



APAV[®]
associação portuguesa de
Apoio à Vítima

APOIO À DISTÂNCIA A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA E CRIME

MANUAL PARA PROFISSIONAIS

Cristina Soeiro (coordenação)

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV); Centro de Investigação Interdisciplinar Egas Moniz (CiiEM); Laboratório de Psicologia Egas Moniz – LabPSI EM; Escola Superior de Saúde Egas Moniz.

Ana Oliveira

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

Daniel Cotrim

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

Iris Almeida

Centro de Investigação Interdisciplinar Egas Moniz (CiiEM); Laboratório de Psicologia Egas Moniz – LabPSI EM; Instituto Universitário Egas Moniz (IUEM); Laboratório de Ciências Forenses e Psicológicas Egas Moniz (LCFPPEM).

Manuela Santos

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV).

Rita Ribeiro

Centro de Investigação Interdisciplinar Egas Moniz (CiiEM); Laboratório de Psicologia Egas Moniz – LabPSI EM; Instituto Universitário Egas Moniz; Centro de Investigação em Neuropsicologia e Intervenção Cognitivo-Comportamental (CINEICC) da Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade de Coimbra.

Rosa Saavedra

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV); Centro de Investigação Interdisciplinar da Escola de Criminologia da Faculdade de Direito da Universidade do Porto – Crime, Justiça e Segurança.

Sónia Caridade

Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Universidade Fernando Pessoa (UFP); Investigadora integrada no Centro Interdisciplinar de Estudos de Género, Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas, Universidade de Lisboa (CIEG/ISCSP-ULisboa).

ISBN: 978-989-53116-3-7

Título

Apoio à Distância a Vítimas de Violência e de Crime
Manual para profissionais

Autor:

2021 © APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

Morada:

APAV – Portuguesa de Apoio à Vítima
Rua José Estêvão, 135 A
1150-201 Lisboa – Portugal

Tel.: +351 213 587 900

Email: apav.sede@apav.pt

Website: www.apav.pt

Facebook: www.facebook.com/APAV.Portugal



FINANCIADO POR





Índice

INTRODUÇÃO 7

1. O APOIO À DISTÂNCIA: CONCEITOS, TIPOLOGIAS E FORMAS DE APOIO 13

- 1.1. Apoio telefónico **15**
- 1.2. Intervenção/apoio através da internet **16**
- 1.3. Apoio online **17**
- 1.4. Software operado pela internet **18**
- 1.5. Blogs, fóruns e grupos de apoio online **18**
- 1.6. Outras formas autoadministradas de apoio online **19**

2. FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO NO APOIO À DISTÂNCIA 21

3. VANTAGENS E DESVANTAGENS DO APOIO À DISTÂNCIA 27

- 3.1. Principais vantagens e benefícios **29**
- 3.2. Principais desvantagens e dificuldades **32**

4. APOIO À DISTÂNCIA: SUBSTITUTO OU COMPLEMENTO DO APOIO PRESENCIAL 37

5. ÉTICA NO APOIO À DISTÂNCIA: PRINCIPAIS DESAFIOS 43

- 5.1. O consentimento **45**
- 5.2. A identidade da vítima e/ou utilizador/a **48**
- 5.3. Confidencialidade & privacidade **49**
- 5.4. Igualdade no acesso ao serviço de apoio **42**
- 5.5. Referenciação e encaminhamento **51**

6. SEGURANÇA, CONFIDENCIALIDADE E PRIVACIDADE NO APOIO À DISTÂNCIA 53

7. O/A PROFISSIONAL NO APOIO À DISTÂNCIA 63

- 7.1. Competências pessoais do/a profissional **65**
- 7.2. Competências técnicas do/a profissional **66**

8. O APOIO TELEFÓNICO: FASES E PREPARAÇÃO 69

- 8.1 Estratégias e competências **73**

9. APOIO ONLINE: FASES E PREPARAÇÃO 75

- 9.1. Preparação para a utilização do apoio online **80**
- 9.2. Comunicação escrita online: estratégias e competências **83**

10. O CASO DA INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA À DISTÂNCIA 89

11. AVALIAÇÃO DO APOIO À DISTÂNCIA 93

BIBLIOGRAFIA 99



introdução

Passou mais de um século desde que o mundo experienciou uma crise que se assemelhe à infecção pelo SARS-CoV-2 (Covid-19) e se, inicialmente, esta se tratava de uma epidemia que se revelava através de casos de pneumonia por causas desconhecidas, rapidamente evoluiu para pandemia, instaurando um panorama de emergência de saúde pública mundial que veio mudar a rotina de milhões de pessoas, numa tentativa de controlar a sua rápida propagação (Bittencourt et al., 2020). A situação de emergência que o mundo enfrenta, desde 2020, tem, no entanto, particularidades distintas de outras crises vivenciadas, não havendo, por isso, precedentes na sociedade moderna, o que intensifica o momento de imprevisibilidade que se tem vivenciado e contribui fortemente para a generalização de sentimentos como o medo e o desespero (Bogdan & Vukušić, 2020; Pontedeira, 2020).

Enquanto um problema de saúde pública a nível mundial, o novo coronavírus não está somente a sobrecarregar os sistemas de saúde, como também está a ter um impacto significativo na comunidade em geral, afetando outros setores como, por exemplo, a economia, o que tem levado diversos indivíduos a enfrentar no seu quotidiano mudanças dramáticas e imprevistas (Berawi, 2020; Chenneville & Schwartz-Mette, 2020). E, apesar de em momentos iniciais não se ter reconhecido a derradeira gravidade do problema, o aumento exponencial do número de casos e mortes em todo o mundo, revelou a necessidade de ações governamentais mais rigorosas, desde a imposição do confinamento obrigatório, a medidas de distanciamento social e restrições na liberdade de movimentos (Bryce et al., 2020; Pontedeira, 2020). Medidas essas que, a longo prazo, têm obrigado as pessoas a confrontarem-se com uma série de dificuldades, desde a falta da estrutura usual do seu dia-a-dia, a perda real ou potencial de pessoas próximas, instabilidade das relações interpessoais, maior isolamento social, possibilidade de perda da atividade laboral, entre outros condicionantes, que têm funcionado como geradores de stress e exacerbado riscos pré-existentes nos grupos mais vulneráveis (Bogdan & Vukušić, 2020).

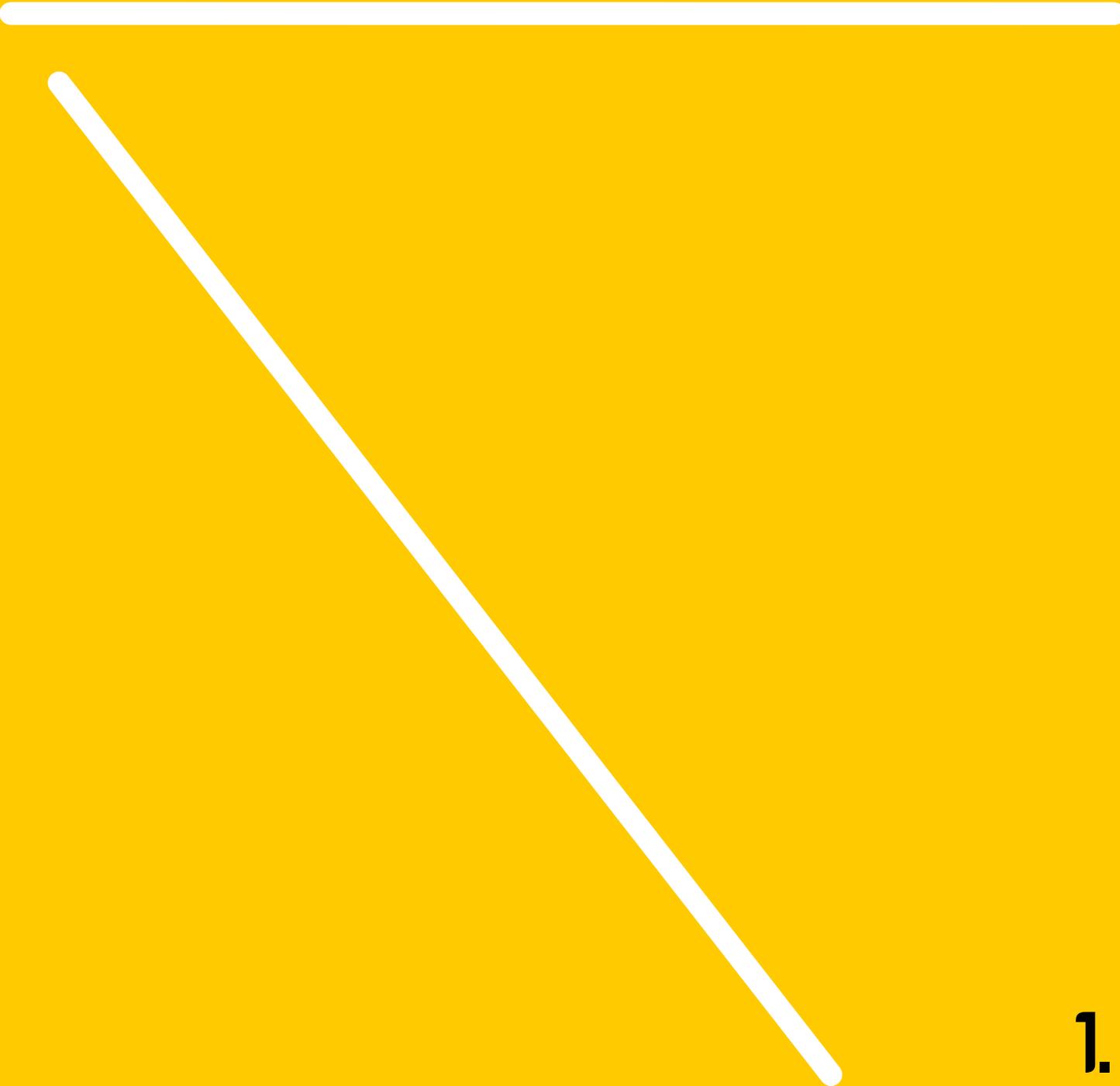
Desta forma, a Covid-19 tem vindo a assumir-se como um inimigo invisível que, aliando-se se à incerteza que inunda o nosso quotidiano, tem gerado sérias implicações em termos psicossociais que parecem estender-se além da crise imediata, parecendo aqui a intervenção psicológica ser mais premente do que nunca (Chenneville & Schwartz-Mette, 2020). E, se enquanto indivíduos nos confrontamos com as nossas vulnerabilidades, na qualidade de profissionais, enfrentamos tarefas desafiantes, como a previsão de potenciais consequências da instabilidade ou o desenvolvimento de novos modelos de suporte (Flander, 2020). À semelhança do que acontecera com outras áreas de saúde, também as presenciais presenciais com vítimas foram restringidas, surgindo a necessidade de reconfigurar o modelo de atendimento para intervenções à distância e/ou online, que garantam a possibilidade de acompanhamento por profissionais na área (Marques et al., 2020; Rego, 2020). Paradoxalmente, o uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que tem sido apontado como um fator de risco para o isolamento social, surge aqui como uma das únicas possibilidades que garantem o contacto com as outras pessoas de forma segura (Flander, 2020). Ainda assim, esta nova forma de atuação pode levantar algumas questões éticas pertinentes, sendo necessária a consideração de novas orientações que salvaguardem que a prossecução do exercício da profissão seja efetuada de forma eticamente viável (Bittencourt et al., 2020).

No contexto dos planos de contingência e emergência prolongados, reconhece-se ainda o potencial perigo que a sua longa duração poderá acarretar em termos de bem-estar psicológico e de saúde mental, denotando-se uma ampla multiplicidade de alterações comportamentais, emocionais e cognitivas que se podem fazer sentir, desde a manifestação de elevados níveis de stress, ansiedade, depressão, raiva e irritabilidade (Flander, 2020). Mas, se para alguns a experiência de isolamento decorrente da quarentena e isolamento profilático é, por si só, causadora de ansiedade, mesmo sendo a casa considerada um local seguro e de bem-estar, para outros há o claro agravamento de eventuais situações de violência (Pontedeira, 2020).

Este Manual foi desenvolvido no âmbito do Projeto *Violência Contra as Mulheres e Violência Doméstica em Tempos de Pandemia*, aprovado pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), ao abrigo da Linha Gender Research 4 COVID-19, em articulação com a Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade, e com o apoio da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG).

Coordenado pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, em parceria com a Cooperativa de Ensino Superior Egas Moniz e com a Universidade Fernando Pessoa, o projeto desenvolveu um Manual para Profissionais que pretende ser uma ferramenta de trabalho para as/os Técnicas/os de Apoio à Vítima que trabalham na Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica, que se viram forçados a recorrer a canais de comunicação alternativos ao apoio presencial para continuar a missão de apoiar e proteger as mulheres vítimas de violência e vítimas de violência doméstica.





1.

O APOIO À DISTÂNCIA: CONCEITOS, TIPOLOGIAS E FORMAS DE APOIO

O **apoio à distância** consiste na prestação de apoio com recurso a ferramentas de comunicação alternativas ao apoio/atendimento presencial. Pode incorporar um conjunto diversificado de tipologias e formas, desde logo, contemplando mecanismos de intervenção ou apoio em que **pode ou não existir interação entre um/a utilizador/a e um/a profissional** (Callahan & Inckle, 2012) ou em que, mesmo com interação, **esta pode ser realizada de forma síncrona ou assíncrona** (ver Figura 1).

