

Guião (In)Formativo Atendimento a vítimas especialmente vulneráveis



Projeto
maria

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo

ficha técnica

Título

Guião (In)Formativo
Atendimento a vítimas
especialmente vulneráveis

Promotor

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo

Parceiros

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

Desenvolvido por

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

Coordenação Científica

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

Consultora

Iris Almeida

Equipa de Desenvolvimento

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

Copyright © Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo, 2019



Este guião, desenvolvido para profissionais qualificados/as que atuam no âmbito da intervenção e atendimento a vítimas de violência doméstica, tem como propósito auxiliar no desempenho das suas funções, quando confrontados/as com vítimas que por via da sua idade, situação física e/ou mental ou outras, se encontrem numa situação de especial vulnerabilidade.

A postura adotada pelos/as técnicos/as de apoio a vítimas no atendimento constitui um aspeto essencial uma vez que da sua atuação poderá decorrer uma maior disponibilidade e capacidade de colaboração num processo que poderá acentuar os impactos negativos transportados pela situação de vitimação prévia.

Assim, questões como o conceito de vítima e vítima especialmente vulnerável, clarificação da mensagem a transmitir às mesmas, o *setting* de atendimento e suas especificidades, constituem parte das temáticas que incorporam este guião que se perspectivam úteis na prática diária destes/as profissionais.



Vítima

“A pessoa singular que sofreu um dano, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou psíquica, um dano emocional ou moral, ou um dano patrimonial, diretamente causado por ação ou omissão, no âmbito da prática de um crime. Os/As familiares de uma pessoa cuja morte tenha sido diretamente causada por um crime e que tenham sofrido um dano em consequência dessa morte”³.



Vítima especialmente vulnerável

“A vítima cuja especial fragilidade resulte, nomeadamente, da sua idade, do seu estado de saúde ou de deficiência, bem como do facto de o tipo, o grau e a duração da vitimização haver resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições da sua integração social”³.

Artigo 67.º A - Código de Processo Penal

● Informação e esclarecimentos iniciais

A informação é fundamental para qualquer vítima de crime. Como tal, esta deverá ser informada a três níveis distintos, mais especificamente, sobre os seus direitos, para que os possa exercer na íntegra, sobre os recursos de apoio de que dispõe, facilitando o processo de recuperação relativo ao impacto da vitimação e, ainda, sobre o decurso do processo, por forma a ter uma participação de maior qualidade e a conseguir salvaguardar os seus interesses⁴.



Direitos

- Denunciar um crime
- Fases do processo
- Serviços e meios de apoio disponíveis
- Acesso à proteção e à indemnização
- Apoio judiciário
- Entre outros⁴



Decurso do Processo

- As informações devem ser transmitidas à vítima, pela autoridade responsável, em cada uma das diferentes fases de processo⁴



Recursos de Apoio

- Acompanhamento psicológico
- Assistência médica
- Apoio especializado
- Acolhimento⁴



A vítima

- Tem o direito de ser informada do seguimento dado à denúncia, que engloba a decisão de acusar o/a arguido/a, de arquivar ou de proceder à suspensão provisória do processo
- Deve ser informada do dia, hora e local em que irá decorrer o julgamento, assim como a sentença^{4;8}
- Após ser informada sobre os seus direitos, deve referir a sua pretensão em ser notificada de toda e qualquer decisão proferida no processo penal, assim como a sua fundamentação^{4; 8}
- Poderá optar por não receber as informações supracitadas, exceto quando a comunicação destas for obrigatória
- Tem o direito a ser informada da libertação ou fuga da prisão do/a arguido/a ou condenado/a e, nas situações de reconhecida perigosidade do/a mesmo/a, ser informada das principais decisões judiciais que afetem o estatuto deste/a, sobretudo, no que se refere à aplicação de medidas de coação^{4;8}
- Tem o direito de consultar o processo, exceto, nas situações em que, no decorrer da fase de inquérito, este se encontre em segredo de justiça e o Ministério Público não concorde com a sua consulta^{4;8}.

● Setting de atendimento

O espaço físico onde a vítima é acolhida, deve ser caracterizado como um espaço de proteção



Espaço afável e confortável, com luminosidade e personalização direcionada para o tipo de vítima, que transmita tranquilidade e que disponha de isolamento sonoro, garantindo, a sua privacidade^{9;10}



Quando se trata de uma vítima criança, ou quando a vítima se faz acompanhar de crianças, é importante a existência de um *setting* acolhedor e exclusivo, onde as crianças possam brincar, sem nunca descuidar a supervisão^{9;10}



Não permaneça demasiado tempo numa sala de espera, em locais públicos ou onde circulem outras pessoas

Situações de vitimação, são situações marcantes, por si só, e que acarretam uma tonalidade emocional acentuada, neste sentido o espaço selecionado para o atendimento deve ter em conta determinadas características.

