

**BROCHURA FORMATIVA PARA OS ACTIVISTAS QUE PRESTAM  
SERVIÇOS DE ATENDIMENTO E ACONSELHAMENTO ÀS VÍTIMAS DE  
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

**O QUE O ACTIVISTA DEVE SABER!**

1. Introdução
2. Definição de violência doméstica
3. Tipos
4. Causas
5. Consequências
6. Quem somos nós. O papel do Activista
  - . O perfil do activista
7. O Atendimento. Momentos difíceis no atendimento
  - . O que o activista deve evitar
8. Aconselhamento
9. Encaminhamento
10. Acompanhamento
11. Quebre o silêncio

## **INTRODUÇÃO**

A violência doméstica é um problema antigo, não se pode dizer há quanto tempo ela existe ou se manifesta, sendo provavelmente concomitante com o surgimento do próprio agregado familiar. A violência doméstica é generalizada, não discrimina pobres e ricos, negros e brancos, cultos e incultos. É grave: inúmeras são as tragédias e danos surgidos em decorrência dela. É universal, ocorre em todos os países, das mais diversas culturas, em todos os pontos do planeta.

Por conseguinte, a violência doméstica reúne todas as características de um grande problema, razão pela qual não se devem poupar esforços no sentido de encontrar as possíveis soluções, quer de índole eminentemente jurídica, preventivas e repressivas, quer de natureza social e institucional vocacionadas para o apoio e assistência às suas vítimas.

A presente brochura destina-se aos activistas que prestam serviços de atendimento, aconselhamento e encaminhamento às vítimas de violência doméstica em Moçambique.

O objectivo desta brochura é de melhorar a prestação de serviços por estes profissionais no sentido de aumentar a consciência e a compreensão da sua dimensão, desenvolver técnicas e conhecimentos que lhes permitam prestar melhores serviços aos seus constituintes.

### **O que é violência doméstica?**

A violência doméstica é entendida como uma série de actos violentos que ocorrem nos espaços domésticos e incluem abusos entre casais e companheiros, qualquer forma de abuso de crianças, dos mais velhos e até mesmo (nas sociedades ocidentais) entre casais do mesmo sexo. Todavia, o abuso entre cônjuges que tem dominado a discussão do tema, onde quer que ocorra, envolve a violência de homens contra as mulheres com as quais vivem em matrimónio ou em relações permanentes. Os estudos demonstram que os homens são os maiores perpetradores desta violência e as mulheres são suas vítimas.

A violência doméstica é aquela, que tem lugar, portanto, no âmbito familiar, não só entre as quatro paredes de uma casa, mas se considera violência doméstica a que se dá entre adultos de uma idade similar ou de descendentes e ascendentes. Pode ser exercida pelo marido em relação a mulher e filhos, por um filho em relação a seus pais, etc.<sup>1</sup>

### **Tipos de violência**

- **Violência física**
- **Violência psicológica**
- **Violência verbal**
- **Violência económica**
- **Violência Sexual**
- **Violência Patrimonial**

### **Violência Física**

A violência doméstica não é somente o **abuso físico**, as agressões, os golpes ou ferimentos, compreende ainda o abuso psicológico e sexual<sup>2</sup>. Com efeito, além da violência física propriamente dita, considerada esta como qualquer acção intencional que provoca ou susceptível de provocar dano físico, enfermidade ou risco de enfermidade, inclui-se a violência psicológica, considerada como condutas ou exposição à situações que consistindo em agressão à integridade emocional ou espiritual de uma pessoa, alteram ou podem alterar o equilíbrio necessário para o seu desenvolvimento psicológico, como por exemplo, o desprezo, insultos, ameaças, humilhações, etc.

Mas sempre a **violência física** é mais evidente, aquela que se revela facilmente, porque muitas vezes deixa marcas ou sinais visíveis: arranhões, contusões, cicatrizes, etc.

Observe-se no entanto, que a violência física é geralmente precedida de abusos psicológicos às vezes durante vários anos, que são usados sistematicamente para degradar a vítima, para provocar erosão e destruir a auto-estima da mulher.