De seguida, procuraremos percorrer as seguintes formas de apoio à distância com mais detalhe.

- i. Apoio telefónico
- ii. Intervenção/Apoio baseado na internet
- iii. Apoio online
- iv. Software operado pela internet
- v. Blogs, fóruns e grupos de apoio online
- vi. Outras formas autoadministradas de apoio online

Figura 2. Formas de apoio à distância

1.1. Apoio telefónico

O apoio telefónico é entendido como o percurso das formas mais sofisticadas de apoio à distância. No contexto da pandemia de COVID-19, o apoio por telefone mostrou ser uma das formas de ajuda mais imediata e a mais utilizada pelos/as Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD) (Caridade, Saavedra, Ribeiro, Oliveira, Santos, Almeida, & Soeiro, 2021).

39% das/os TAV inquiridas/os considerou que o apoio telefónico é a forma de apoio à distância mais adequada no apoio prestado no domínio da Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica, sendo que, durante o período de confinamento, esta continuou a ser a modalidade de apoio mais utilizada.



Figura 1. Tipologias e formas no apoio à distância

Assim, o apoio através do telefone envolverá sempre a interação entre um/a utilizador/a e um/a profissional, contudo, o apoio através da internet pode compreender a existência de contacto/interação (não física) entre um/a utilizador/a e um/a profissional, como a videochamada ou o e-mail, mas também outras formas de apoio sem comunicação humana, como websites, programas e outras ferramentas autoadministradas (self-help tools), que podem ser usadas pelo/a utilizador/a, independentemente do contacto/interação com um/a profissional (Robinson, 2009).



O apoio telefónico pode ser uma primeira etapa para o apoio presencial ou para um apoio mais continuado, mas pode também ser a única forma de ajuda e suporte disponível na situação existente (Reese et al., 2006 as cited in Farkas, 2020b).

Exemplo 1
 A Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) disponibiliza uma Linha telefónica (800 202 148) gratuita e com funcionamento 7 dias por semana, 24 horas por dia, para quem necessita de ajuda ou tenha conhecimento de alguma situação de violência doméstica. Informação adicional em <https://www.cig.gov.pt/area-portal-da-violencia/portal-violencia-domestica/covid-19-seguranca-em-isolamento/>.

Exemplo 2
 A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) é a responsável pela Linha de Apoio à Vítima (LAV) – 116 006 – um serviço de atendimento telefónico da APAV, gratuito e confidencial, adequado às necessidades de cada vítima de crime e/ou violência. Informação adicional em: https://apav.pt/apav_v3/index.php/pt/a-vitima/como-apoiamos

1.2. Intervenção/apoio através da internet

Para uma melhor compreensão da complexidade das formas intervenção/apoio através da internet, estas podem ser agrupadas em diferentes categorias (Barak, Klein, & Proudfoot, 2009; Dowling & Rickwood, 2013), das quais destacaremos duas:

a. Programas educativos através da internet, que visam aumentar o conhecimento e sensibilização sobre um determinado tema.

Apesar de serem sobretudo informativos, estes programas podem incorporar algum tipo de

interatividade e feedback online (fornecido por profissional, através de e-mail, chat e/ou videoconferência; fornecido por pares, através de fóruns e chats; ou automatizado, através de medidas de autoavaliação, como quizzes online).

b. Programas de intervenção/terapêuticos através da internet, que procuram a modificação de pensamentos, comportamentos e/ou emoções, em pessoas/grupos que apresentam problemas/necessidades a um determinado nível.

Estes programas são normalmente constituídos por módulos estruturados, variando na dimensão de conteúdos multimédia, e habitualmente, incluem mecanismos de feedback e apoio. Este tipo de programas pode também incluir uma componente de interação com um/a profissional (através de ferramentas de comunicação online, como o e-mail, o chat e/ou a videoconferência), com vista à prestação de apoio complementar, feedback e supervisão. Estes programas podem também ser autoadministrados.



Figura 3. Características diferenciadoras dos Programas de intervenção/terapêuticos através da internet

I-DECIDE: uma intervenção online para mulheres vítimas de violência doméstica (Austrália)

 Esta plataforma online é acessível em diferentes dispositivos (computadores, portáteis e smartphones) e dirige-se a mulheres vítimas de violência doméstica, auxiliando-as na preparação para a ação/mudança, nomeadamente na decisão relativamente ao relacionamento abusivo.

A plataforma possui um inquérito inicial de triagem para apurar a elegibilidade de cada mulher à intervenção online. Após a recolha de um conjunto de dados biográficos, a I-DECIDE possui uma série de módulos autoadministrados, como a autoavaliação do nível de risco, a definição de prioridades para cada mulher e as intenções da mulher relativamente ao relacionamento abusivo. A I-DECIDE contém ainda um módulo de entrevista motivacional (para a mudança) e outro de planeamento da ação.

Em função das respostas indicadas pela mulher em cada módulo, são disponibilizados vários momentos de feedback automático, que refletem as escolhas de cada vítima, facilitando a tomada de decisões mais informadas relativamente à experiência de vitimação.

1.3. Apoio online

A literatura (e.g., Shandro, 2007; Farkas, 2020a) faz referência a designações diversas para o conceito de apoio online. Assim, este surge designado por aconselhamento online, terapia online, aconselhamento através da internet, terapia através da internet, aconselhamento baseado na web, intervenção baseada na internet, e-terapia, e-aconselhamento, aconselhamento cibernético, terapia virtual, aconselhamento via web¹, entre outras designações similares.

Ainda assim, alguns aspetos centrais da definição de apoio online são relativamente consensuais:

- O apoio, informação e/ou intervenção são prestados à **distância** (profissional e utilizador/a não se encontram no mesmo espaço físico durante a prestação de apoio, informação e/ou intervenção);
- O apoio é prestado **através da internet** por um/a **profissional**;
- A comunicação entre profissional e utilizador/a pode ser **sincronizada** ou **dessincronizada**.

O apoio online pode ou não ser prestado em tempo real, dependendo da ferramenta de comunicação online utilizada:

- **Comunicação sincronizada** – comunicação em tempo real entre o/a utilizador/a e o/a profissional (por exemplo: chat, videochamada). Assemelha-se ao apoio face a face pelo seu ritmo de comunicação, com uma troca de mensagens mais dinâmica (Nagel & Anthony, 2011, as cited in Farkas, 2020a);
- **Comunicação dessincronizada** – existe um hiato temporal entre o contacto/pedido do/a utilizador/a e a resposta do/a profissional (por exemplo: e-mail, formulários online).

A confrontação com as circunstâncias como as que se vivem num contexto pandémico, tornou ainda mais premente a necessidade de adaptar as intervenções e recursos às características e necessidades específicas de cada vítima, criando e/ou utilizando canais de comunicação alternativos, não apenas para o apoio, mas também para o pedido de ajuda.

1. Tradução para Português de, respetivamente, online counselling, online therapy, internet counselling, internet therapy, web-based counselling, internet-based intervention, e-therapy, e-counselling, cyber-counselling, virtual therapy, web-counselling.



O apoio online pode recorrer a **diferentes ferramentas de comunicação online**, a saber:



Figura 4. Ferramentas de comunicação

Para mais informação sobre consultar **2. Ferramentas de comunicação no apoio a distância.**

Ao abrigo do programa Direitos, Igualdade e Cidadania da União Europeia, tem vindo a ser implementado em Malta um serviço online, anónimo e confidencial para vítimas de violência baseada no género – <https://vso.org.mt/>.

Além de apoio informativo através da disponibilização de factos sobre diferentes formas de crime e violência e de informação sobre os direitos das vítimas, o Violet Support Online possui um chat para apoio online e um serviço de e-mail, através de formulário online, para apoiar vítimas através da internet.

1.4. Software operado pela internet

Esta forma de apoio através da internet usa programação avançada para criar mudanças positivas ou aumentar o conhecimento e a sensibilização. Inclui jogos terapêuticos, ambientes virtuais e aplicações que respondem às necessidades emocionais e sociais dos/as utentes:

- Simulação robótica de conversas xterapêuticas;
- Sistemas baseados em regras para avaliação, definição de tratamento e monitorização da evolução;
- Jogos e outros ambientes virtuais. Este mecanismo de apoio refere-se a jogos terapêuticos, ambientes virtuais e aplicações que permitem reagir a necessidades emocionais e sociais dos/as utilizadores/as.

myPlan é uma ferramenta desenvolvida para vítimas de violência nas relações de intimidade, visando para auxiliar na tomada de decisão sobre segurança. Acessível através de uma aplicação de smartphone discreta e confidencial (ou ferramenta baseada na web), myPlan foi projetada para encorajar as vítimas que nunca pediram ajuda junto de serviços de apoio. Os/As profissionais também podem ter um papel importante na sua disseminação, enquanto ferramenta de gestão do nível de risco.

Informação adicional em <https://www.myplanapp.org/en/home>

1.5. Blogs, fóruns e grupos de apoio online

Estas formas de apoio através da internet que promovem a **participação**, a **partilha de experiências** e o **apoio emocional** entre pessoas com experiências similares numa determinada área.

A participação é, muitas vezes, anónima e não existe moderação por profissionais.

Estas formas de apoio através da internet podem ser **sincronizadas** e/ou **dessincronizadas**, em função das diferentes ferramentas de comunicação online utilizadas.

 **Slachtofferhulp Nederland** (Holanda) possui **grupos de apoio online entre pares**, no qual é possível às vítimas de crime/violência partilharem as suas experiências de violência/vitimação e colocar questões a outras vítimas de crime/violência.

 A participação requer registo prévio e é anónima, estando disponível uma série de fóruns temáticos sobre diferentes formas de violência.

1.6. Outras formas autoadministradas de apoio online

Estas formas de apoio através da internet são comumente referidas como **ferramentas online de autoajuda**. Nesta categoria poderemos integrar os **websites informativos** e **aplicações online**, com informação sobre um determinado problema e os recursos locais existentes. Estas formas de apoio através da internet **procuram aumentar o conhecimento e a sensibilização** para um determinado tema, bem como informar acerca dos recursos e serviços que podem ser acionados.

Podem ser utilizadas independentemente do/a utilizador/a contactar diretamente os serviços/ organizações e entidades envolvidas no apoio/ intervenção.

 A **APAV** disponibiliza, através do **website** <http://infovittimas.pt/>, informação para vítimas de crime (entre outros potenciais destinatários/as) sobre o funcionamento do sistema de justiça e os direitos das vítimas de crime. Além da possibilidade de realização de visita virtual a uma sala de audiências, o website possui um quizz que pode ser utilizado como medida de autoavaliação. Existe ainda uma **app informativa** sobre os direitos das vítimas de crime (<http://infovittimas.pt/pt/app/>), de download gratuito, que pode ser descarregada e consultada em dispositivos móveis.

 Em linha com estes recursos informativos, a APAV desenvolveu ainda um website para crianças e jovens – <http://abcjustica.pt/> – no qual é apresentado e explicado o funcionamento do processo-crime e os direitos das vítimas de crime. Neste website a criança ou jovem tem também ao seu dispor uma série de vídeos informativos sobre várias temáticas ligadas ao processo-crime e aos direitos de quem é vítima de crime, bem como um quizz interativo.

 A Fundação Vodafone, em parceria com a Associação para o Planeamento da Família (APF) e com o apoio da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), lançaram a aplicação Bright Sky Portugal. Esta é uma plataforma de partilha através da qual se pretende sensibilizar o público em geral sobre o tema da violência doméstica, bem como fornecer informações úteis às pessoas vítimas de violência doméstica.

Informação adicional em <https://www.vodafone.pt/a-vodafone/fundacao/programas/bright-sky.html>.

 A Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) desenvolveu uma aplicação para telemóveis para vítimas de violência doméstica – App VD. Esta aplicação contém informação sobre os serviços de apoio disponíveis nos diferentes distritos do país, como Estruturas de Apoio à Vítima, Forças de Segurança, Câmaras Municipais, Intervenção com pessoas agressoras, Justiça, Proteção de Crianças e Jovens, Saúde ou Serviços locais de Segurança Social.

De download gratuito, permite a realização de chamadas telefónicas ou o envio de mensagens eletrónicas.

Informação adicional em www.cig.gov.pt.



2.

**FERRAMENTAS DE
COMUNICAÇÃO NO
APOIO À DISTÂNCIA**

O apoio à distância, nas suas diferentes formas, pode ser obtido/prestado através de um conjunto de ferramentas de comunicação habitualmente utilizadas na comunicação à distância, a saber:

Email

Ferramenta de comunicação online não sincronizada que permite a troca de mensagens de correio eletrónico entre contas de e-mail distintas; possibilita uma comunicação não sincronizada, uma vez que a leitura e resposta a um determinado e-mail pode não ocorrer imediatamente após a sua redação e envio pelo/a emissor/a.

Formulário online

Ferramenta de comunicação não sincronizada que, após preenchimento, permite o envio de pedidos de apoio, informação e/ou intervenção através da internet. Ao nível do apoio à vítima de crime/violência, os formulários são apontados como uma alternativa mais segura do que a prestação/obtenção de apoio, informação e/ou intervenção através de e-mail.

Chat

Ferramenta de comunicação online que permite a troca de mensagens de texto, em tempo real (comunicação sincronizada), através da internet. Pode ou não incluir a possibilidade de videoconferência através da internet. Esta comunicação sincronizada pode ocorrer através de softwares existentes, como o Skype, WhatsApp ou outros, e/ou de serviços de chat especificamente desenvolvidos por/para uma determinada entidade para a prestação de apoio, informação e/ou intervenção através da internet.

