a qualidade do atendimento que lhe for prestado pela polícia é fundamental para a tomada de decisão e prossecução das medidas iniciadas. Dessa forma, o agente que é chamado a uma ocorrência de VD/VC/VRI ou que recebe a vítima na esquadra deverá adoptar uma atitude positiva, empática e adequada, deverá tentar tranquilizar a vítima e validar as suas tomadas de decisão, sem subestimar nem banalizar os factos relatados e oferecendo, sempre que possível, condições materiais de acolhimento (e.g., atendimento num espaço privado e isolado, no qual possa garantir a confidencialidade do que vai ser dito pela vítima) favoráveis à expressão de factos muito dolorosos e que fazem parte da vida privada daquela pessoa.

Após a ocorrência de um crime é fundamental ajudar a vítima a compreender e superar as suas três principais necessidades:

1. A necessidade de se sentir segura
2. A necessidade de expressar as suas emoções
3. A necessidade de saber quais as repercussões do crime e da denúncia na sua vida e na vida do agressor (basicamente uma resposta à interrogação: *“E agora ... o que (me) vai acontecer?”*)

Frequentemente, as pessoas sentem-se desamparadas, vulneráveis e assustadas pelo facto de terem experienciado uma situação traumática. Algumas atitudes e comportamentos

ao nível do atendimento podem ajudá-las a sentir-se mais seguras.

Princípios de conduta e atitudes que deve manter o profissional da polícia quando se encontra perante uma vítima VD/VC/VRI:

- Acalmar e reconfortar;
- Escutar atenta e empaticamente; criar uma relação de empatia e confiança;
- Acreditar, em primeira instância, no relato da vítima;
- Não dar conselhos pessoais, não fazer julgamentos nem emitir juízos de valor;
- Não sugerir à vítima que tente remediar a situação e/ou manter-se na relação;
- Respeitar a confidencialidade;
- Tratar sempre as pessoas com dignidade e respeito, ouvindo o que elas têm para dizer e não julgando a sua aparência, comportamentos ou decisões;
- Validar a denúncia e dar apoio ao pedido de ajuda, assinalando que a violência é inaceitável e reprimida pela lei e que é desejável que estas situações sejam sempre comunicadas à polícia;
- Enfatizar que a violência nunca é justificável, que nenhuma pessoa, circunstância ou comportamento justifica a sujeição a maus-tratos (físicos, emocionais, sexuais ou outros) e que este tipo de conflito extravasa largamente o âmbito privado/familiar/do casal, devendo ser objecto de preocupação e combate por todos/pela sociedade;
- Assegurar à vítima que não está só e que não tem culpa dos acontecimentos;

- Defender e afirmar o direito a uma vida sem violência nem medo;
- Ajudar a mulher a tomar decisões informadas mas não tomar decisões por ela;
- Obter informação sobre as situações de violência actuais e anteriores (e.g., natureza da violência sofrida por ela e pelos seus filhos, repetições desta situação, intervenções anteriores pelos agentes da polícia, apresentação de queixas, condenações, processos de divórcio);
- Ter consciência de que não há um perfil de maltratante e que não deve avaliar o grau de risco de existência de violência pelo “ar”, nível socioeconómico ou comportamento aparente da vítima ou do seu companheiro;
- Avaliar globalmente o seu estado e a situação (isolamento, presença de crianças, necessidade de alojamento, existência ou não de suporte familiar ou de amigos, etc);
- Apoiar e assistir todas as decisões da vítima; se necessário, desenvolver um plano de segurança;
- Sugerir a consulta a um médico e indicar que deve solicitar um relatório no qual constem as agressões de que foi alvo e as sequelas provocadas ou transportar a vítima a um hospital ou gabinete do INML, se necessário, no momento;
- Informá-la dos seus direitos;
- Obter as informações necessárias para os procedimentos policiais e judiciais subsequentes;
- Fornecer informação sobre as opções, procedimentos e consequências de cada um;
- Proceder ao encaminhamento para a rede de apoio à vítima; encorajar a procura de serviços de apoio a partir da comunidade;

Quando contactado por telefone, em situação de crise, deve o agente...