---

1. Sobre os tipos de violência doméstica consulte-se <http://www.guardiacivil.org/mujer>  
Brochura Formativa para os activistas que prestam serviços de Atendimento e Aconselhamento às Vítimas de Violência Doméstica

***Violência física – ação ou omissão que coloque em risco ou cause dano à integridade física de uma pessoa***

### **Violência Psicológica**

A **violência psicológica** detecta-se com maior dificuldade, uma vez que não é ostensiva. Por isso, a vítima da violência psicológica leva cicatrizes no psíquico ou na alma, isto é no seu foro íntimo, colocando-a numa posição que a torna mais difícil de obter ajuda do que a vítima da violência física. Por outro lado, a habilidade manipuladora do seu marido e autor dos abusos, que apresenta a sua esposa como exagerada nas suas queixas, é geralmente apontada como uma das principais dificuldades na descoberta deste tipo de violência.

A violência psicológica<sup>3</sup> traduz-se no desprezo pela mulher, em tratá-la como ser inferior ou tomar decisões importantes sem a consultar, enfim em insultá-la e ameaçá-la de tal maneira, que chega um momento em que essa mulher maltratada psicologicamente já se convence que merece esse tratamento. E quando chega a um tal estado, torna-se mais difícil persuadi-la da necessidade de pedir auxílio porque crê que não o necessita.

A violência psicológica manifesta-se de várias formas. Uma dessas formas é o isolamento. Este traduz-se no controlo excessivo que o marido faz em relação à mulher, mediante a vigilância dos seus actos e movimentos, escuta das suas conversas, impedindo-a de cultivar amizades, etc. Como consequência, a mulher fica completamente isolada do mundo e do convívio social; as pessoas temem falar com ela, nem a olham e então ela se conforma crendo que merece esse tratamento.

A intimidação é outra forma de violência psicológica. De um modo geral consiste em assustar com olhares, gestos ou gritos, atirar objectos ou destruir a propriedade. Se o marido diz a mulher que a mata ou que vai destruir qualquer objecto valioso, isto é

---

<sup>3</sup> Sobre as varias formas da violência psicológica, consulte-se <http://www.psicologia-online.com/formacion/cursos/violencia>

intimidação. Muitas mulheres não se atrevem a falar, pelas ameaças que os seus maridos ou seus companheiros lançam contra elas.

Outra forma de violência psicológica consiste em atirar a culpa à vítima, a mulher. Assim, é muito frequente o marido acusar a mulher de ser responsável por que está a acontecer, de não ajudar em nada, e pelo contrário piorar a situação com as suas lamentações.

***Violência Psicológica – Acção ou omissão destinada a degradar ou controlar as acções, comportamentos, crenças e decisões de outra pessoa por meio de intimidação, manipulação, ameaça directa ou indirecta, humilhação, isolamento ou qualquer outra conduta que implique prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação ou ao desenvolvimento pessoal.***

### **Violência Verbal**

A violência verbal existe até na ausência da palavra, ou seja, até em pessoas que permanecem em silêncio. O agressor verbal, vendo que um comentário ou argumento é esperado para o momento, se cala, emudece e, evidentemente, esse silêncio machuca mais do que se tivesse falado alguma coisa.

Nesses casos a arte do agressor está, exactamente, em demonstrar que tem algo a dizer e não diz. Aparenta estar doente mas não se queixa, mostra estar contrariado, "fica bicudo" mas não fala, e assim por diante. Ainda agrava a agressão quando atribui a si a qualidade de "estar quietinho em seu canto", de não se queixar de nada, causando maior sentimento de culpa nos demais.

***Violência Verbal - caracteriza-se principalmente pelo insulto, uso de palavras impróprias e críticas destrutivas de forma a fazer com que a outra pessoa se sinta diminuída e humilhada.***

### **Violência Económica**

A violência doméstica compreende ainda a *violência económica*, definida como a desigualdade no acesso às condições económicas que devem ser partilhadas, ao direito de educação e a um posto de trabalho, direitos reconhecidos na Constituição. Praticar violência económica é o marido que impede a mulher de trabalhar ainda que seja necessário para o sustento da família, que exerce um controle abusivo sobre os dinheiros ou inflige castigos à mulher por alegada utilização indevida dos fundos.

A violência económica é muito frequente na família e manifesta-se ainda através da sonegação da assistência económica, destruição da propriedade, descaminho de uma herança, dissipação dos bens, etc.