Videoconferência

Também num registo de comunicação sincronizada, a videoconferência permite a interação à distância entre duas ou mais pessoas com recurso a câmara, possibilitando a partilha e troca de informação auditiva e visual. Pode ou não ser acoplada à possibilidade de troca de mensagens de texto.

Website

Página ou conjunto de páginas com informação diversificada, que pode(m) ser acedida(s) por computador e/ou por outros dispositivos com acesso à internet. Os websites podem também disponibilizar/fazer referência à utilização de outras ferramentas de comunicação através da internet (e.g., e-mail; chat). Podem também ser de acesso livre ou de acesso mais restrito (isto é, implicando registo prévio e log in).

App

Software que pode ser instalado em smartphones e dispositivos móveis, facilitando o acesso a informação variada. Como o website, pode disponibilizar/fazer referência à utilização de outras ferramentas de comunicação através da internet (e.g., e-mail; chat).

Redes Sociais

Estruturas sociais virtuais compostas por pessoas e/ou organizações, conectadas por um ou vários tipos de relações, que partilham na internet valores e objetivos comuns. As redes sociais constituem redes de comunicação que envolvem a linguagem simbólica, os limites culturais e as relações de poder.

Telefone

Ferramenta de apoio à distância sincronizada. O apoio telefónico pode ser uma primeira etapa para o apoio presencial ou para um apoio mais continuado, mas pode também ser a única forma de ajuda e suporte disponível na situação existente. Pode incluir linhas de apoio/aconselhamento (helpline) e de denúncia (hotline).

- Estas ferramentas de comunicação podem ser utilizadas, isoladamente ou de forma complementar, para a prestação de apoio à distância.
- Podem também fazer parte de um programa de intervenção e/ou educação estruturado, como forma complementar de obtenção/prestação de informação, feedback e/ou orientação. Podem ainda constituir ferramentas centrais através das quais o apoio através à distância é obtido/prestado.

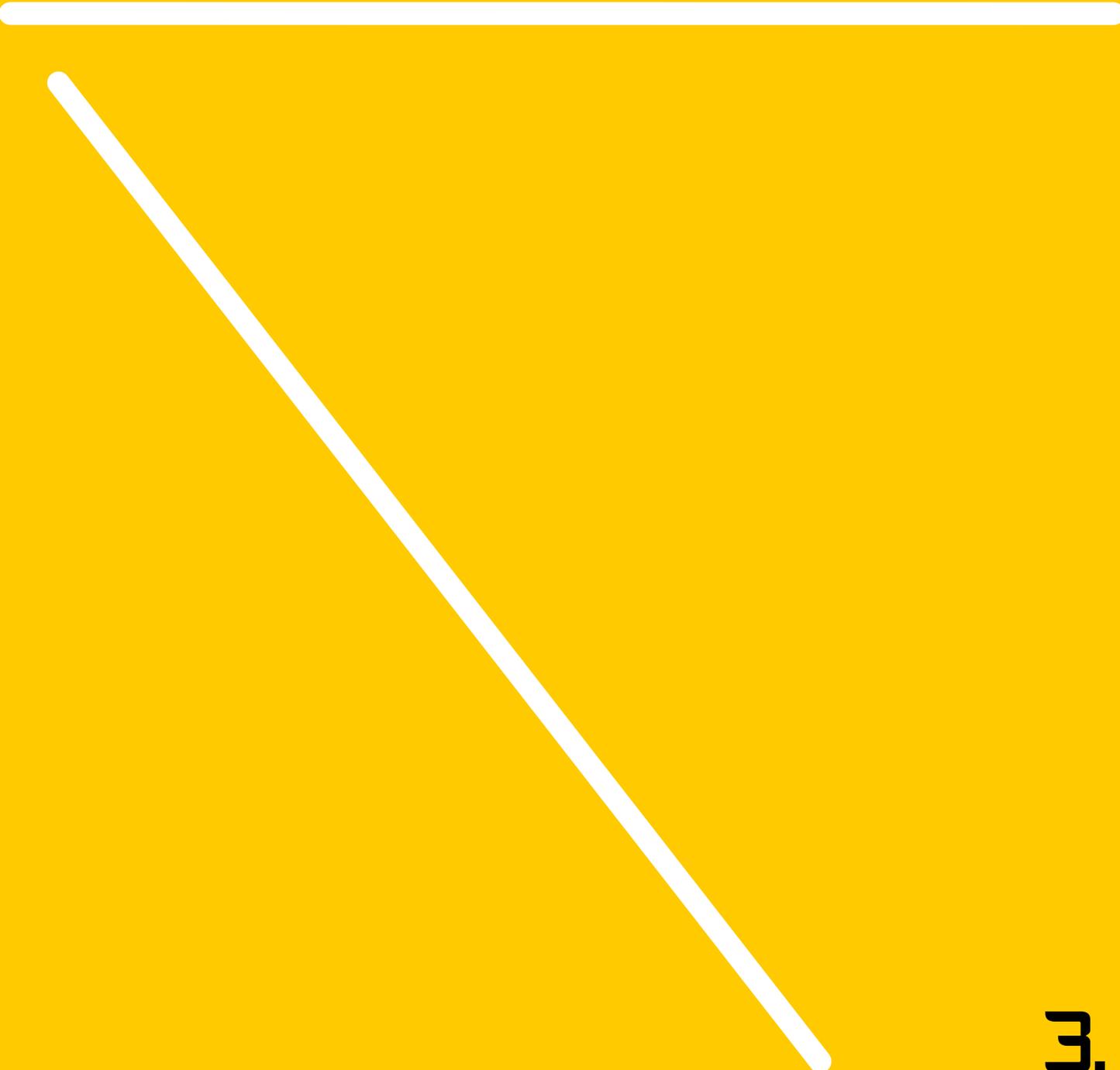
Estas diferentes ferramentas para a prestação de apoio à distância divergem (Robinson, 2009):

- na forma como a comunicação é efetuada (síncrona/assíncrona);
- na existência ou não de interação com profissional;
- no veículo utilizado para comunicar (e.g., áudio, vídeo, texto);
- na complementaridade com outras formas de apoio/intervenção.

Em função da forma como a comunicação à distância é efetuada, é comum a referência à seguinte tipologia: comunicação sincronizada e comunicação não sincronizada (Castelnuovo, Gaggioli, Mantovani, & Riva, 2003; Robinson, 2009; Trepal, Haberstroh, Duffey, & Evans, 2007).

Independentemente da sincronização/não sincronização, a comunicação efetuada à distância, sobretudo a que assenta num formato de troca de mensagens escrita, desenvolve-se a um ritmo mais lento do que a comunicação efetuada presencialmente, facto que deve ser tido em consideração na forma como se planifica essa intervenção/apoio (Haberstroh, Parr, Bradley, Morgan-Fleming, & Gee, 2008).

COMUNICAÇÃO SINCRONIZADA	COMUNICAÇÃO NÃO SINCRONIZADA
Comunicação em tempo real entre profissional e utilizador/a	Comunicação entre profissional e utilizador/a é pautada pela dessincronização, podendo existir um período/hiato temporal entre o pedido ou problemas partilhados pelo/a utilizador/a e a informação prestada pelo/a profissional, isto é, a resposta do/a profissional não é necessariamente imediata ao contacto realizado pelo/a utilizador/a
Garante a devolução de respostas mais diretas e imediatas	Possibilita o desenvolvimento de respostas com maior reflexão e mais direcionadas
No contexto de processos de apoio: especialmente úteis para as vítimas que têm expectativa e/ou a necessidade de obter apoio e/ou informação rapidamente	No contexto de processos de apoio: permitirá o desenvolvimento e troca de informação de forma mais refletida, eventualmente no seguimento de um processo de apoio já iniciado
Mais típica das interações sociais	Mais orientada para a tarefa
Exemplos: telefone, chat e videoconferência	Exemplos: e-mail, sms



3.

**VANTAGENS E
DESVANTAGENS
DO APOIO À DISTÂNCIA**

3.1. Principais vantagens e benefícios

Apesar de existirem poucos estudos sobre a utilização das TIC na prestação de apoio a vítimas de crime e pouca evidência relativamente à sua eficácia, são variadas as vantagens e benefícios apontados ao apoio à distância (Robinson, 2009). Para além das vantagens teóricas e empíricas identificadas, poderão tratar-se de vantagens apontadas com base na experiência prática de profissionais, entidades e organizações que dispõem de ferramentas, serviços ou programas de apoio ou intervenção através das TIC e da internet.

As vantagens e desvantagens do apoio à distância, concretamente do apoio online, referidas na literatura (e.g., Mallen, Vogel, Rochlen, & Day, 2005b; Robinson, 2009; Shandro, 2007) respeitam à utilização das TIC ao nível da saúde mental, sendo necessário apurar se as vantagens e desvantagens identificadas também se aplicam à **prestação de apoio a vítimas de crime**.

Veja-se a opinião das/os TAV da RNAVVD sobre as **vantagens e benefícios do apoio à distância** no domínio da Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica (Caridade et al., 2021).

- Ajuda a lidar com o isolamento – 87,3 % (n = 172)
- Reduz a inibição, medo e vergonha – 74,1 % (n = 146)
- Reduz custos financeiros (ex. em deslocações...) – 72,1% (n = 142)
- Promove o empoderamento das vítimas – 62,4% (n = 123)
- Aceder a dispositivos de gestão do risco – 52,8% (n = 104)
- Aceder de forma mais imediata à informação – 36,5% (n = 72)
- Integrar grupos de autoajuda – 18,8% (n = 37)

- Outras – 8,1% (n = 16)
- Intervenção imediata em situação de crise
- Aumentar o sentimento de segurança da vítima
- Redução do número de cancelamentos e mais pontualidade
- Aproximar os serviços das vítimas
- Garantir regas de segurança – distanciamento físico
- Apoio à distância como solução em situações de confinamento

Algumas vantagens identificadas são:

Acessibilidade

A **acessibilidade** surge referenciada como uma das principais vantagens das formas de apoio à distância. A facilidade no acesso aos serviços surge como **particularmente relevante para potenciais utilizadores/utentes que normalmente não acedem aos serviços de apoio**, promovendo uma maior aproximação aos serviços e recursos existentes. Tal é particularmente premente em determinados grupos da população, de entre os quais destacamos (Forgan, 2011; Mallen et al., 2005b; Robinson, 2009; Shandro, 2007; Wright, 2002):

- Pessoas com mobilidade reduzida (devido a deficiência e/ou incapacidade);
- Pessoas que vivem em áreas rurais, isoladas geograficamente e/ou sem serviços de apoio/intervenção;
- Pessoas com dificuldades financeiras para assegurarem a deslocação aos serviços presenciais;
- Pessoas com horários de trabalho incompatíveis com o horário de funcionamento dos serviços/recursos disponíveis;

- Pessoas com problemas de saúde mental que comprometem a sua capacidade para interagir socialmente, nomeadamente agorafobia, ansiedade social e outras perturbações de ansiedade;
- Vítimas de crime/violência que não conseguem sair de casa, incluindo vítimas de violência doméstica que, devido ao controlo da pessoa agressora, necessitam de serviços alternativos aos tradicionais para, de forma fácil e com privacidade, terem o acesso a apoio, informação e/ou intervenção;
- Pessoas que se sentem inseguras relativamente ao contacto com serviços existentes e que perspetivam o apoio à distância como o método mais confortável/menos intimidatório para aceder a apoio/intervenção;
- Crianças e jovens, devido à familiarização com as TIC e a internet como ferramentas quotidianas de interação e comunicação.

Conveniência

Relativamente a esta matéria, importa também apontar a associação entre o acesso facilitado que é proporcionado pelas ferramentas, serviços ou programas de apoio à distância e a **conveniência**. A existência de ferramentas, serviços ou programas para esta forma de apoio torna possível a sua utilização, de forma mais rápida, num horário mais flexível (de acordo com os períodos de funcionamento da ferramenta, serviço ou programa), sempre que deles necessitarem e/ou quando a sua utilização for mais cómoda para o/a utilizador/a (Mallen et al., 2005b; Robinson, 2009; Shandro, 2007).

No que à conveniência diz respeito, há uma série de parâmetros proporcionados pela prestação deste tipo de apoio que o tornam particularmente vantajoso, nomeadamente:

- a maior flexibilidade na utilização dos serviços existentes;
- o menor custo associado à sua utilização (e.g., não requer a deslocação e despesas associadas);

- a utilização do serviço na(s) altura(s) mais conveniente(s) para o/a utilizador/a;
- acesso facilitado a fontes adicionais de apoio e informação (por exemplo, partilhando um link durante a interação profissional–utilizador/a);
- maior anonimato e privacidade na procura/obtenção de apoio (Forgan, 2011; Mallen, Vogel, & Rochlen, 2005a; Shandro, 2007).

Alternativa menos estigmatizante

O desenvolvimento de respostas para a prestação de apoio à distância proporciona aos/às utilizadores/as mais uma opção de escolha e, ao mesmo tempo, disponibiliza uma **alternativa menos estigmatizante** do que as opções/serviços convencionais de apoio/intervenção (Wright, 2002). O estigma, a humilhação, a culpa e a vergonha vivenciados por muitas vítimas que estão em relacionamentos abusivos podem inibi-las de procurar ajuda por meio de interações face a face (Rempel, Donelle, Hall, & Rodger, 2019).