- Obter rapidamente o nome e morada da vítima (rua, número da porta, andar, telefone, local onde está e local da agressão);
- Aconselhar a vítima a tomar medidas de segurança, como fechar todas as entradas, se o agressor saiu do local da agressão; refugiar-se em casa de vizinhos; indicar o local de refúgio onde poderá ser encontrada pela polícia;
- Obter e comunicar indicações pormenorizadas à equipa que vai intervir no local;
- Se a vítima ou os seus filhos estiverem em situação de perigo iminente, o polícia deverá incitá-los a manter-se em contacto telefónico até à chegada da brigada;
- Se a mulher ligou de uma cabine telefónica, é importante saber de que forma a identificar (e.g., o que traz vestido, presença de crianças) e combinar um local para se encontrarem, já que ela não poderá/deverá permanecer naquele local muito mais tempo;
- Se a ligação é interrompida, o polícia deve avisar os seus colegas que deverão intervir com a máxima rapidez, respeitando as instruções de segurança;

Quando o(s) agente(s) se desloca(m) ao local da ocorrência...

- ✓ O adequado conhecimento dos processos e das dinâmicas da violência doméstica ajuda a perceber a situação com que se confrontam e, paralelamente, a evitar julgamentos de valor, mesmo que inconscientes ou não desejados, sobre a situação da vítima;

- ✓ Dadas as características dos perpetradores de violência doméstica/conjugal, a complexidade destas situações e os riscos particulares que envolvem, os membros da equipa devem deslocar-se ao local de ocorrência do crime em pares ou trios;
- ✓ As partes envolvidas devem ser separadas antes de serem questionadas, mesmo que, no momento de chegada ao local, não estejam em situação explícita de violência;
- ✓ Nestas situações, **o trabalho de mediação não constitui uma resposta adequada**. Para que a mulher vítima se sinta apoiada é necessário que os agentes policiais lhe atribuam efectivamente o estatuto de vítima de crime e **não tentem conciliá-la com o agressor**. Devem respeitá-la e colocar ao seu dispor todo o apoio, nomeadamente transportá-la à esquadra ou posto, a fim de apresentar queixa, ao hospital, se necessitar de receber cuidados médicos e/ou ao INML ou a outro local para onde necessite de ir em segurança. Podem, se necessário, encetar contactos para arranjar um alojamento provisório para a vítima (e filhos, se existirem);
- ✓ Ter em atenção o facto de a vítima poder estar perturbada emocional e psicologicamente, cansada, a sentir-se mal;
- ✓ Tranquilizar a vítima no que respeita à sua segurança. Prestar atenção às suas próprias [do agente] palavras, à postura e tom de voz, bem como recorrer à linguagem não verbal para transmitir apoio e preocupação com a vítima. Manter o contacto ocular, colocar-se ao nível da vítima em vez de estar de pé quando ela está sentada (ou vice-versa) e, sobretudo, falar com um tom de voz calmo e empático;
- ✓ Procurar manter alguma privacidade durante a entrevista; sempre que possível, esta deve ser realizada num sítio onde a vítima se sinta segura;

- ✓ Mesmo que não estejam crianças presentes na cena do crime, deve perguntar se há crianças na família, e, em caso afirmativo, saber onde estão. Por vezes, as crianças escondem-se neste tipo de circunstâncias, ou, então, são escondidas pelo agressor;
- ✓ É importante, nos primeiros contactos, colocar questões simples e que conduzam a vítima a tomar decisões, a ter comportamentos assertivos e a retomar o controlo sobre a sua vida. Por exemplo: “quer que contacte alguém da sua família ou amigo?”; “quer sentar-se aqui um pouco para falarmos?”; “quer beber alguma coisa?”; “como gostaria que a tratasse?”;
- ✓ Inicialmente, pedir à vítima apenas para resumir, em duas ou três frases, aquilo que aconteceu, não esquecendo de perguntar quais os seus principais receios e/ou necessidades naquele momento, se precisa de cuidados de saúde, ou outros;
- ✓ Fornecer à vítima informações acerca dos locais e programas de apoio dirigidos às vítimas de violência doméstica. Isto deve ser, obviamente, feito na ausência do agressor;
- ✓ Fazer recurso máximo aos meios/instrumentos previstos na lei, designadamente no que diz respeito às medidas de afastamento do agressor;
- ✓ Dar à vítima, por escrito, o nome e a informação necessária para que o encontre, se o desejar. Encorajá-la a contactar se tiver algumas dúvidas ou se precisar de alguma ajuda no futuro;
- ✓ O facto de os crimes de VD ocorrerem no espaço reservado do domicílio pode dificultar o trabalho dos agentes policiais, pois pode fazer colidir o direito da inviolabilidade do domicílio com o direito à preservação da integridade física da vítima. Este último é o valor maior a preservar.