● Atendimento a vítimas especialmente vulneráveis

Quando uma pessoa é vítima de um crime, geralmente, procura ajuda quando está em situação de crise, encontrando-se fragilizada e sensível às respostas comportamentais dos/as outros/as⁹. Por este motivo, a atitude dos/as técnicos/as de apoio a vítimas é essencial, uma vez que em diversas ocasiões este é o primeiro contacto da vítima após a ocorrência da situação de vitimação¹⁰. Este primeiro contacto, isto é, a realização do atendimento à vítima de crime, pode ocorrer presencialmente ou via telefone, sendo que existem diferentes cuidados a adotar, dependendo do contexto em que ocorre o atendimento (presencial ou telefónico).



Atendimento Presencial

O/A técnico/a de apoio à vítima deve pronunciar as palavras de forma correta e perceptível, moderar o tom de voz, não falando nem muito alto, nem muito baixo e, deve ainda, utilizar um vocabulário simples⁹.



Atendimento Telefónico

O/A técnico/a deve ter especial atenção à sua voz e entoações, devendo projetar a voz de forma apropriada, articular corretamente as palavras e fazer pausas, evitar o recurso a tiques verbais, modular a voz, falar fluentemente⁷⁴ e dar sinais de que está a escutar ativamente a vítima^{5;9;11}.

Especificidades do atendimento

Atendimento a vítimas menores

Quando uma criança é vítima de um crime, o seu equilíbrio, funcionamento e/ou ajustamento psicológico e fisiológico poderão ser afetados. As repercussões dessa vitimação não são apenas físicas ou emocionais, pelo que a criança acaba por ser envolvida e confrontada com o sistema de justiça penal. Compete aos/as adultos/as restabelecer o sentimento de segurança da criança e auxiliá-la no contacto com locais, pessoas, contextos e situações, com os quais a mesma não pretende nem entende a necessidade de lidar⁹. O atendimento é um procedimento essencial, contudo, devido à idade da criança ou à especificidade da situação, por vezes, alguns/umas técnicos/as poderão

sentir-se receosos/as, sendo o atendimento realizado de forma insensível e inapropriado, sem a consideração que estão perante uma criança e não um/a adulto/a, induzindo a sugestão na vítima¹. Além deste procedimento contribuir para a investigação criminal, é também um meio de prestar apoio à criança fazendo com que esta se sinta ouvida, compreendida e protegida, o que poderá potenciar a resolução dos seus sentimentos de vergonha, medo, culpa, dúvida, entre outros, que poderão gerar sofrimento¹.

Menores

Falar ao nível dos seus olhos¹⁰

Averiguar se compreende a mensagem que se tenciona transmitir¹⁰

Utilizar uma linguagem simples⁷ e adaptada ao desenvolvimento e idade^{19;10}

Com adolescentes, o/a técnico/a deve dialogar como se de um/a adulto/a se tratasse, evidenciando consideração e respeito¹⁰

Incumbir o/a jovem de uma tarefa, de modo a que este/a se sinta útil, ocupado/a e consiga atenuar e/ou superar os sentimentos negativos resultantes da situação vivenciada, permitindo que o/a jovem fique mais tranquilo/a¹⁰

Crianças mais novas

- Se a criança desejar realizar o atendimento num determinado local no gabinete, o/a técnico/a deve permitir, promovendo a proximidade com a criança¹.
- Prestar atenção à criança, independentemente de a mesma optar por falar ou permanecer em silêncio^{7;10}.
- Não pressionar para a criança falar¹⁰.
- Falar de forma engraçada e colocar-se ao seu nível, no entanto, deve evitar quaisquer comentários de “humor negro” ou anedotas, demonstrando respeito pelo momento de sofrimento que a criança atravessa¹.
- Explicar que não são responsáveis pela situação⁹.
- Permitir que a criança brinque como estratégia de comunicação, facilitando o relato de situações e emoções vivenciadas^{1;9}. Contudo, não devem ser autorizados brinquedos que possam potenciar a distração da criança¹⁰.
- É assim fundamental que o/a técnico/a se preocupe com as necessidades e bem-estar da criança, porém, sem que isso interfira no seu trabalho de apoio¹⁰.



Atendimento a vítimas idosas

O atendimento de vítimas idosas requer diversos cuidados, tornando-se fundamental que os procedimentos a adotar sejam alvo de consideração, permitindo fornecer respostas mais adequadas às suas necessidades, evitando ou minimizando a vitimação secundária da pessoa idosa⁹. No que concerne a situações de violência, a vítima idosa apresenta maior propensão para ser alvo de danos físicos que requeiram intervenção médica, quando comparadas com vítimas de outras faixas etárias. A recuperação após o ato violento poderá ser mais morosa, tendo em conta o processo de envelhecimento em que a vítima se encontra.

Caso se verifiquem problemas económicos, sociais e/ou familiares poderá existir um agravamento no que respeita aos danos sofridos⁹. De acordo com Manita, Ribeiro e Peixoto (2009) a vítima idosa manifesta múltiplos receios e preocupações, nomeadamente, repercussões da vitimação, a opinião de familiares e terceiros relativamente às suas capacidades e autonomia, sobre os seus meios para enfrentar a situação e sobre possíveis represálias por parte do/a ofensor/a .