Eficiência temporal

Num domínio mais prático, a **eficiência temporal** do apoio online e telefónico, pelo facto de requerer um menor investimento de tempo comparativamente com a presença/participação em sessões presenciais, é apontada como uma das vantagens (Shandro, 2007). Em linha, o **baixo custo** e a maior facilidade em proporcionar ao/à utilizador/a **acesso facilitado/rápido a informação ou a fontes de apoio adicionais** (e.g., partilha de link de website que disponha de informação adicional acerca de determinado tema) são apontadas como vantagens do apoio online (Mallen et al., 2005a).

Custos mais baixos

No que se refere ao **custo**, convém salientar que o recurso a ferramentas, serviços ou programas de apoio online poderá **reduzir as despesas suportadas pelo/a utilizador/a** (e.g., ao nível da viagem e subsistência), ainda que, pelo menos inicialmente, possa existir um custo acrescido para a entidade responsável pela ferramenta, serviço ou programa (referente ao desenvolvimento, operacionalização e/ou implementação da ferramenta, serviço ou programa) (Syme, 2005). Todavia, pode tratar-

se de um investimento recuperável, na medida em que a existência da ferramenta, serviço ou programa online pode aumentar a capacidade de os/as profissionais atenderem diariamente mais utilizadores, reduzindo custos gerais e o tempo necessário para a intervenção, o que, por seu turno, diminui o tempo de espera (Proudfoot, 2004).

Aumento da autorreflexão e externalização de problemas

A desinibição dos/as utilizadores/as poderá também associar-se, nos casos em que o apoio é realizado com recurso à comunicação escrita (sincronizada ou não sincronizada), ao efeito do processo de escrita no **aumento da autorreflexão** (Forgan, 2011; Mallen et al., 2005b; Richards & Viganó, 2013).

A promoção de maior autorreflexão é especialmente conseguida no caso da comunicação não sincronizada (e-mail, por exemplo), uma vez que permite ao/à utilizador/a voltar a consultar a informação enviada/recebida (Robinson, 2009). Outros/as autores/as referem também que a maior autorreflexão é também fruto do facto de o foco atencional na interação entre utilizador/a e profissional se encontrar no processo de comunicação escrita, tirando vantagem da ausência de pistas visuais, potencialmente distratoras, bem como da menor dimensão de distratores emocionais (Collie, Mitchell, & Murphy, 2000; Forgan, 2011).

O processo de escrita promove uma maior **externalização dos problemas**, bem como das emoções e pensamentos associados, e a **catarse**, através da tradução em palavras desses pensamentos e emoções, facilitando o desenvolvimento da própria narrativa e o processo de recuperação do/a utilizador/a (Richards & Viganó, 2013; Shandro, 2007).

Contexto menos ameaçador

Há investigadores/as que associam a expressão livre de emoções e a maior facilidade na partilha de informação através da comunicação à distância ao facto de o **contexto não presencial ou à distância ser percebido como menos ameaçador** (Ainsworth, 2006, as cited in Shandro, 2007; Barak, 1999). A expressão livre de emoções

surge indicada em alguns estudos como um aspeto especialmente evidente no apoio online,, comparativamente a outras formas de apoio/intervenção à distância, como as linhas telefónicas de apoio. Em linha com este último aspeto, o efeito positivo da desinibição na partilha de emoções e pensamentos acerca de matérias mais sensíveis, emocionalmente desafiantes ou pessoais associa-se ao **maior empoderamento do/a utilizador/a**, maior autoestima, maior sentimento de validação e ao maior anonimato garantido (Al-Alosi, 2020; Callahan & Inckle, 2012).

Perceção de privacidade e anonimato

A **privacidade e anonimato** da comunicação à distância, sobretudo da escrita, superioriza-se à vergonha ou receio, emoções que muitas vezes motivam a não procura de apoio/intervenção para a resolução de um determinado problema (Wright, 2002).

No entanto, numa investigação qualitativa efetuada junto de profissionais que prestam apoio online, surge também uma associação entre o anonimato, a partilha facilitada de informação e o rápido desenvolvimento de uma falsa sensação de intimidade e confiança na interação online entre utilizador/a e profissional (Haberstroh, et al., 2008), que poderá revelar-se negativa para o sucesso do apoio.

Sensação de controlo relativamente ao processo de apoio

No que ao empoderamento diz respeito, a **maior sensação de controlo do/a utilizador/a** relativamente ao processo de apoio à distância é entendida como positiva pelo facto de contribuir para uma maior autoperceção do/a utilizador/a enquanto responsável pela própria recuperação (Forgan, 2011). O apoio à distância, particularmente o apoio online, parece, assim, promover uma **participação mais ativa do/a utilizador/a no seu processo de recuperação** (Wright, 2002).

Por outro lado, outros/as autores/as também apontam o facto de a maior sensação de controlo

sobre o processo de apoio poder constituir um problema, ao criar condições para que o/a utilizador/a consiga controlar/gerir a informação que partilha (e.g., ocultando informação que pode ser importante), colocando obstáculos à eficácia da intervenção (Grohol, 1998, as cited in Mallen et al., 2005a; Rochlen, Zack, & Speyer, 2004).

3.2. Principais desvantagens e dificuldades

São também diversificadas as desvantagens apontadas às ferramentas, serviços e programas de apoio à distância. Mais uma vez, tratam-se de dificuldades e desvantagens apontadas no decurso de análises teóricas e com base na experiência prática de profissionais e de entidades, faltando estudos e evidências científicas que possibilitem aprofundar a compreensão sobre o real impacto e eficácia deste apoio (Dowling & Rickwood, 2013).

Veja-se a opinião das das/os TAV da RNAVVD sobre os obstáculos na utilização do apoio à distância no domínio da Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica (Caridade et al., 2021):

- ◆ Dificuldade de acesso e uso das tecnologias digitais por parte das vítimas – 87,3% (n = 172)
- ◆ Reduzido conhecimento na utilização das tecnologias digitais por parte das vítimas – 82,7% (n = 163)
- ◆ Dificuldades técnicas (ex. fraco sinal de internet, sobretudo para vítimas residentes em meios mais rurais; baixa conexão) – 73,1% (n = 144)
- ◆ Dificuldade por parte das vítimas na seleção da tecnologia digital mais adequada – 46,2% (n = 91)

- ◆ Outros – 17,3% (n = 34)
 - ◇ A pessoa agressora poder aceder ao telemóvel da vítima
 - ◇ Maior dificuldade de estabelecimento de relação empática e de confiança
 - ◇ Falta de privacidade da vítima para poder usar este recurso
 - ◇ Perda de linguagem não verbal
 - ◇ O tempo de espera para resposta poder ser longo (se assíncrono)

Ausência de pistas de comunicação verbal e não-verbal

A ausência de pistas de comunicação verbal e não-verbal (como, a linguagem corporal, o contacto ocular e as vocalizações), consideradas essenciais na intervenção, é característica da maioria das ferramentas, serviços e programas de apoio à distância (com exceção para as ferramentas, serviços e programas que possibilitam, por exemplo, a videoconferência). Estas pistas comunicacionais são consideradas fundamentais para o sucesso de qualquer intervenção e para a promoção da aliança terapêutica, pelo que a sua inexistência se considera uma lacuna e desvantagem de relevo no domínio deste apoio (Shandro, 2007). A ausência de pistas na comunicação entre profissional e utilizador/a pode precipitar **dificuldades na comunicação**, na expressão de **empatia** (fundamental para o estabelecimento de relação/aliança entre profissional e utilizador/a), podendo mesmo levar à **interpretação imprecisa** do que é dito/escrito pelo/a profissional e/ou pelo/a utilizador/a e colocando obstáculos à intervenção realizada (Callahan & Inckle, 2012; Shandro, 2007). Note-se que, no caso do apoio telefónico, há uma maior carência de pistas não-verbais, sendo necessária atenção redobrada à paralinguística, nomeadamente o volume e o ritmo da voz, a entoação, a fluência do discurso e os silêncios (Farkas, 2020b).

Outros/as autores/as referem que a ausência de pistas comunicacionais na interação obriga o/a profissional a fazer uso de um conjunto de competências únicas e específicas para a prestação de apoio, informação e/ou intervenção através das TIC e da internet (Trepal et al., 2007).

É também referido que a ausência de pistas comunicacionais no apoio à distância pode ser colmatada através da utilização de **técnicas de comunicação específicas** para compensar a ausência de conteúdo emocional nas interações e comunicações entre utilizador/a e profissional (Pollock, 2006). Informação detalhada sobre esta matéria em **9.1 Comunicação online: estratégias e competências**.

Importa, nesta matéria, referir que há estudos (e.g., Doyle, 2002, as cited in Shandro, 2007) que apontam o facto de ser possível o estabelecimento de relações e alianças terapêuticas através das ferramentas, serviços e programas de apoio à distância, muito embora outros indiquem que as alianças e relações estabelecidas não alcançam os mesmos níveis de satisfação do que as que são estabelecidas presencialmente (Leibert & Archer, 2006).

Há perspetivas contrárias que entendem a **ausência de pistas verbais e visuais na comunicação entre profissional e utilizador/a como uma vantagem**, na medida em que é diminuída a preocupação do/a utilizador/a quanto às reações (e.g., de desaprovação, de culpabilização) do/a profissional face à informação partilhada, **promovendo-se uma maior desinibição/expressão de pensamentos e emoções**. Por sua vez, a falta destas pistas comunicacionais pode facilitar o acesso aos serviços existentes para pessoas que, de outra forma, não procurariam os serviços ou programas convencionais de apoio/intervenção (Richards & Viganó, 2013). Este acesso facilitado estará associado aos menores níveis de intimidação e à **maior sensação de segurança e controlo** sentidos pelo/a utilizador/a, devido à falta de feedback visual/verbal na comunicação com o/a profissional (Callahan & Inckle, 2012; Mallen et al., 2005b).

Ausência de contacto físico entre profissional e utilizador/a

Há também autores/as que referem a **ausência de contacto físico entre profissional e utilizador/a** no processo de apoio como um dos principais desafios do apoio à distância. Ao contrário da ausência de pistas comunicacionais, dificuldade minorada através do recurso a técnicas específicas de comunicação, a ausência de presença física é mais difícil de contornar (Collie et al., 2000).

Limites de confidencialidade

Os receios ao nível da confidencialidade prendem-se com a possibilidade de a informação partilhada poder ser visualizada ou interceptada por terceiros (e.g., familiares, amigos/as, colegas de trabalho, hackers, esoa agressora, etc.) e com o local onde o/a utilizador/a se encontra na altura em que a ferramenta, serviço ou programa está a ser utilizado (e.g., a utilização de redes públicas de internet) (Barack, 1999, as cited in Shandro, 2007).

Esta lacuna alerta claramente para a necessidade de definir/desenvolver procedimentos e parâmetros concretos que permitam **salvaguardar a confidencialidade, segurança e privacidade das ferramentas, serviços e programas de apoio à distância**. Estas preocupações, sendo importantes para qualquer problemática intervencionada através das TIC e da internet, é absolutamente fundamental quando a intervenção se foca no apoio, informação e/ou intervenção em vítimas de crime/violência. Informação adicional em **6. Segurança, Confidencialidade e privacidade no Apoio à Distância** deste Manual.

Desfasamento na comunicação entre profissional e utilizador/a

Outra das desvantagens comumente apontadas às ferramentas, serviços e programas de apoio à distância advém do **diferencial de tempo de resposta entre a comunicação realizada pelo profissional e pelo/a utilizador/a** (Mallen et al., 2005a). Este diferencial, particularmente evidente na comunicação não sincronizada, pode estar associado a uma maior ansiedade sentida

pelo/a utilizador/a no processo de espera pela comunicação seguinte. Estes hiatos temporais sem comunicação/interação podem também existir na comunicação sincronizada (por exemplo, na eventualidade de o/a utilizador/a escrever/digitar de forma mais lenta) (Haberstroh et al., 2008).

Todavia, podem também ser entendidos como um contributo positivo, ao proporcionarem um espaço de reflexão em que é promovido o processamento de experiências e emoções, uma maior consciência e capacidade de auto-observação (Haberstroh et al., 2008; Richards & Viganó, 2013). Por sua vez, a dessincronização da interação ou comunicação pode ser também vantajosa para o/a profissional, permitindo, se for caso disso, o aconselhamento junto dos pares e processos de supervisão.

Risco de exclusão

A falta de literacia tecnológica e a dificuldade de acesso/exclusão de grupos populacionais (com menos conhecimento sobre TIC, com menos acesso a este tipo de recursos e/ou que, por motivos culturais e/ou linguísticos, não as utilizam) são também apontadas como desvantagens das ferramentas, serviços ou programas para apoio à distância (Mallen et al., 2005a; Shandro, 2007).

Numa investigação realizada com profissionais que asseguram aconselhamento online foi possível identificar o efeito negativo da falta de proficiência tecnológica (escrever/digitar pausadamente) dos/as utilizadores/as na redução do tempo útil de interação/comunicação online, limitando a capacidade para abordar todos os tópicos/áreas inicialmente expectáveis (Haberstroh et al., 2008). Como já foi referido, o facto de a comunicação online escrita decorrer a um ritmo mais lento do que a comunicação presencial (oral) deve, por isso, ser considerada no seu planeamento.

Problemas técnicos

De igual forma, também a possibilidade de ocorrência de **problemas técnicos na comunicação/interação** entre utilizador/a e profissional (e.g., falha no acesso à internet) é apontada como potencial desvantagem do desenvolvimento/implementação de ferramentas, serviços ou programas de apoio à

distância, nomeadamente quando a comunicação é efetuada através das TIC e da internet (Mallen et al., 2005a; Robinson, 2009).