A vítima precisa também de partilhar as suas emoções e de contar a sua experiência traumática. Ela precisa que os seus sentimentos sejam aceites e que a sua história seja ouvida e validada por alguém que não a julgue. Para a apoiar a esse nível, é necessário:

- Dar-lhe a possibilidade de exprimir as suas emoções;
- Prestar atenção à linguagem corporal, à postura, expressão facial, tom de voz, gestos, contacto ocular, do próprio agente e da vítima;
- Estar preparado para compreender, interpretar e lidar com qualquer tipo de reacção emocional por parte da vítima, mesmo as mais “extremas” e inesperadas, mesmo se a desorganização emocional da vítima a levar a ser desadequada ou agressiva face ao agente;
- Perguntar como se está a sentir e escutá-la atentamente;
- Tranquilizá-la e assegurar-lhe que as suas reacções ao crime/situação violenta são habituais. Empatizar, utilizar frases como: “aquilo que está a sentir é perfeitamente normal”;
- Fazer uma pergunta de cada vez, esperando por uma resposta antes de iniciar a pergunta seguinte. Evitar, sempre que possível, interromper a vítima;
- Fazer perguntas semi-abertas, evitando questões que possam ser respondidas com “sim” e “não”. Fazer questões tais como “pode dizer-me o que aconteceu?” ou “há mais alguma coisa que me queira dizer?”;
- Repetir ou reformular aquilo que a vítima disse. Por exemplo, “Deixe-me ver se percebi bem, disse que...?”, “Se eu percebi bem o que me disse...” ou “está a dizer-me que...?”.

Recolha de informação

Numa fase inicial é importante que a polícia se informe sobre a natureza do conflito, identifique a infracção e reúna provas. Nas situações de crise, em que a vítima está em estado de choque e o agressor está exaltado, é importante deixar que cada parte se pronuncie (separadamente) sobre o episódio. Quando o atendimento é feito na esquadra, deve falar-se com a vítima e com o agressor em salas diferentes – segundo a experiência de outros países europeus, este parece ser o procedimento apropriado para estas situações.

O agente deve ter o maior cuidado no preenchimento do auto de denúncia – compete-lhe reunir todos os factos que permitam esclarecer o magistrado sobre as infracções e crimes cometidos. Com efeito, muitas queixas realizadas pelas vítimas são arquivadas pela ausência de provas. Por conseguinte, os elementos que permitam esclarecer a justiça deverão ser reunidos rigorosamente, sem serem subestimados pormenores ou banalizados os comportamentos relatados, com a neutralidade que se impõe, sabendo que estes elementos irão orientar as investigações e inquirições policiais e judiciais subsequentes.

Avaliação do risco e planos de segurança

Após os procedimentos de contacto/entrevista inicial há que avaliar a situação de risco, isto é, avaliar o perigo imediato que corre aquela vítima e os restantes membros da sua família, tendo em conta:

- ⇒ O comportamento do agressor (e.g., (in)capacidade de controlo, perturbação mental, alcoolismo, toxicomania, posse de armas, ameaças);

- ⇒ A atitude e o estado da vítima (e.g., estado de choque, prostração, depressão) e as suas primeiras declarações;
- ⇒ O desenrolar do conflito;
- ⇒ O estado aparente do domicílio;
- ⇒ Se a vítima desejar sair de casa, deve ser orientada, encaminhada e acompanhada;
- ⇒ Se a vítima desejar ficar em casa, convém avaliar com ela os riscos envolvidos nesse regresso ao domicílio e, se necessário, estabelecer com ela planos de segurança a curto prazo (de acordo com as indicações atrás referidas. Pode, para o efeito, construir um plano ou recorrer aos modelos já existentes, como os que foram criados no âmbito do Projecto Inovar – *Guia do Novo Rumo/Plano de Segurança Pessoal*⁵);
- ⇒ Se a vítima quiser apenas recuperar objectos pessoais ou dos seus filhos pode, como medida de segurança e no quadro da sua missão de protecção e ajuda às vítimas, acompanhá-la ao interior do domicílio;
- ⇒ Pelo facto de serem expostas a agressões repetidas ou a ameaças constantes e de a sua integridade física e psicológica estar constantemente ameaçada, as vítimas desenvolvem níveis muito elevados de tolerância à violência e à dor, pelo que muitas, ao fim de algum tempo, não se apercebem das manifestações mais quotidianas de violência ou dos danos menos graves por elas produzidos. Por isso, nem sempre se apercebem da existência de um perigo real para a sua integridade e nem sempre são capazes de avaliar a gravidade da situação, devendo ser ajudadas pelo/a técnico/a da instituição. Os agentes policiais devem ajudar a vítima a avaliar objectivamente os riscos envolvidos em cada situação.