Idosos/as

- Posicionar-se de frente para a vítima de modo a que a boca e os olhos fiquem visíveis.
- Iniciar a conversa após cativar a atenção da vítima e estabelecer contacto visual com a mesma.
- Não falar diretamente ao ouvido da vítima.
- Utilizar um discurso pausado, colocar questões de forma breve e simples⁹.
- Recorrer a frases curtas e manter um tom tranquilo e claro².
- Elevar o tom de voz, sempre que necessário, sem gritar.
- Repetir as questões ou instruções, sempre que necessário, recorrendo a outras palavras.
- Assegurar as condições de iluminação do espaço e garantir que, caso a vítima necessite de ler ou assinar documentos, as letras estejam bem visíveis.
- Fornecer à vítima informação escrita que sintetize os aspetos fulcrais, transmitidos oralmente, possibilitando o acesso a essa informação a qualquer momento.
- Questionar a vítima sobre eventuais problemas de compreensão face ao que lhe está a ser transmitido.
- Atender a possíveis limitações auditivas e/ou visuais e questionar sobre as suas necessidades especiais.
- Conceder à vítima tempo para ouvir e compreender o seu discurso no decorrer do atendimento.
- Evitar exercer pressão sobre a vítima e realizar pausas constantes ou sempre que necessário.
- Não exercer pressão sobre a vítima para que recorde situações ou detalhes, salientando que esta poderá relatá-los mais tarde.
- Em todas as interações estabelecidas com a vítima idosa, com os/as seus/suas familiares ou outros/as profissionais, é fundamental enfatizar a confidencialidade e preservação da dignidade da pessoa idosa⁹.

Declarações para memória futura

Declarações para memória futura

As declarações para memória futura são indispensáveis em vítimas de crimes contra a liberdade e autodeterminação sexual, tráfico de pessoas, de órgãos humanos, em caso de doença ou de deslocação para o estrangeiro de uma testemunha e que previsivelmente a impossibilite de ser ouvida em sede de julgamento³.

Nestas circunstâncias, o recurso a este mecanismo junto de vítimas menores (por exemplo), constitui uma mais valia, cabendo ao/à técnico/a especialmente habilitado/a, acompanhar numa diligência desta natureza, principalmente se estabelecida anteriormente a relação, o que pode funcionar como um veículo de melhoria da comunicação em tribunal.

O/A juiz/a de instrução, a requerimento do Ministério Público, do/a arguido/a, das partes civis ou do/a assistente pode proceder a inquirição no decurso do inquérito, de forma a que o depoimento possa, caso se vislumbre necessário, ser tido em consideração em julgamento.



Caso se trate de um processo cujo crime seja contra a liberdade e autodeterminação sexual de um/a menor, a inquirição do/a ofendido/a deve ser sempre efetuada no decurso do inquérito, desde que a vítima não seja maior de idade.



A vítima deve ser assistida no decurso do ato processual por parte de um/a técnico/a especialmente habilitado/a e previamente nomeado/a para o efeito³.



Garanta a sinceridade e espontaneidade das respostas³

Informal³

Ambiente

Reservado³

Referências

1. APAV (2002). *Manual Core para o atendimento de crianças vítimas de violência sexual*. Lisboa: APAV.
2. APAV (2010). *Manual Títano – para o atendimento de pessoas idosas vítimas de crime e de violência*. Lisboa: APAV.
3. Gaspar, A., Cabral, J., Costa, E., Mendes, A., Madeira, A., & Graça, A. (2016). *Código de Processo Penal*. Coimbra: Almedina.
4. APAV (2013). *Infovítimas: Conheça os seus direitos enquanto vítima de crime*. Lisboa: APAV.
5. Lisboa M., Barroso, Z., Patrício, J., & Leandro, A. (2009). *Violência e género – Inquérito nacional sobre a violência exercida contra mulheres e homens*. Lisboa: Comissão para a cidadania e Igualdade de Género.
6. Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para Intervir, Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
7. Martins, M., Macedo, M., Viegas, P., & Mira, R. (2013). *Manual de Avaliação do Risco: Avaliação e Gestão de Risco em Rede -Guia de Bolso* (pp. 1-32). Lisboa.
8. Matos, M. (2002). *Violência conjugal*. In C. Machado & R. A. Gonçalves (Coords.), *Violência e vítimas de crimes*, Vol. I: *Adultos* (pp. 81-130). Coimbra: Quarteto.
9. Mendes, A., Velez, A., Ferreira, H., & Marino, S. (2012). *Manual de procedimentos de atendimento à vítima* (pp. 13-66). Lisboa: Coisas de Ler Edições, Lda.
10. Portaria n.º 197/2018 – Regulamentação da organização e funcionamento das estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica.
11. Rede de Intervenção na Área da Violência em Sintra (RIVS). (2011). *Guia para o atendimento e intervenção em rede*. Lisboa: Associação de Mulheres Contra a Violência (AMCV).

Projeto
maria

Comunidade Intermunicipal
do Médio Tejo