Dificuldades em gerir situações de emergência ou crise

Por outro lado, a **gestão/intervenção à distância em situações de crise** é outra das lacunas apontadas (Mallen et al., 2005b; Robinson, 2009). Trata-se de uma preocupação frequentemente apontada pelos/as profissionais. A **recolha prévia de informação sobre o/a utilizador/a** surge referenciada como uma das práticas recomendadas para acautelar este tipo de cenários, bem como a realização de uma **avaliação inicial da adequabilidade** ao apoio online (Robinson, 2009).

Reservas relativas à identidade

A **possibilidade do/a utilizador/a deturpar a sua real identidade no acesso às ferramentas, serviços ou programas** à distância, bem como a possibilidade de o acesso ser efetuado anonimamente, são outras das desvantagens identificadas. Esta questão acrescenta mais um fator de stress à intervenção do/a profissional em situações de emergência. A possibilidade de o/a utilizador/a deturpar a sua identidade pode acontecer especialmente nos casos em que as respostas de apoio estão apenas disponíveis para determinados grupos populacionais e/ou destinatários/as com problemas específicos, constituindo uma estratégia para garantir acesso a apoio (Callahan & Icken, 2012).

No caso do apoio online a vítimas de crime/violência, a deturpação pode ser uma estratégia utilizada pelas pessoas agressoras, com o intuito de conhecerem as dinâmicas e procedimentos da entidade e de obterem informação acerca de eventuais vítimas. Trata-se de um desafio que já vem sendo enfrentado em outras formas de apoio à distância a vítimas de crime/violência, como é o caso do atendimento telefónico e das linhas de apoio.

Muitas das dificuldades apontadas ao apoio à distância podem ser colmatadas através da:

- **Formação dos/as profissionais**, sendo que a formação específica de profissionais que prestam serviços de apoio, informação e/ou intervenção através das TIC é essencial (Robinson, 2009);
- Definição e implementação de **procedimentos** para o apoio à distância e de orientações éticas específicas, nomeadamente referentes à comunicação com outros serviços/autoridades, em situações em que tal se justifique (Finn, 2002; Robinson, 2009).

No ponto 5. **Ética no apoio à distância: principais desafios** encontram-se sistematizados os desafios éticos que as entidades deverão antecipar no desenvolvimento de ferramentas, serviços ou programas de apoio à distância.

O Manual integra ainda informação e instruções acerca de estratégias específicas de comunicação através das TIC. Estas são importantes para colmatar as dificuldades associadas à falta de pistas verbais/visuais na comunicação à distância e à expressão de emoções na comunicação através da internet, contribuindo para a prestação de um apoio de qualidade.





4.

**APOIO À DISTÂNCIA:
SUBSTITUTO OU
COMPLEMENTO DO
APOIO PRESENCIAL**

Há autores/as que perspetivam o **apoio à distância como uma forma particular e independente de apoio/intervenção**. Esta perspetiva sustenta-se no facto de este tipo de apoio implicar um enquadramento teórico específico, que obriga à assimilação e utilização de conhecimentos próprios, bem como de estratégias e metodologias de comunicação especificamente associadas à comunicação mediada pelas TIC (Richards & Viganó, 2013).

Por sua vez, outros/as autores/as entendem que **a intervenção ou apoio à distância apenas constitui uma transposição para a comunicação mediada pelas TIC dos modelos de intervenção, estratégias e técnicas utilizadas na intervenção ou apoio convencional** (Castelnuovo et al., 2003).

Outros/as autores/as apontam, de forma menos extrema, para o facto de intervenção ou apoio presencial e apoio à distância constituírem um continuum na prestação de serviços de apoio/intervenção: se é verdade que a intervenção/apoio pode ocorrer na ausência de qualquer intervenção através das TIC e da internet, também o é o facto de estas poderem complementar a intervenção/apoio presencial realizada/o. Por outro lado, poderá a intervenção ou apoio presencial constituir um complemento do apoio que é realizado com recursos às TIC e à internet ou, inclusive, o apoio à distância ser utilizado isoladamente para a concretização de uma determinada intervenção ou apoio (Robinson, 2009; Shandro, 2007).

Dito isto, e pelo facto de o apoio à distância também não suprir todas as barreiras de comunicação existentes, deve ser dado espaço e informação sobre os recursos de apoio presencial existentes, que permitam uma decisão informada do/a utente (Farkas, 2020a). Enquanto complemento das estratégias de intervenção presencial, o apoio à distância não é, desta forma, considerado um substituto do apoio convencional (Mallen et al., 2005b; Castelnuovo et al., 2003). Tratar-se-á sobretudo de um novo recurso ou ferramenta que pode ser colocado ao dispor do apoio ou intervenção convencional, procurando aumentar o sucesso desta (Castelnuovo et al., 2003).

Todavia, situações análogas à que vivemos com a situação pandémica que, em algumas situações, impossibilitaram a realização de apoio presencial, podem justificar e forçar a adoção exclusiva de ferramentas de apoio à distância.

Assim, o apoio à distância não deve ser entendido de forma rígida:

- Pode ser usado em exclusivo na prestação de um determinado apoio e/ou numa intervenção;
- Pode ser usado como complemento de outras formas de apoio convencional (por exemplo, o apoio presencial);
- Pode ser complementado por outras formas de apoio, nomeadamente pelo apoio presencial.



No inquérito sobre apoio à *distância*, realizado no âmbito do Projeto *Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica em Tempos de Pandemia*, a maioria das/os TAV utiliza, em simultâneo, mais do que uma modalidade de apoio, complementado o apoio presencial com o apoio à distância através do recurso ao telefone, através de videoconferência, ou através do recurso a plataformas digitais (Skype, Teams, Zoom, Meet) (Caridade et al., 2021).

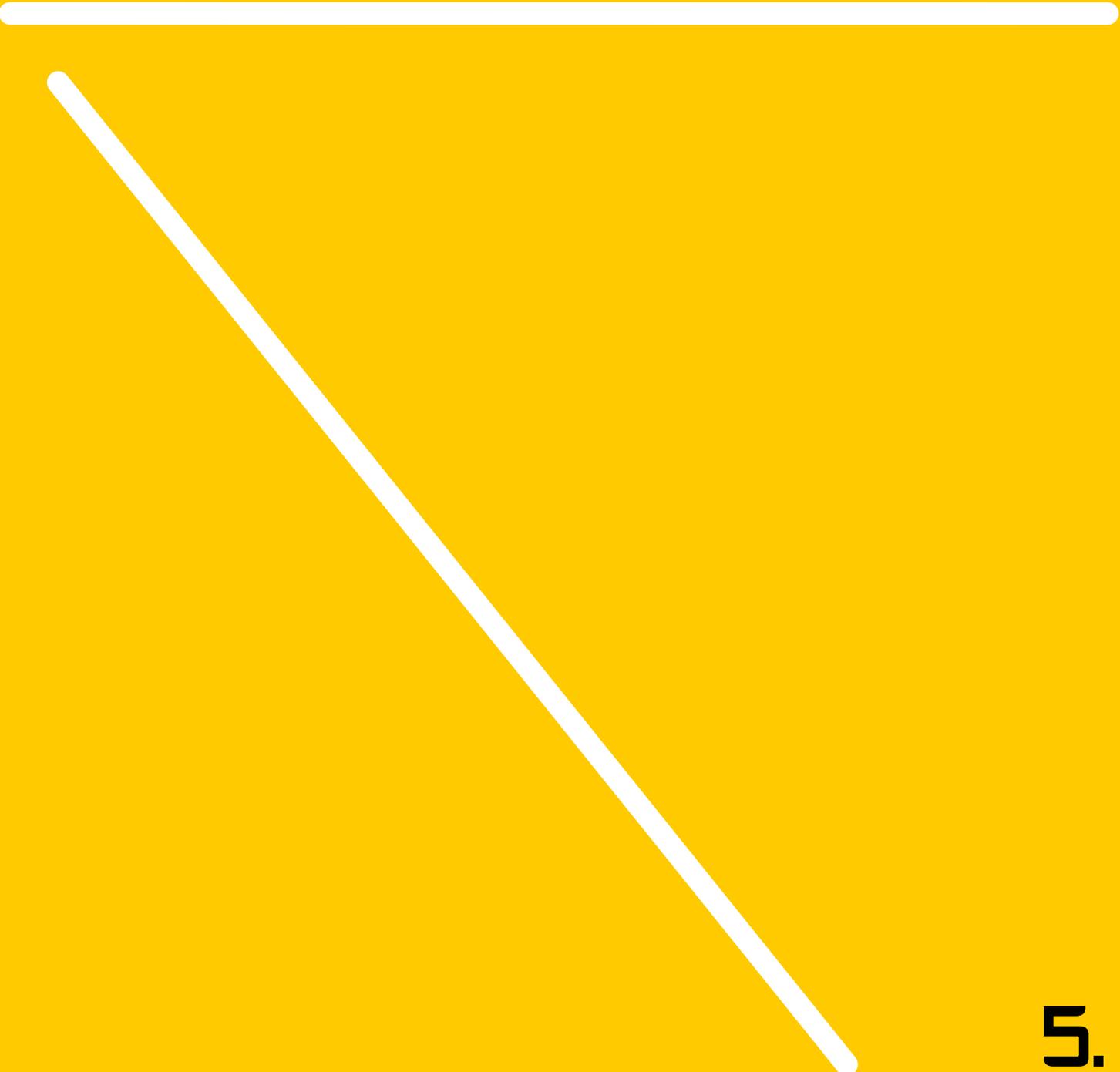
Neste registo de maior complementaridade, o apoio à distância pode ser entendido como uma ferramenta de aproximação aos serviços de apoio e de intervenção existentes, facilitando, nomeadamente junto de utilizadores/as mais inseguros/as, um primeiro contacto com os serviços de apoio/intervenção (Alleman, 2002).

O apoio combinado ou **blended support** surge como nova abordagem (Wentzel, Van der Vaart, Bohlmeijer, & Gemert-Pijnen, 2016).

 **Blended support:**

-  • Abordagem integrada & de interconexão entre diferentes formas de apoio
-  • Combinação de apoio à distância e apoio presencial
-  • O apoio presencial & o apoio à distância complementam-se





5.

**ÉTICA NO APOIO
À DISTÂNCIA:
PRINCIPAIS DESAFIOS**

A prestação de apoio à distância deve regular-se pelo regime jurídico em vigor¹, pelos códigos deontológicos aplicáveis e pelos regulamentos e políticas da entidade que pretenda implementar esta forma de apoio. Estas indicações são particularmente relevantes no que concerne à utilização de ferramentas com recurso à internet e, nesse sentido, o enfoque será dado ao apoio online.

O/A profissional deverá pautar a sua atuação no respeito pelos princípios éticos defendidos pelos instrumentos supra, ainda que não se refiram especificamente ou exclusivamente à prática de apoio, informação e/ou de intervenção à distância (Childress, 2000). Deverá também manter-se informado/a sobre a legislação aplicável e sobre o seu código deontológico (quando aplicável).

 A entidade que pretenda implementar alguma ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet deve procurar **construir (ou adaptar) procedimentos e códigos de conduta específicos para a prática de apoio através da internet** (Childress, 2000).

O apoio através da internet coloca **variados desafios e dilemas junto de profissionais e de entidades com ferramentas, serviços ou programas de apoio online.**

A informação referente aos desafios éticos explorados no presente Manual deve constar nos **Termos e Condições associados à utilização de uma determinada ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet.**

Os **Termos e Condições** devem:

- estar disponíveis nas ferramentas, serviços ou programas de apoio através da internet, em local visível e de acesso fácil;
- ser fornecidos previamente à vítima que venha a utilizar/usufruir do apoio online através da ferramenta, serviço ou programa.

 **Através dos Termos e Condições**, a vítima deve ser informada dos objetivos, amplitude e características da ferramenta, serviço ou programa de apoio online, das (eventuais) limitações e riscos de privacidade e confidencialidade associados à comunicação através das TIC, bem como dos limites de confidencialidade que podem surgir na prestação/obtenção de apoio através da internet.

É importante que as vítimas e/ou outros/as destinatários/as disponham da informação necessária para tomar decisões informadas acerca da utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio, informação e/ou intervenção online.

Alguns dos principais desafios éticos que as entidades que pretendam implementar ferramentas, serviços ou programas de apoio à distância poderão encontrar são:

- O consentimento;
- A identidade da vítima e/ou utilizador/a;
- A confidencialidade & privacidade;
- A igualdade no acesso ao apoio à distância;
- A referenciação e encaminhamento.

5.1. O consentimento

A vítima deve ser informada/ter acesso a **informação sobre os serviços de apoio que está a utilizar.** Esta informação pode ser disponibilizada pela organização (por exemplo, no seu website) e/ou pelo/a (TAV). A vítima deverá, em particular, ser informada sobre:

- objetivos e tipo de informação, apoio e/ou intervenção que pode receber/obter através;

1. Neste âmbito, veja-se, entre outras matérias, informação sobre o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), disponível em https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/reform/what-does-general-data-protection-regulation-gdpr-govern_pt.