⁵ Pode encontrar outros modelos em sites como <http://www.niwaf.org/portuguese.pdf>, <http://violenciadomestica.forumulher.org>

É frequente a vítima ter preocupações ou dúvidas acerca do seu papel na investigação do crime e subsequentes procedimentos legais. Também pode estar preocupada com outros aspectos, como o custo dos cuidados de saúde ou os danos materiais, a atenção dos *media* (em situações de maior violência ou ocorrências menos usuais). Poderão reduzir alguma da sua ansiedade ao explicar-lhe aquilo que poderá esperar, na sequência do crime, e quais poderão ser as principais mudanças na sua vida, a curto e médio prazo. Para tal, importa:

- Fornecer uma explicação breve acerca dos procedimentos das forças policiais e/ou da equipa médica de emergência e/ou da equipa de exame no local;
- Explicar à vítima que poderá vir a ter que prestar posteriores declarações a agentes policiais e no tribunal, em sede de audiência, e/ou prestar outro tipo de depoimentos, quais, porquê e para quê;
- Explicar os objectivos e a natureza geral dos exames médico-legais/forenses aos quais a vítima poderá estar sujeita e a importância desses exames para a eficaz prossecução da lei e para o funcionamento do sistema judicial;
- Perguntar-lhe se tem dúvidas acerca de algum aspecto da situação ou dos procedimentos a seguir e encorajá-la a contactar a polícia se as tiver.

Algumas particularidades da Vítima Idosa

Este tipo de vítima tem maior probabilidade do que as vítimas de qualquer outra faixa etária de sofrer sérios danos físicos e de necessitar de hospitalização na sequência dos actos de violência. O processo fisiológico de envelhecimento acarreta um decréscimo na capacidade de recuperação

após a agressão (tanto física como psicológica). A situação traumática poderá ser agravada se existirem dificuldades económicas e fracos recursos sociais/familiares.

A vítima idosa tem, geralmente, um acréscimo de preocupações e de medos quando é vitimada: (i) em relação aos efeitos/consequências da vitimação; (ii) em relação ao que familiares e/ou terceiros irão pensar sobre a sua autonomia e competências; (iii) em relação aos seus recursos para lidar com a situação; e ainda (iv) em relação a eventuais retaliações por parte do ofensor. Deve o agente da força policial:

- Perguntar à vítima se tem alguma dificuldade em compreender o que lhe foi dito. Ser sensível à possibilidade de ela ter alguma dificuldade em ver ou ouvir, mas não ser depreciativo na forma de lidar com estas eventuais dificuldades. Perguntar-lhe se tem necessidades especiais, tais como óculos ou aparelho auditivo;
- Dar-lhe tempo para ouvir e compreender as suas palavras durante o inquérito; evitar pressões desnecessárias, fazer pausas frequentes;
- No caso de a vítima ter dificuldades auditivas e/ou de compreensão, escolher um local sem distrações, interferências ou barulho de fundo, e:
 1. Ficar em frente à vítima para que os olhos e a boca estejam visíveis;
 2. Começar a falar apenas depois de ter conseguido cativar a sua atenção e ter estabelecido contacto ocular;
 3. Nunca falar directamente para o ouvido;
 4. Falar clara e pausadamente, colocando as questões e instruções de forma curta e simples;
 5. Se necessário falar mais alto, mas não gritar;
 6. Estar preparado para repetir as questões e as instruções. Sempre que necessário, usar palavras diferentes na repetição.

- Providenciar luz, no caso de a vítima precisar de ler/ assinar documentos. Assegurar que tudo o que esteja impresso esteja em letras grossas e contrastantes, para que a vítima consiga ler;
- Dar-lhe informação escrita que resuma os pontos importantes que foram comunicados verbalmente, para que possa ter acesso a essa informação mais tarde;
- Não pressionar para que recorde acontecimentos ou detalhes no momento, dizendo-lhe que os pode relatar mais tarde;
- Em todos os comentários e interações com vítimas idosas, com as suas famílias e com outros profissionais envolvidos no caso, salientar a confidencialidade e a manutenção da dignidade das pessoas idosas.