***Violência Económica – acção ou omissão que consiste em um dos membros da família, mesmo tendo condições, não contribuir em nada para o sustento da família.***

### **Violência Sexual**

Um outro tipo de violência doméstica, é a **violência sexual**. Esta define-se como toda a actividade dirigida à prática de relações sexuais contra a vontade da mulher, dolorosas ou humilhantes, exercidas com poder, autoridade, com artifício fraudulento ou por desconhecimento de que se trata de menores. Na violência sexual inclui-se por exemplo, a imposição de uso de anticonceptivos, pressões para abortar, menosprezo sexual, imposição de relações sexuais contra a própria vontade da mulher ou contrárias à natureza.

***Violência Sexual – Acção que obriga uma pessoa a manter contacto sexual, físico ou verbal, ou a participar de outras relações sexuais com uso da força, intimidação, coerção, chantagem, suborno, manipulação, ameaça ou qualquer outro mecanismo que anule ou limite a vontade pessoal. Considera-se também o facto de o agressor obrigar a vítima a realizar alguns desses actos com terceiros.***

### **Violência Patrimonial**

Esta define-se como toda violência que cause deterioração ou perda de objectos, animais ou bens materiais do núcleo familiar.

***Violência Patrimonial – acto de violência que implique dano, perda, subtracção, destruição ou retenção de objectos, documentos pessoais, bens e valores.***

### **Causas da Violência Doméstica**

A violência doméstica ocorre em todos os níveis da sociedade, não somente nas famílias pobres, mas também nas famílias ricas. Por isso, as causas da violência doméstica<sup>4</sup> têm de ser procuradas no interior das próprias sociedades humanas; elas exprimem os conflitos e tensões existentes nas comunidades e muito particularmente nos agregados familiares.

Uma das causas da violência doméstica é a causa económica. É sabido que a mulher é a principal vítima de violência doméstica e isto porque ela foi sempre discriminada ao longo da história, o homem é que ia a escola, era ele quem tinha o dever de sustentar a casa, e a mulher não podia ir a escola porque o principal papel dela era a procriação e educar os filhos por isso, ainda muitos homens pensam desta maneira e segundo estes, a mulher deve ficar em casa cuidando dos filhos sem levar em conta outros direitos que ela tem.

Outra causa actual da violência doméstica é **cultural**. O presente modelo da nossa sociedade caracteriza-se pelo uso da força para resolver os problemas. Por isso, o homem

---

<sup>4</sup> Para o estudo das causas da violência doméstica consulte-se <http://www.psicologia-online/colaboradores/paola/violencia/index.htm>,  
<http://www.malostratos.com.contenido/biblioteca/definiciones/index/htm>

usa a força física, para manter o poder e o controle sobre a mulher, porque aprendeu que a violência é necessária e indispensável para obter esse fim de controlar.

### **Consequências da Violência Doméstica**

As consequências da violência doméstica são várias e multifacetadas e analisam-se em relação à mulher, aos filhos e à sociedade em geral.

Para a mulher, as consequências da violência doméstica podem ser devastadoras<sup>5</sup>. Sirva de exemplos, os traumas físicos e emocionais que podem incrementar a tensão, produzir a depressão, reduzir a auto-estima, e provocar transtornos nervosos pós-traumáticos (estes consistem num estado emocional de inquietação e tensão associado as recordações do episódio de violência).

No que toca aos filhos, a situação apresenta contornos mais alarmantes. Em primeiro lugar, os filhos podem sentir-se culpados pelo abuso, pensar que não foram bons para os pais e se tivessem sido bons, o seu pai não brigaria com a mãe. Vivem num ambiente de constante ansiedade; ainda quando existam períodos de calma, os filhos estão na expectativa de quando vai surgir um novo incidente. Estes são geralmente tristes e melancólicos: os filhos que estejam separados dos seus pais dirigem-se menos a eles, estranham-nos ainda mais quando sejam abusadores.

Além disso, a confusão é muito difícil para os filhos. Têm medo de abandono: os filhos que tenham sido removidos do lado de seus pais como resultado da violência doméstica, sentem o medo de perder outro, seja por abandono, seja por morte. Eles não vão querer separar-se da sua mãe em momento nenhum.