- as regras de **funcionamento** (incluindo **dias/ período e horários de funcionamento** da ferramenta, serviço ou programa e o **tempo estimado de resposta**, nomeadamente no caso das ferramentas, serviços ou programas não síncronos);

- **as limitações da disponibilidade do/a profissional** (e.g., pode não ser garantido que, em futuras interações através da ferramenta, serviço ou programa de apoio online, seja o/a mesmo/a profissional a prestar a informação, apoio e/ou intervenção solicitada);

- a **forma como a comunicação será realizada** (nomeadamente, se síncrona ou assíncrona);

- as características da **comunicação** através da internet (e.g., a comunicação através da internet, quando realizada através da escrita, pode tornar a interação/comunicação mais lenta);

- comportamentos que a vítima deve adotar para uma utilização segura do serviço de apoio;

- as habilitações/formação e, se aplicável, a identidade do/a **profissional**;

- os **limites da intervenção** (a ferramenta, serviço ou programa terá, em função dos seus objetivos, determinada(s) área(s) de atuação, podendo existir pedidos que não são do âmbito de atuação da entidade e/ou da sua ferramenta, serviço ou programa de apoio) (e.g., a ferramenta, serviço ou programa de apoio pode visar a prestação de apoio emocional a vítimas de crime/violência, mas não a realização de intervenção psicológica);

- os aspetos relativos à **confidencialidade e privacidade** associados à prestação/obtenção de apoio, informação e/ou intervenção através da internet e das TIC (exploradas na secção seguinte deste Manual);

- as situações que podem motivar a **quebra de confidencialidade/sigilo** do apoio, informação e/ou intervenção prestada, como no caso de situações que comportem risco para a integridade física da vítima e/ou de outras pessoas;

- os **serviços e meios alternativos de contacto da entidade** (se aplicável) para obtenção/procura de apoio que se podem utilizar, inclusivamente perante dificuldades/falhas tecnológicas durante a comunicação (informação adicional sobre plano(s) de contingência para este tipo de situações em **9. Apoio Online: Fases e Preparação** deste Manual);

- a importância da **recolha de informação** sobre a vítima e meios alternativos de contacto;

- a forma de **registo/recolha de informação** relativa à comunicação efetuada entre profissional e vítima;

- (se aplicável), a possibilidade de a sessão de apoio, informação e/ou intervenção estar a ser alvo de **supervisão** de terceiros;

- as **medidas e comportamentos de segurança** que deve adotar antes, durante e depois da utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio.

 Este tipo de informação deve constar nos **Termos e Condições** a fornecer antecipadamente à vítima que pretende utilizar a ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet.

A entidade deverá também procurar definir estratégias para a **obtenção de consentimento para a prestação de apoio, informação e/ou intervenção**.



Algumas dificuldades podem, desde logo, ser antecipadas no caso da recolha de consentimento para a prestação de apoio através da internet:

- A recolha de consentimento informado assinado pela vítima² pode dificultar (aumentando o tempo de espera) a obtenção do apoio, informação e/ou intervenção desejada, aumentando a possibilidade de desistência.

 **A utilização de checkboxes (caixas de seleção) para a obtenção (online) do consentimento e da concordância da vítima relativamente aos Termos e Condições estabelecidos pela entidade responsável pela ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet é uma prática que tem vindo a ser utilizada.**

 Outra questão que se poderá colocar é a de a seleção de checkboxes por parte da vítima/utilizador/a não asseverar que a informação dos Termos e Condições tenha sido compreendida.

 Online Support Line³ (Estados Unidos da América), que resulta da parceria entre duas entidades – 1in6 (Estados Unidos da América) disponibiliza, 24 horas por dia e 7 dias por semana, uma online helpline para homens com experiências de violência sexual, familiares e amigos/as.

A utilização do serviço implica que a vítima/utilizador/a assinale um conjunto de caixas de seleção, assegurando que leu, compreendeu e aceitou os termos de utilização do serviço.

Informação adicional em <https://1in6.org/>.

Riscos que devem ser acautelados:

- A recolha de consentimento assinado pela vítima poderá implicar a **revelação da sua identidade e a perda de anonimato na procura de apoio/ajuda**, aumentando a possibilidade de ocorrência de situações de desistência;
- O/a profissional pode sentir dificuldades acrescidas para determinar se a vítima tem ou não **capacidade para prestar um consentimento informado, livre e esclarecido** (uma vez que não se encontra em contacto direto com esta) (Poh, Jaladin, & Abdullah, 2013);
- O pedido de apoio, informação e/ou intervenção pode ser proveniente de pessoa que está **a mentir relativamente à sua identidade** (Childress, 2000).

2. Referimo-nos, neste caso, a um consentimento expresso.

3. Em Português, Linha de Apoio Online.



 As crianças podem fazer-se passar por pessoas adultas, capazes de prestarem o seu próprio consentimento, para receber apoio, informação e/ou intervenção online.

No caso do contacto efetuado por crianças e jovens, o/a profissional deve informar acerca do âmbito de atuação da entidade e/ou da ferramenta, serviço ou programa de apoio online, dos (eventuais) limites de atuação, em função da necessidade de consentimento de responsáveis legais, das regras de atuação da entidade neste domínio e da legislação aplicável.

A entidade poderá prever, nos seus procedimentos de apoio através da internet, instruções específicas para atuar perante contactos e pedidos de apoio, informação e/ou intervenção efetuados por crianças e jovens.

 O pedido de apoio pode provir da pessoa agressora que procura obter informação sobre uma vítima e/ou perceber os mecanismos e serviços de apoio proporcionados por uma determinada entidade.

No caso do contacto efetuado por uma pessoa agressora, o/a profissional poderá informar acerca da missão da entidade, dos objetivos e destinatários/as da ferramenta, serviço ou programa de apoio, clarificando a confidencialidade do apoio, informação e/ou intervenção prestada. Mais uma vez, a eventualidade de a entidade vir a ser contactada por pessoas agressoras poderá ser antecipada, definindo-se procedimentos específicos, em conformidade com a prática da entidade.

5.2. A identidade da vítima e/ou utilizador/a

Um dos benefícios que se apontam à prestação de apoio, informação e/ou intervenção através da internet advém da sensação de privacidade e de anonimato que transmite aos/às seus utilizadores/as, facilitando a procura dos serviços de apoio e a partilha de informação.

Dada a rápida proliferação de tecnologia na sociedade e o surgimento de novos riscos de segurança que desta emergem, é provável que aumente a necessidade de garantir a segurança das vítimas que a estas ferramentas de apoio recorrem (Murray, Chow, Pow, Croxton, & Poteat, 2015).

É, no entanto, importante que a entidade tenha presente que **a possibilidade de a vítima poder obter apoio (online) sem revelar a sua identidade coloca desafios adicionais às organizações de apoio a vítimas e ao/à TAV:**

- **Como atuar perante uma situação de emergência/de crise** (e.g., a integridade física da vítima está em risco), na qual o acesso a informação sobre a identidade, contacto e localização da vítima seria fundamental para acionar mecanismos de emergência;
- É mais difícil identificar se a vítima pediu (anteriormente) apoio junto da organização (por exemplo, a vítima pode identificar-se, no serviço de apoio online, com um nome diferente do habitual);
- **Quando os pedidos de apoio são efetuados por crianças** (relativamente aos quais a prestação de apoio, informação e/ou intervenção depende da legislação em vigor, dos procedimentos da entidade e/ou dos códigos deontológicos aplicáveis);
- Quando os contactos/pedidos são efetuados pela pessoa agressora (por exemplo, quando entram em contacto com o serviço de apoio online fingindo ser vítimas de crime, com o objetivo de obter informações).

Por outro lado, caso a entidade entenda a identificação da vítima/utilizador/a como importante para a utilização das ferramentas, serviços ou programas de apoio através da internet, deve também antecipar as suas implicações na procura de apoio, informação e/ou intervenção por essa via:

 **A obrigatoriedade de identificação prévia da vítima para o acesso ao apoio, informação e/ou intervenção através da internet pode levar à desistência na procura de apoio e/ou ajuda junto da entidade.**

Existem soluções intermédias, em que o acesso a ferramentas, serviços ou programas de apoio através da internet implica um registo prévio (por exemplo, mediante preenchimento de formulário online), através de algum meio de contacto da vítima (e.g., contacto telefónico seguro; e-mail seguro).

 Independentemente da necessidade de identificação ou não da vítima para obter apoio, informação e/ou intervenção através das ferramentas, serviços ou programas de apoio através da internet, as matérias afetas à **identidade e anonimato** devem ser contempladas nos **Termos e Condições** disponibilizados à vítima antes do início do apoio, informação e/ou intervenção online.

5.3. Confidencialidade & privacidade

Confidencialidade e Privacidade são componentes-chave de um serviço de apoio à distância para vítimas de crime, uma vez que proporcionam à vítima um ambiente/contexto seguro em que pode pedir apoio/informação, aumentando a confiança e o conforto (à vontade) na procura de apoio.

Existem várias condicionantes, nomeadamente referentes à utilização das TIC e da internet para procurar/obter apoio, informação e/ou intervenção em situações de crime/violência, que

afetam a confidencialidade e privacidade do apoio, informação e/ou intervenção à distância e que as entidades deverão acautelar (Poh et al., 2013):

- Hackers⁴, vírus e spyware⁵ (nos dispositivos utilizados pela entidade e/ou pelos seus profissionais, mas também nos dispositivos usados pela vítima) podem colocar em causa a confidencialidade e privacidade da informação partilhada entre vítima e profissional;
- Consulta e monitorização dos movimentos da vítima por terceiros, inclusivamente pela pessoa agressora, caso não sejam tomadas medidas adicionais de segurança na utilização da internet e de meios eletrónicos de comunicação.

No entanto, a confidencialidade e privacidade poderão ser promovidas, através de **estratégias operacionais e comportamentais**:

- Definição de procedimentos para a entidade prestar apoio, informação e/ou intervenção à distância;
- Formação e treino dos/as profissionais responsáveis pela prestação de apoio, informação e/ou intervenção à distância;
- Informação para as vítimas sobre o uso adequado das TIC em geral e os serviços de apoio online em particular.

4. Diz respeito a indivíduos com conhecimento e competências no domínio da informática, sendo capazes de modificar dispositivos, redes e sistemas informáticos. Quando a modificação é efetuada para a prática de atos ilícitos, utiliza-se a designação de crackers.

5. Programa de computador que recolhe dados sobre o/a utilizador/a e os seus hábitos na utilização da internet, transmitindo-os externamente, sem o consentimento do/a utilizador/a.

Ainda assim, importa reconhecer que **existem sempre riscos para a confidencialidade e privacidade:**

- Não é possível garantir, remotamente, a segurança do computador, smartphone, tablet ou outro aparelho usado pela vítima para aceder à ferramenta, serviço ou programa de apoio online. Este cenário poderá colocar-se particularmente nos casos em que existe uma relação de maior intimidade entre vítima e a pessoa agressora e em que esta tenha acesso ao computador e/ou a outro aparelho utilizado pela vítima;

- Da mesma forma, a privacidade e confidencialidade da comunicação à distância entre a vítima e a entidade pode ser afetada por fatores externos, como a chegada de terceiros junto da vítima durante o apoio, informação e/ou intervenção online.

 A entidade deve informar previamente as vítimas de crime/violência e outros utilizadores/as da ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet sobre:

- Os **riscos para a confidencialidade e privacidade** associados à utilização das TIC e da internet para comunicar e procurar/obter apoio, informação e/ou intervenção;

- Os **comportamentos de segurança** que deve adotar antes, durante e após a sua utilização, para salvaguardar a privacidade e confidencialidade do apoio recebido.

EXEMPLO:

Sensibilizar para a importância de eliminar todas as mensagens enviadas/recebidas no final de cada sessão de apoio, informação e/ou intervenção recebida online.

Embora os e-mails possam ser imediatamente removidos, para apagá-los completamente é necessário realizar a etapa adicional de excluí-los das pastas “enviado” e “excluído”, um passo que muitas vezes pode ser negligenciado.

 As vítimas também podem e devem excluir o seu histórico de navegação (Al-Alosi, 2020).

 É importante que as entidades e os/as profissionais estejam **devidamente informados/as relativamente aos riscos para a confidencialidade e privacidade associados à comunicação através das TIC e da internet.**

Os/As profissionais que prestam apoio, informação e/ou intervenção através da internet também deverão adotar comportamentos e medidas de segurança que salvaguardem a confidencialidade e privacidade da sua comunicação, apoio e/ou intervenção online.

Em **6. Segurança, Confidencialidade e Privacidade no Apoio à Distância** deste Manual, apresentamos algumas recomendações que poderão auxiliar as entidades a aumentar os níveis de segurança da sua presença digital e, em particular, das suas ferramentas, serviços ou programas de apoio, informação e/ou intervenção online para vítimas de crime/violência. Apresentam-se ainda instruções que poderão contribuir para uma maior privacidade e confidencialidade do apoio, informação e/ou intervenção online.

5.4. Igualdade no acesso ao serviço de apoio

Uma das desvantagens apontadas ao apoio online é o risco de exclusão de certos grupos de vítimas (por exemplo, pessoas idosas) (Ross, 2011). Apesar da crescente utilização dos meios de comunicação online e da internet, este tipo de recursos poderá excluir as pessoas e as populações mais envelhecidas ou empobrecidas do acesso aos serviços de apoio (Mallen, et al., 2005a).



É importante que a entidade que pretenda desenvolver/adaptar e implementar formas de apoio, informação e/ou intervenção através da internet para vítimas de crime/violência tenha presente **o risco de exclusão de determinadas vítimas** (nomeadamente as que não têm acesso a este tipo de meios de comunicação, as que desconhecem que estes podem representar um veículo de acesso a apoio, informação e/ou intervenção e/ou as que não os sabem utilizar).