Algumas particularidades no caso de co-ocorrência de crime sexual

O crime sexual é uma das formas de vitimação mais traumáticas. As vítimas de violação ou abuso sexual estão, não só intensamente traumatizadas pela situação vivenciada e pela humilhação psicológica associada à violência sofrida, como também, frequentemente, embaraçadas por terem de revelar aspectos relacionados com a sua sexualidade a desconhecidos.

Na investigação da maioria dos crimes sexuais o testemunho/papel da vítima é fulcral, visto que ela é, quase sempre, a “única testemunha do crime”. Porém, nos crimes sexuais, mais que nos restantes tipo de crimes, a vítima mostra-se, frequentemente, relutante em cooperar, dado o impacto traumático da situação e as inibições pessoais e socioculturais associadas à dimensão da sexualidade. Importa, por isso, abordar calmamente a vítima e ajudar a tranquilizá-la. Para além disso, é necessário:

- Encorajar a vítima a recorrer aos serviços médico-legais, dada a relevância desses exames para a produção de prova. Explicar-lhe quais os cuidados a ter (e.g., não se lavar, não mudar de roupa, não urinar, etc) e os procedimentos com que se confrontará durante o exame médico-legal, e, sobretudo, o porquê desses procedimentos e sua importância;
- Interrogar a vítima com particular sensibilidade, minimizando o número de vezes que esta tenha de contar os detalhes do crime. Se possível, apenas um agente da força policial deve falar com a vítima e acompanhar a investigação (deve ser sempre o mesmo agente a falar com a vítima e, sempre que possível, ser um(a) agente do mesmo sexo da vítima);
- Encorajar a vítima a procurar apoio psicológico especializado, salientando os benefícios que outras vítimas obtiveram com esse apoio.

Algumas particularidades da Criança Vítima de Crime

À semelhança do que acontece com um adulto, mas, neste caso, com um forte impacto desenvolvimental a ter também em conta, quando uma criança é vitimada, o seu equilíbrio funcionamento ou ajustamento fisiológico e psicológico poderá ser comprometido.

A criança que é vítima não sofre apenas danos físicos e emocionais. Quando a sua vitimação é revelada/detectada, a criança é “obrigada a entrar no complicado mundo dos adultos”, nomeadamente no “sistema de justiça penal”. Os adultos – por vezes os mesmos adultos que não foram capazes de lhe dar a protecção necessária – são os responsáveis por restabelecer o sentimento de segurança pessoal e por a ajudar a lidar com contextos, situações, locais, pessoas, com as quais ela não deseja, nem compreende, por vezes, a necessidade de contactar, mas com os quais terá de lidar.

- ⇒ Importa afastá-la o mais rapidamente possível do local de ocorrência do crime. Se possível, conduzi-la a um espaço fechado e confortável, onde a confidencialidade e a segurança da criança possa ser assegurada e, sempre que for necessário, retirá-la de casa e procurar falar com ela num espaço agradável, bem iluminado e confortável, com sinais de ser um espaço no qual já estiveram outras crianças (e.g., desenhos infantis afixados num placard, lápis e papel sobre a mesa, um livro ou um jogo infantil visível/acessível à criança);
- ⇒ Demorar o tempo necessário para conquistar a sua confiança e estabelecer uma boa comunicação, antes de entrevistar a criança;
- ⇒ Ter em atenção o facto de poderem estar presentes pessoas que poderão inibir o discurso da criança;
- ⇒ A criança tende a regredir emocionalmente durante épocas de intenso stress, agindo como se fosse mais infantil. Estar preparado/ter formação para lidar com este tipo de ocorrência;
- ⇒ É importante usar linguagem apropriada à idade da vítima, mas evitando atitudes/posturas infantilizadas/ infantilizadoras, como o “falar à bebé”;
- ⇒ Muitas vezes, as crianças mais novas tendem a sentir-se culpadas pelos problemas. É importante explicar-lhes que elas não fizeram nada de mal, não têm culpa do que aconteceu;
- ⇒ Sempre que possível, permitir à criança que brinque, pois esta é uma excelente forma de comunicação com ela e de revelação, pela criança, de factos e emoções ocorridos/vivenciados.