Devido ao facto de que os filhos sentem medo de deixar só a mãe ou a que a mãe se resista a deixar sair o filho, cometem ausências excessivas à escola. Também sentem preocupação pelo futuro. A incerteza da sua vida diária faz com que eles sintam insegurança e medo pelo futuro incerto. Os filhos que são testemunhos de violência

---

<sup>5</sup> Sobre este ponto, consulte-se <http://www.4woman.gov/index.htm>

doméstica em sua casa, experimentam tensão e/ou pressão interna a qual não podem expressar livremente. Esta tensão pode ser manifestada de diferentes maneiras; um mal-estar generalizado, insónias, asma, úlceras gástricas, dores de cabeça, ansiedade, consumo excessivo de bebidas alcoólicas e drogas.

Por fim, muitos filhos aprendem que a violência (lutar, agredir brutalmente) é a maneira ou via para resolver os problemas. Em geral apresentam problemas de disciplina e comportamento na escola e em casa.

- Quanto aos reflexos sociais da violência doméstica, facilmente se infere que vivendo os filhos debaixo de todo este cortejo de angústias e traumatismos, não estarão preparados para enfrentar os desafios que a sociedade deles exige e espera. A violência doméstica impede estas crianças e adolescentes de desenvolverem as capacidades e potencialidades que os habilitariam a dar, no futuro, o seu contributo para o progresso do país.

**Em suma, devido à violência doméstica, o Estado e a sociedade perdem irremediavelmente o potencial humano que em qualquer sociedade moderna, garante a execução dos planos e projectos de desenvolvimento sócio-económico: o engenheiro, o técnico, o economista, o médico, o político, etc.**

## **O QUE É SER ACTIVISTA?**

Activista pode ser qualquer pessoa, homem ou mulher, que queira ajudar as pessoas que sofrem de violência doméstica a lidar com o problema, bem como as consequências que daí advém.

Activistas podem ser pessoas que trabalham em qualquer área como ONGs, saúde, justiça, policia, educação, acção social, igrejas e outros interessados.

## **Quem Somos nos? O papel do activista**

O papel do activista/conselheiro deve ser de:

- Aconselhar as famílias, os lares;

- O Conselheiro é um educador da comunidade;
- Assistir a comunidade na resolução e gestão de conflitos

### **O perfil do activista**

O activista que vai lidar com famílias ou pessoas que experimentaram problemas de violência doméstica deve:

- Ser uma pessoa com uma certa experiência de vida para que possa analisar com maturidade os problemas;
- Saber situar-se diante da vítima como pessoa, isto é, saber perceber a pessoa que está diante de si, não como figura estatística, mas como um ser humano que apresenta sérias dificuldades.
- Com muita paciência
- Auto-controle e delicadeza na medida em que este trabalho envolve situações de frustração e desespero;
- Saber ouvir e respeitar o silêncio da vítima;
- Comprometida com a questão dos direitos humanos;
- Ter consciência da situação das outras pessoas;
- Ser hábil no contacto com os sentimentos, emoções e ideias das vítimas para poder compreendê-las;
- Saber estabelecer uma boa comunicação, um ambiente de confiança e de solidariedade para com a vítima;
- Ter autoconfiança porque a vítima conta consigo;
- Ser paciente
- Ser pacífico(a)
- Ter sigiloso
- Ser humilde

### **O atendimento**

Durante a sessão de atendimento e aconselhamento às vítimas existem momentos de muita tensão que devem ser bem geridos pelos/as activistas, saber que as vítimas são pessoas que acabam de experimentar uma situação de violência, crise e desafio para a sua própria vida, daí que é importante que o activista saiba:

- Cumprimentar e apresentar-se adequadamente à vítima
- Acalmar a vítima
- Conversar com ela amigavelmente – tratá-la de uma forma adequada usando o título social de (Senhora, Dona, etc.)
- Fazer levantamento dos dados da vítima e preencher a ficha
- Levantar toda a informação que possa ajudar na tomada de decisão tendo em conta que cada caso é um caso
- Necessário ouvir a vítima, não a interrompendo, contudo, deverá ir facilitando o diálogo;

## Fórum Mulher – Coordenação Para a Mulher no Desenvolvimento

- Encorajar a comunicação através de gestos (acenar com a cabeça) ou palavras breves
- Se a vítima manifestar vontade de chorar o/a activista deve ajudá-la a não se sentir constrangida (por exemplo, oferecer um copo de água ou até mesmo um lenço de papel)
- Pensar cuidadosamente nos seus problemas e nas melhores soluções;
- Confiar e acreditar na sua própria capacidade de orientar a sua vida;
- Entender que não está sozinha e pode contar com o apoio de outras pessoas
- Ajudar a recuperar a sua auto-estima
- Prestar um atendimento urgente para evitar a re-vitimização
- A vítima deve ser informada sobre os seus direitos, como forma de os fazer valer.
- Ter em atenção ao rosto da vítima, que pode revelar o seu estado emocional.
- A própria postura corporal do/a activista é muito importante
- Certificar-se de que a porta do gabinete está fechada, para que possam falar sem serem escutadas.
- Despedir-se adequadamente da vítima, evitando que esta saia do atendimento sem uma imagem positiva do serviço.