Idealmente, para minimizar o risco de exclusão de certas vítimas/grupos de vítimas, a entidade deverá complementar a existência deste tipo de serviços **com outros serviços e respostas de apoio à distância** (como as linhas telefónicas de apoio) e os serviços e respostas locais (com apoio presencial/no convencional formato face a face).

5.5. Referenciação e encaminhamento

Se aplicável, em função dos objetivos e da forma de apoio à distância disponibilizada às vítimas de crime/violência, **o encaminhamento e referenciação para outras respostas ou recursos pode ser um procedimento a adotar.**

A entidade pode (Finn, 2001):

- proceder ao **encaminhamento da vítima para respostas e serviços da responsabilidade da própria entidade**, sejam serviços telefónicos e/ou presenciais de apoio, bem como formas de apoio através da internet. Com o encaminhamento para respostas e serviços assegurados pela própria entidade responsável pela prestação de apoio, encontra-se garantida a qualidade do apoio e da informação que é prestada ou fornecida à vítima;
- considerar também **o encaminhamento para outras formas de apoio que não sejam coordenadas ou da responsabilidade da própria entidade.**

Perante a necessidade de avançar com o encaminhamento da vítima de crime/violência para recursos e meios de apoio de outras entidades/estruturas, deve privilegiar-se fontes fidedignas (como estruturas parceiras e estruturas de referência num determinado domínio, com destaque para as estruturas da RNAVVD, no caso do apoio a vítimas de violência doméstica e mulheres vítimas de violência). Esta opção salvaguarda a qualidade da informação e/ou apoio proporcionados.

Como referido anteriormente, a referenciação e encaminhamento devem ser efetuados com o consentimento ou concordância da vítima.





6.

**SEGURANÇA,
CONFIDENCIALIDADE
E PRIVACIDADE
NO APOIO À DISTÂNCIA**

No atual cenário em que as entidades que se dedicam ao apoio a vítimas e ao combate à violência/crime têm necessidade de consolidar/alavancar a sua presença digital, é **mais provável que as plataformas digitais sejam utilizadas por parte das vítimas como meios para procura/obtenção de apoio e/ou informação.**

É fundamental reconhecer que, face às constantes evoluções das TIC e da internet, **salvaguardar a segurança dessas plataformas digitais e a confidencialidade e privacidade de utilizadores/as e de vítimas de crime/violência constitui um desafio considerável:** estas evoluções são também acompanhadas pelo desenvolvimento de estratégias, mecanismos e tecnologias cada vez mais sofisticadas que permitem monitorizar e obter ilicitamente informação pessoal/confidencial acerca de terceiros.

Além dos **mecanismos técnicos/tecnológicos** que suportam o funcionamento da ferramenta de comunicação utilizada para implementar um determinado serviço de apoio à distância para vítimas de crime, o/a TAV desempenha um papel importante na promoção da **confidencialidade e privacidade** do apoio fornecido à vítima do crime e, nesse sentido, há um conjunto de recomendações⁶ que devem ser acauteladas:



A. TELEFONE

O/a profissional deve ter presente que as mensagens ou os próprios telefonemas podem ser interceptados pela pessoa agressora, o que poderá conduzir ao agravamento do processo de vitimação. Assim, devem adotar-se os seguintes procedimentos:

- não telefonar à vítima sem o seu prévio consentimento ou sugestão;
- utilizar um telefone cujo número seja confidencial, de modo a que o contacto não seja registado;

- caso o telefonema não seja atendido pela vítima, não desligar, nem identificar-se pelo seu nome e/ou serviço de onde liga; deverá, para não levantar suspeitas, sugerir-se que terá sido um engano;
- não deixar mensagens em atendedor de chamadas automático, mesmo em atendedores de telemóveis;
- não fornecer quaisquer informações a terceiros (salvo profissionais de outras instituições implicados no processo de apoio) que telefonem para o serviço ou instituição, mesmo que se identifiquem como familiares ou amigos/as da vítima e refiram ter autorização para o fazer, sem a vítima o ter mencionado em contactos prévios. Nestes casos, o/a profissional não deverá confirmar ou infirmar a existência de contacto com a vítima, podendo apenas anotar a identificação do/a interlocutor/a e referi-lo posteriormente à vítima.



B. COMPUTADORES/DISPOSITIVOS MÓVEIS E ACESSO À INTERNET

Os dispositivos através dos quais as ferramentas, serviços ou programas online para vítimas de crime/violência são operados devem:

- ser **exclusivamente utilizados para a finalidade de prestação de apoio, informação e/ou intervenção** junto de vítimas de crime/violência;
- os computadores e outros dispositivos de uso pessoal de profissionais da entidade não devem ser utilizados para este fim;

6. Adaptado de National Network to End Domestic Violence, Safety Net Project – <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

- ser apenas utilizados pelas **pessoas responsáveis** pelo apoio, informação e/ou intervenção;
- ser protegidos por **password de acesso restrito** às pessoas afetas à operacionalização da ferramenta, serviço ou programa de apoio, informação e/ou intervenção;
- as passwords deverão ser atualizadas regularmente;
- possuir **softwares de segurança instalados** e com verificação automática regular;
- ser **regularmente atualizados**, tanto ao nível dos softwares de segurança, como do browser e do sistema operativo;
- estar ligados a **redes privadas e seguras de internet**, preferencialmente utilizadas apenas por profissionais da entidade; a entidade deve ponderar a criação de redes alternativas de acesso à internet para convidados/as, caso tal se adequar às suas atividades e práticas;
- **evitar a utilização/conexão com Wi-Fi de locais/zonas públicas para a prestação de apoio**, informação e/ou intervenção, uma vez que são intercetáveis por terceiros, inclusivamente a informação partilhada sobre as vítimas de crime/violência e/ou com as vítimas de crime/violência.



- utilizar redes seguras de internet/Wi-Fi (evitando redes públicas).
- procurar um local seguro e privado para utilizar o computador ou dispositivo móvel para a obtenção do apoio.

A entidade deverá desenvolver/ disponibilizar conteúdo informativo sobre segurança na utilização das TIC para as vítimas que pretendam utilizar as ferramentas, serviços ou programas de apoio através da internet.

A disponibilização de informação é fundamental para que as vítimas/ utilizadores/as avaliem a sua situação, nomeadamente a segurança na utilização dos meios de comunicação online, e tomem decisões acerca das ferramentas ou serviços mais adequados para aceder a informação, apoio e/ou intervenção (e.g., a vítima pode suspeitar que a pessoa agressora instalou software de monitorização no seu computador pessoal, optando pela utilização de linha telefónica de apoio para obter apoio e/ou informação).



C. WEBSITES INFORMATIVOS E/OU DE APOIO

Muitos serviços de apoio online estão disponíveis através ou a partir dos websites das organizações de apoio à vítima. Os websites também podem ser considerados **ferramentas online de autoajuda**, uma vez que dispõem de informação sobre a violência ou crime, sobre o seu impacto na vítima, sobre os direitos das vítimas e os recursos disponíveis.

As recomendações aqui indicadas (sobre a utilização de dispositivos eletrónicos e de acesso à internet) são também instruções importantes que devem ser comunicadas junto das vítimas que pretendam utilizar as ferramentas, serviços ou programas de apoio, informação e/ou intervenção online.

Informe e sensibilize a vítima de crime relativamente à importância de:

- usar computadores e dispositivos móveis pessoais, com acesso privado (password de segurança) e com software de segurança instalado e atualizado.

As informações disponíveis no website devem estar corretas e devidamente atualizadas, incluindo informações sobre os contactos e serviços de apoio.

O(s) website(s) da entidade dedicados ao apoio e/ou à prestação de informação a vítimas de crime/violência devem:

- incluir **alerta/lembrete** para a possibilidade de as pesquisas e outras atividades efetuadas online pela vítima/utilizador/a poderem ser controladas por terceiros (nomeadamente pela pessoa agressora) e/ou indevidamente consultadas;
- integrar informação, em local visível, que consciencialize a vítima/utilizador/a para os **riscos associados à utilização do website e/ou do apoio/informação nele disponibilizados** (e.g., formulário online);
- informar a vítima/utilizador/a que deverá utilizar este recurso em **local privado e seguro**, sendo desaconselhado recorrer a locais/computadores de acesso público e/ou a redes públicas de internet, bem como aos dispositivos do/no local de trabalho;

 É importante consciencializar a vítima para o facto de existir risco de a violência se agravar, caso a pessoa agressora tome conhecimento de que procurou apoio, informação e/ou intervenção online.

- informar a vítima/utilizador/a da **abrangência territorial/geográfica da informação/apoio prestado através do website e da sua aplicabilidade** (e.g., caso os contactos disponibilizados no website acerca de linhas, números de apoio e/ou serviços online apenas se apliquem a uma determinada região, essa informação deve constar no website/menu/página correspondente);
- sensibilizar a vítima/utilizador/a para a **limpeza dos dados de navegação/do histórico após pesquisa** (nomeadamente os dados de navegação afetos à pesquisa de

informação e/ou apoio para situações de crime/violência; a limpeza de todo o histórico pode ser considerado suspeito e alertar inadvertidamente a pessoa agressora); poderá também incluir informação sobre o facto de a limpeza de dados de navegação poder não ser suficiente para mitigar os riscos para a confidencialidade e privacidade da informação e/ou apoio pesquisado;

- possuir um **botão de escape** que possa ser utilizado pela vítima/utilizador/a no caso de ser surpreendido/a pela chegada de terceiros (nomeadamente a pessoa agressora) aquando da realização de pesquisa e/ou da obtenção de apoio e/ou informação;

 O website www.infovitas.pt dispõe de um botão de escape (com o nome SAIR). O botão está disponível independentemente da página/subpágina que esteja a ser consultada pela vítima/utilizador/a.

Ao clicar no botão ou na tecla ESC, a vítima/utilizador/a é automaticamente redirecionada para outra página/website.

Importa alertar que este tipo de botão de escape não remove a página/website do histórico de navegação.

• caso a entidade pretenda disponibilizar no website um contacto de e-mail para apoio/informação a vítimas de crime/violência, poderá optar pelos **formulários online como alternativa: os formulários online oferecem níveis mais elevados de segurança do que os e-mails**, uma vez que a sua utilização não deixa qualquer registo/prova na conta de e-mail da vítima/utilizador/a; os formulários online podem também ser mais convenientes para os/as profissionais da entidade, uma vez que não requerem a publicitação de um e-mail concreto para envio de pedidos de apoio/informação;

• refletir acerca da utilização de testemunhos de vítimas nos websites informativos e/ou de apoio da entidade: a relevância da sua utilização deve ser ponderada, em linha com a missão, princípios e valores da entidade, devendo a utilização de eventuais testemunhos carecer de **consentimento ou concordância por parte da vítima**.

Existem também desenvolvimentos tecnológicos e aplicações que auxiliam as entidades a aumentar a confidencialidade e privacidade para as vítimas de crime/violência que utilizam os seus websites em busca de apoio e/ou informação.

The Shielded Site (Nova Zelândia)

 Trata-se de uma ferramenta que pode ser utilizada pelas entidades nos seus websites para ajudar vítimas de crime/violência, em particular as vítimas de violência doméstica, a usufruírem/consultarem, de forma mais segura, informação online.

Os websites que utilizem esta ferramenta podem ser consultados pelas vítimas de crime/violência sem que essa informação seja visível nos seus dados de navegação/histórico, aumentando a confidencialidade e privacidade na utilização, nomeadamente para as vítimas de crime/violência que suspeitem que as suas movimentações online estão a ser monitorizadas pela pessoa agressora.

 Informação adicional em <https://www.shielded.co.nz>.

E. E-MAIL

Além dos cuidados de segurança de computadores, dispositivos e acesso à internet, para a confidencialidade e privacidade do apoio, informação e/ou intervenção prestada através de e-mail, a entidade deve:

- definir procedimentos específicos para a **prestação de apoio, informação e/ou intervenção através deste meio**, integrando instruções de atuação para contactos que não sejam abrangidos pela atuação da entidade, para contactos fraudulentos, entre outros;
- ter em **conta a legislação em vigor e os procedimentos e políticas da entidade ao nível da recolha/registo de contactos de e-mail** das vítimas de crime/violência;
- ponderar a possibilidade de desenvolver e implementar formulários online, em alternativa ao e-mail;
- **evitar a utilização/disponibilização das contas pessoais de e-mail dos/as profissionais** para prestar apoio, informação e/ou intervenção online;
- apurar junto da vítima de crime/violência se o e-mail é um **método seguro para comunicação e apresentar alternativas de contacto disponíveis** (para que a vítima possa optar pelo método que melhor se adequa às suas competências, necessidades e preferências);
- se os **diapositivos através dos quais acede à sua conta de e-mail** são seguros, apenas utilizados/as pela vítima e se existe a possibilidade/risco de serem consultados/monitorizados por terceiros (nomeadamente, a pessoa agressora);

- se existe a possibilidade de a **conta de e-mail** utilizada para procura/obtenção de apoio ser utilizada/consultada por terceiros e/ou de terceiros terem acesso à mesma (e/ou à password de acesso);

- aconselhar a vítima a **eliminar o histórico de conversação com a entidade** da sua conta de e-mail, apagando os e-mails enviados e recebidos (assim como na pasta de e-mails eliminados), a partir do momento em que os envie e leia, respetivamente;

- **informar a vítima acerca de comportamentos de segurança que pode adotar antes, durante e depois da utilização do e-mail para a procura/obtenção de apoio e/ou informação online** (e.g., aconselhar a substituição regular da password de acesso à conta de e-mail);

- ponderar a definição e utilização de **palavras de segurança entre vítima e profissional** (para que o/a profissional consiga assegurar que está efetivamente a comunicar com a vítima e para que a vítima possa informar o/a profissional de situações em que a privacidade e confidencialidade tenha sido comprometida).