O papel do psicólogo nas equipas de emergência/equipas de exame no local

A integração de um psicólogo nas equipas que intervêm no local do crime pode ser benéfica a, pelo menos, dois níveis: no apoio à vítima e familiares; e no apoio aos próprios profissionais da polícia⁶.

Ao nível da(s) vítima(s)

- Compreender e conhecer as necessidades das vítimas de crimes;
- Iniciar de imediato um processo de apoio à vítima que previna ou atenua a emergência de desordens emocionais e/ou comportamentais resultantes da exposição à situação traumática.
Sabe-se hoje que a primeira resposta dada às vítimas (e/ou testemunhas) de crimes irá influenciá-las, de forma decisiva, quer ao nível do impacto traumático que a situação terá, quer na sua subsequente participação no processo de investigação criminal, nomeadamente ao nível do testemunho. As vítimas que tiverem uma experiência inicial positiva com as forças de segurança estarão mais abertas, não só a colaborar com o processo de investigação criminal e com o sistema de justiça penal, como a relatar futuras agressões e/ou delitos de que sejam vítimas e/ou de que tomem conhecimento;
- Criar as condições para um acompanhamento psicológico e/ou psicoterapêutico continuado, se tal vier a revelar-se necessário;
- Dar respostas às questões que emergem durante o contacto inicial entre a equipa policial e a vítima.

⁶ A maioria das indicações que se seguem foram retiradas da monografia elaborada por Manita, C. & Ribeiro, C. (2002). *O papel do psicólogo nas "equipas de exame no local"*. Porto: FPCEUP.

Ao nível dos profissionais

- Facilitar o contacto com as vítimas;
- Ajudar a compreender e a lidar com as reacções, por vezes agressivas, das vítimas ou familiares;
- Facilitar a recolha de testemunhos válidos;
- Ajudar a lidar com o impacto emocional que as situações de violência, sucessivamente testemunhadas, acabam por exercer sobre os próprios agentes;
- e/ou ajudar a lidar com as situações de violência/agressividade frequentemente experienciadas no contacto com os agressores/criminosos.

CONTEXTOS E COMPORTAMENTOS A ADOPTAR

Os espaços físicos onde a vítima é acolhida e atendida e os comportamentos dos profissionais que as acolhem são de extrema importância. A vítima deve ser atendida em espaços acolhedores, com boa luminosidade, confortáveis, personalizados, tranquilos, com um bom isolamento de som e garantia de privacidade. No contacto com a vítima devem ser evitados espaços onde se encontrem ou circulem outras pessoas, pois estes não garantem nem a tranquilidade nem a confidencialidade que devem enformar essa relação. A vítima não deverá também permanecer muito tempo numa sala de espera ou em locais públicos, pois poderá sentir-se desconfortável ou constrangida face ao olhar de terceiros, se apresentar sinais evidentes de ter sido maltratada. Sempre que possível deve existir um espaço acolhedor onde as crianças possam estar a brincar, supervisionadas, com conforto e segurança, ocupadas com materiais lúdicos, livros, papel, lápis e canetas, para que as mães possam responder aos agentes com maior tranquilidade e confiança.

Competências e estilos de comunicação

Entrevista e atitudes comunicacionais

As vítimas de crime procuram ajuda, quase sempre, em situação de crise e, mesmo que não estejam em crise, passaram por situações traumáticas que deixaram marcas ao nível psicológico-emocional. Encontram-se fragilizadas, são, quase sempre, hipervigilantes e muito sensíveis a todos os pormenores do comportamento dos outros, designadamente ao nível da comunicação não verbal. Os agentes 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.

Perante a necessidade de colocar questões à vítima, o profissional da polícia deve fazê-lo de forma cuidada e sensível, evitando produzir juízos de valor e seguindo um conjunto de regras gerais definidas 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 objectivos e procedimentos do atendimento;
- Ser empático e respeitar os sentimentos e comportamentos e as decisões da vítima;
- Estar atento aos sinais verbais e não verbais da vítima, bem como aos que ele próprio transmite (posição em que fala, postura corporal, forma como coloca os braços, expressões faciais, tom de voz, etc);
- Concentrar-se totalmente no que a vítima está a dizer e dar-lhe sinal disso; ter disponibilidade para a ouvir e apoiar; 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 abstractas.