### **Momentos difíceis no atendimento**

- A vítima é uma pessoa que chega sempre muito tensa e por vezes muito confusa
- Muitas vezes não consegue explicar o que aconteceu
- Contradiz-se e não consegue articular as ideias
- Acha-se sempre culpada por tudo o que aconteceu
- Chora
- Sem autoconfiança e auto-estima
- Esta sempre muito ansiosa
- Cheia de Medo
- Silêncio

### **Confidencialidade no Atendimento**

Todo o processo de atendimento às vítimas de violência doméstica exige confidencialidade máxima, devendo os/as activistas nunca esquecer que:

- As vítimas de violência doméstica estão a partilhar situações delicadas sobre a sua vida pessoal, estando, por isso, bastante fragilizadas;
- Têm que se pautar pela ética profissional e deontológica, devendo por isso preservar o segredo profissional;
- Se existir fuga de informação, pode estar em risco a integridade física e até mesmo a vida da vítima, dos seus familiares, amigos e até do/a activista.

Assim sendo, o/a activista deve ter especial cuidado com todo o processo e informações referentes às vítimas, sendo prudentes relativamente ao seu comportamento e ao da vítima.

## O que o activista deve evitar

**O/A activista deve compreender que cada pessoa tem a sua maneira de reagir e manifestar-se daí que deve evitar:**

- Gritar//Berrar
- Dizer que ela não está bem de cabeça porque nem consegue explicar o que aconteceu
- Não lhe mandar calar bruscamente, entender que a vítima nunca teve oportunidade de ser ouvida, então quando encontra quem lhe oiça quer falar tudo;
- Evitar impor as suas ideias
- Envolver-se emocionalmente no momento em que presta assistência às vítimas: por exemplo, gritar ou começar a chorar juntamente com a vítima em vez de acalmar;
- Interromper a vítima quando está a falar;
- Fazer muitas perguntas para a vítima não se sentir interrogada, conter as perguntas sempre que possível.
- Falar ao telefone sobre os processos de vítimas de violência doméstica em frente de outras pessoas.
- Evitar falar de histórias reais de vítimas em espaços públicos sempre que possível substituir a história real por outra que reúna elementos de várias histórias reais que tenha acompanhado
- Evitar telefonar para a vítima pois o agressor pode atender o telefone e qualquer desculpa que inventem poderá ser suspeita e colocar em risco a vítima,
- No caso de atender uma outra pessoa é preferível dizer que foi engano que desligar o telefone, pois o agressor pode desconfiar da vítima.
- Se for a vítima a atender, o/a activista deve ter o cuidado de perceber se está sozinha
- O/a activista devesse evitar deixar mensagens em gravadores de chamadas ou telemóvel das vítimas, pois estas poderão ser ouvidas por outras pessoas, nomeadamente pelo agressor.

## IMPORTANTE

**Entender que a vítima está confusa devido ao seu estado de choque, por vezes ela desiste do processo sem avisar o que importa é não desanimar e deixar de ajudar.**

## O aconselhamento

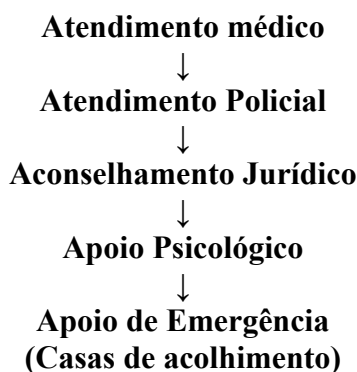
**O/A activista deve ajudar a vítima a:**

- Definir claramente o seu problema
- Identificar o seu problema
- Situar-se caso não tome nenhuma atitude
- Mostrar os prós e contra de tomar ou não tomar uma posição face ao seu problema sem contudo impor nada
- Ajuda-la a ter coragem de prosseguir com o processo iniciado
- Encoraja-la em relação a sua segurança pessoal e a dos seus filhos
- Encoraja-la a procurar imediatamente um hospital ou centro médico para ser observada e peça um relatório médico para servir de prova;
- Apresentar queixa à esquadra mais próxima ou posto de polícia mais próximo;
- Ir as organizações mais próximas que prestam assistência às vítimas de violência;
- Sempre que puder gritar, grita, grita bem alto, para que os vizinhos te acudam.