Devem seguir também os princípios gerais da escuta activa e manifestar empatia com a vítima:

- ✓ Ter consciência de que “é impossível não comunicar”
- ✓ Estar consciente das e ter atenção às dimensões verbais e não verbais e ter cuidado com a sua comunicação não verbal (gestos, postura, expressões faciais, olhar, silêncios);
- ✓ Reconhecer que “comportamento gera comportamento” e que a reacção da vítima às propostas e ajudas que lhe são oferecidas vai depender do impacto do primeiro contacto com as instâncias e actores que a atendem;
- ✓ Saber ouvir, saber transmitir informação e saber dar feedback;
- ✓ Conhecer os diferentes estilos de comunicação (assertivo, agressivo, passivo, manipulador) e seus efeitos e utilizar um estilo assertivo, o mais adequado neste tipo de situação;
- ✓ Saber utilizar adequadamente os elementos fundamentais na comunicação verbal: **voz** (intensidade ou volume; ritmo ou cadência das palavras; velocidade de elocução; pausas; acentuação; entoação; timbre); **olhar; gestos, expressão facial e postura**; a gestão dos **silêncios**;
- ✓ Perceber a influência do contexto/espço onde a vítima é atendida;

- ✓ Eliminar as barreiras (pessoais, institucionais, de linguagem, do contexto) à comunicação;
- ✓ Implementar atitudes facilitadoras da comunicação

É, acima de tudo, fundamental manter uma escuta activa, empática e saber atender a vítima quer em situação de face a face quer por via telefónica.

ESCU TA ACTIVA

- Deixar falar;
- Ouvir o que está a ser dito e tentar perceber o ponto de vista do outro;
- Avaliar a forma como está a ser dito – sentimentos, conteúdo, intenção;
- Mostrar empatia;
- Centrar-se no que é dito; mostrar interesse, por exemplo, fazendo perguntas sobre o que a vítima acaba de dizer, ou através da postura corporal (inclinar-se um pouco, olhar nos olhos);
- Evitar fazer juízos imediatos sobre a pessoa, não emitir juízos de valor;
- Reformular (e.g.: “fui claro?” “o que eu disse era compreensível?”; em vez de “compreendeu?” ou “não percebeu?”);
- Manter o contacto visual com o emissor;
- Permanecer em silêncio enquanto o emissor fala, emitindo interjeições de encorajamento (ex: “hum-hum”, “sim, compreendo”) e, quando necessário, interromper cordialmente;
- Responder, dar feedback ;

- Não deixar transparecer as emoções pessoais;
- Observar as reacções. Fazer perguntas de controlo para verificar se está a ser compreendido e a compreender adequadamente.

EMPATIA

- Conseguir colocar-se no lugar do outro;
- Adaptar o discurso ao discurso da vítima;
- Olhar para cada utente como se fosse único;
- Mostrar interesse pelas suas necessidades.

ESPECIFICIDADES NO ATENDIMENTO FACE A FACE

- Pronunciar as palavras clara e correctamente;
- Não falar muito alto nem muito baixo;
- Não falar nem muito depressa nem muito devagar;
- Concentrar-se na mensagem e levar o outro a fazê-lo;
- Usar palavras simples;
- Mostrar-se interessado;
- Tratar correctamente o interlocutor;
- Certificar-se de que aquilo que é dito é compreendido pelo interlocutor;
- Acompanhar as palavras com gestos adequados;
- Adaptar a mensagem ao interlocutor;
- Evitar gírias e “bengalas” de linguagem (e.g., “pronto”, “é assim”);
- Adoptar um estilo de comunicação assertivo.

ESPECIFICIDADES NO ATENDIMENTO TELEFÓNICO

- Treinar a voz e as entoações;
- Projectar a voz adequadamente, para que a vítima possa ouvir, mas não estridentemente;
- Articular bem as palavras e fazer pausas entre as palavras;
- Evitar tiques verbais repetitivos e o recurso a “bengalas” verbais (e.g., “pois”, “pronto”, “pois é”);
- Modular a voz, introduzir variações de tom;
- Tom de voz natural, claro, “vivo”;
- Falar fluente e naturalmente;
- Dar sinais de escuta activa (e.g., devolver ou reformular o que foi dito);
- Prestar toda a atenção e oferecer ajuda de forma autêntica;
- Saber gerir o tempo.

Em síntese, é muito importante que o profissional saiba escutar, informar, proteger, encaminhar a vítima.