**O encaminhamento**

Nos casos de violência física, psicológica ou sexual, as vítimas deverão ser imediatamente encaminhadas, pela autoridade que recebeu o caso, às instâncias hospitalares para receberem os tratamentos adequados e serem avaliadas as respectivas lesões.

Os/as activistas que recebem e apoiam as vítimas de violência doméstica devem encaminhá-las às entidades competentes para receber denúncia, sem prejuízo do apoio psicológico, jurídico ou de natureza que possa ser prestado.



**Ferida – Procura Assistência Médica**

O/a activista deve aconselhar/encaminhar a vítima a procurar o posto de saúde ou centro de saúde ou hospital mas próximo para obter relatório médico para efeitos de prova e tratamento.

O/a activista deve ter noções básicas de primeiros socorros por prestar cuidados primários até a vítima chegar às unidades sanitárias onde vai procurar tratamento mais especializado.

### **Procure Polícia**

Em caso de necessidade, o/a activista deve encaminhar a vítima à polícia para efeitos de abertura do auto a ser encaminhado para as instâncias de justiça para efeitos de instauração do processo-crime.

O/a activista deve sensibilizar a polícia de que a violência doméstica é um problema que afecta toda a sociedade e deve ser vista como um problema público e não apenas familiar como tem estado a ser tratado até aqui.

### **Assistência Jurídica e patrocínio Judiciário**

Onde existem organizações ou instituições que prestam serviços de atendimento, aconselhamento e assistência jurídica, o/a activista deve encaminhar a vítima a estes organismos com vista a beneficiar de assistência jurídica por advogados/técnicos jurídicos especializado e gratuito, tais como:

- AMUDEIA – Associação das Mulheres Desfavorecidas da Indústria Açucareira
- AMMCJ – Associação Moçambicana das Mulheres de Carreira Jurídica
- ASSOMUDE – Associação Moçambicana Mulher e Democracia. Marracuene
- AVIMAS – Associação das Viúvas e Mães Solteiras
- CAPAZ - Machava
- Gabinetes de Atendimento a Mulher e Criança Vítima de Violência Ministério do Interior
- IPAJ – Instituto de Patrocínio e Assistência Jurídica
- LDH – Liga dos Direitos Humanos
- LEMUSICA – Levanta Mulher Siga Seu Caminho – Manica
- MULEIDE – Mulher Lei e Desenvolvimento
- NHAMAI
- OMM – Organização da Mulher Moçambicana
- OAD – Ordem dos Advogados
- TCV – Todos contra a Violência – Nampula e outras.

### **Encaminhamento para uma casa de abrigo (se houver)**

Na impossibilidade de a vítima ter o apoio de familiares/amigos que a possam acolher em suas casas, o/a activista poderá sugerir o acolhimento numa casa de abrigo (se houver). Se for necessário, este deverá providenciar um alojamento provisório, até que a vítima restabeleça o seu equilíbrio emocional, autonomizando-se da própria casa de abrigo, mediante um projecto de vida com emprego e habitação própria.

### **O acompanhamento**

O activista deve fazer o acompanhamento da sua vítima no sentido de poder aferir até que ponto a solução encontrada para o problema está a surtir os efeitos desejados através de visitas domiciliárias.

***UM BOM ATENDIMENTO AJUDARÁ A VÍTIMA A GANHAR CORAGEM E CONFIANÇA NAS ENTENDIDAS E A CERTEZA DE QUE O SEU PROBLEMA SERÁ ATENDIDO E RESOLVIDO***

**Quebre o silêncio. Denuncie!**

**Número gratuito dos Gabinetes de Atendimento a Mulher e Criança Vítima de Violência**

**Ligue: 800 112 112**

***VIOLÊNCIA DOMÉSTICA NÃO É AMOR. BASTA!***