- integrar medidas de confidencialidade e privacidade, como a encriptação e a limpeza automática da conversação, logo após a interação entre vítima e profissional;

- estabelecer parâmetros para o **registo/gravação de conversações**, no respeito pela legislação em vigor e pelas políticas da entidade neste domínio;

- **definir/prever procedimentos de atuação para casos específicos, como:**

- pedidos de apoio/informação falsos/fraudulentos;

- situações de crise/emergência (e.g., ideação suicida);

- pedidos que não se adequam ao âmbito de atuação da entidade;

- pedidos anónimos;

- **sensibilizar a vítima para a adoção de comportamentos de segurança antes, durante e após a utilização do chat**, como a eliminação da conversação do seu computador/dispositivo e a limpeza do histórico associado;

- ponderar a definição e utilização de **palavras de segurança entre vítima e profissional** (para que o/a profissional consiga assegurar que está a efetivamente a comunicar com a vítima e para que a vítima possa informar o/a profissional de situações em que a privacidade e confidencialidade tenha sido comprometida).



F. CHAT

Para além das instruções acima listadas relativas à segurança de computadores, dispositivos e ligação à internet, na utilização de chat para prestar apoio, informação e/ou intervenção a vítimas de crime/violência, a entidade deverá:

- **informar a vítima de crime/violência sobre os riscos para a confidencialidade e privacidade** associados à utilização do chat (nomeadamente, o facto de a comunicação poder estar a ser monitorizada por terceiros) e acautelar se a mesma se encontra em segurança para poder utilizar este meio de comunicação, informando acerca de contactos alternativos da entidade;



G. REDES SOCIAIS

É inevitável a necessidade de as entidades, organizações e serviços na área do apoio a vítimas de crime/violência serem capazes de lidar com os pedidos de apoio, informação e/ou intervenção recebidos nas suas redes sociais, garantindo a sua confidencialidade e privacidade.

Para o efeito, é importante que:

- as páginas das redes sociais destas entidades disponham de **informação claramente visível sobre as suas condições de utilização, sobre os riscos de confidencialidade e privacidade associados à sua utilização para partilhar informação** sobre situações de violência/crime, bem como os contactos alternativos para obtenção de apoio e/ou informação (e.g., contactos telefónicos, e-mail/formulário online, linha de apoio);
- desenvolvam **procedimentos de atuação nas redes sociais**, contemplando, nomeadamente:
 - a gestão de situações de violência/crime partilhadas nas redes sociais da entidade;
 - a gestão e resposta a pedidos de apoio de vítimas de crime/violência rececionados através destas plataformas.

Para a definição de procedimentos de atuação nas redes sociais, é importante a entidade:

- considerar e integrar na presença e comportamento digital a sua **missão social, objetivos e princípios**;
- alinhar a sua conduta nas redes sociais com os **objetivos da presença digital**;
- possuir **termos e condições** acerca da utilização das redes sociais, inclusivamente no que respeita aos comportamentos, conteúdos e comentários que são considerados abusivos/não aceitáveis e/ou contrários aos valores e missão da entidade; definir previamente medidas de atuação em conformidade (e.g., remover conteúdo; bloquear pessoa);

- refletir sobre a partilha de informação/testemunhos de vítimas de crime/violência nas redes sociais da entidade; se tal for considerado importante/necessário para a missão e atividade da entidade, deverá sempre ser efetuado com o **consentimento ou concordância da vítima de crime/violência**;

- refletir e posicionar-se quanto à **partilha de informação sobre profissionais da entidade envolvidos na prossecução da missão e atividades da entidade**, acautelando a sua privacidade;

- definir procedimentos de atuação quanto à possibilidade de serem rececionadas mensagens públicas e/ou privadas:

- por parte de vítimas/utentes apoiadas/os pela entidade;
- por parte de vítimas/utentes em busca de apoio, informação e/ou intervenção.



Para o efeito, será importante a entidade refletir sobre como responder/atuar, perante os pedidos de apoio, informação e/ou intervenção recebidos (de forma pública ou em formato de mensagem privada) nas suas redes sociais.

Qualquer que seja o posicionamento da entidade relativamente ao recurso às suas redes sociais por parte de vítimas (seja para partilhar o seu testemunho e/ou para procurar/obter apoio, informação e/ou intervenção), é importante a inclusão de informação sobre:

- **os riscos de confidencialidade e privacidade** associados à utilização das redes sociais;
- **os limites da intervenção da entidade através das redes sociais** e as situações em que a intervenção não se adequa (e.g., situações de emergência);
- **os contactos/recursos alternativos da entidade** (e.g., contacto de e-mail/formulário online; contacto telefónico; contacto de linha de apoio à vítima; morada de serviços/respostas locais de apoio), caso a vítima de

crime/violência pretenda obter informação e/ou apoio;

• Informe e sensibilize a vítima de crime relativamente à importância de:

- ser mais seguro contactar através de mensagens privadas (e não através mensagens públicas/comentários nas partilhas e publicações da entidade);
- alterar regularmente a sua password de acesso à sua conta na rede social/Facebook e certificar-se que é a única pessoa que a conhece e utiliza;
- eliminar a comunicação efetuada com a entidade e apagar os dados de navegação associados.

Em www.facebook.com/safety estão disponíveis diferentes recursos e ferramentas para aumentar a segurança dos utilizadores/as na utilização do Facebook.

Está inclusive disponível um guião para vítimas de violência doméstica sobre privacidade e segurança no Facebook.

A guide for survivors of abuse. Privacy & safety on facebook⁷, foi desenvolvido em parceria entre o Facebook e a National Network to End Domestic Violence⁸.

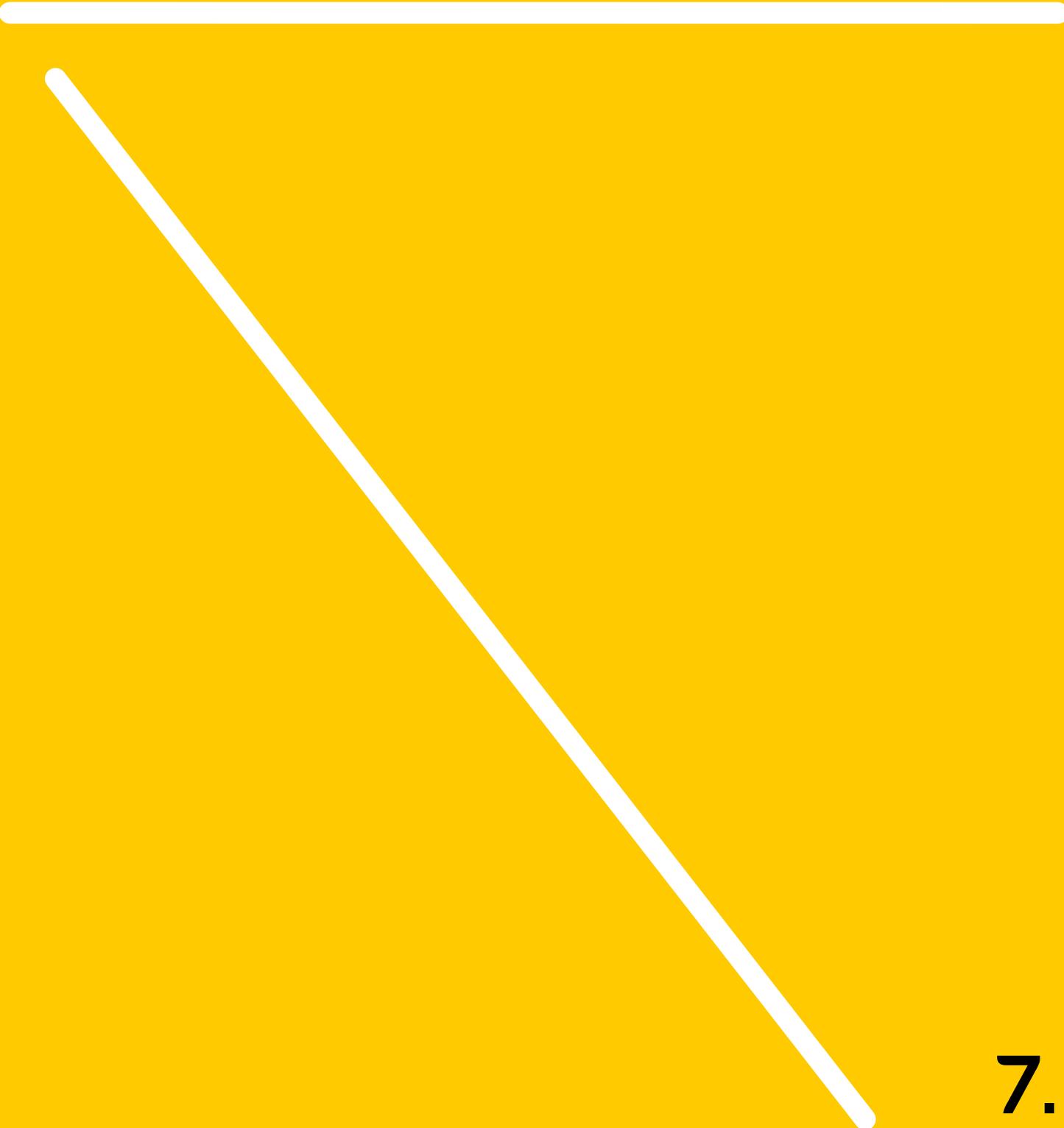
A National Network to End Domestic Violence desenvolveu também, em parceria com o Twitter, um guião de segurança e privacidade no Twitter: Safety & Privacy on Twitter. A guide for survivors of harassment and abuse⁹.

7. Disponível em http://nnedv.org/downloads/SafetyNet/NNEDV_FB_Privacy_and_Safety_Guide_2014.pdf

8 Em Português, Rede Nacional de Combate à Violência Doméstica (Estados Unidos da América).

9 Disponível em https://static1.squarespace.com/static/51dc541ce4b03ebab8c5c88c/t/5798ddf91b631bb5f7e4268a/1469636098224/NNEDV_FINAL_July2016.pdf





7.

**O/A PROFISSIONAL
NO APOIO À DISTÂNCIA**

Hexagon icon: No inquérito sobre apoio à distância a vítimas de crime, realizado no âmbito do Projeto *Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica em Tempos de Pandemia*, a maioria das/os TAV (n=163; 82,7%) afirma não ter formação especializada no domínio do apoio à distância. Ainda assim, mais de metade considera que é uma ferramenta boa (n=97; 49,5%) e muito útil (n=124; 63,3%) no apoio a vítimas de violência doméstica (Caridade et al., 2021).

7.1. Competências pessoais do/a profissional

O apoio a vítimas de crime/violência, seja presencial ou à distância (por telefone ou através da internet e das TIC), exige aos/às profissionais um conjunto de **condições e características pessoais**, para além das competências de nível técnico.

As competências pessoais dizem respeito a características pessoais e de personalidade que são importantes no apoio, informação e/ou intervenção com vítimas. Contempla também a capacidade de adequação a este domínio de atuação e ao contexto em que o apoio, informação e/ou intervenção é efetuado.

As competências pessoais manifestam-se nas seguintes dimensões-chave:

- **Gestão das relações humanas (dimensão relacional)**

O/A profissional deverá ser capaz de gerir e estabelecer relações interpessoais positivas no âmbito do apoio a vítimas de crime/violência, inclusivamente com as vítimas de crime/violência, seus familiares, profissionais e entidades parceiras que possam estar implicadas no apoio, informação e/ou intervenção. Na eventualidade de o/a profissional sentir/reconhecer que não está capaz ou não reúne as condições necessárias para gerir e estabelecer uma relação interpessoal profissional com vítimas de crime/violência, deverá ponderar a recusa do seu envolvimento no apoio, informação e/ou intervenção com vítimas de crime/violência.

- **Autogestão emocional**

É importante a capacidade de o/a profissional identificar e gerir as suas emoções no âmbito do apoio, informação e/ou intervenção com vítimas de crime/violência. A atuação neste âmbito envolve níveis elevados de exigência emocional, precipitados pelas experiências de violência/crime partilhadas pelas pessoas apoiadas/intervencionadas, pelo desenvolvimento e evolução do apoio em cada caso (e stress e frustração a ele associado) e pelos seus efeitos no equilíbrio emocional dos/as profissionais. A capacidade de autogestão emocional pode também ser afetada pelas vivências e situação de vida do/a próprio/a profissional. Igualmente importante é a capacidade de o/a profissional auto identificar situações ou momentos em que não dispõe de condições pessoais para apoiar, informar e/ou intervir com vítimas de crime/violência.

- **Tolerância e respeito**

É fundamental que o/a profissional, no âmbito do apoio, informação e/ou intervenção, manifeste respeito e tolerância relativamente a qualquer característica, valor ou costume das vítimas de crime/violência, desde que estes não colidam com as normas da entidade e/ou legislação. O respeito e tolerância pela diversidade são ainda mais importantes quando os valores e costumes da vítima de crime/violência divergem dos que são seguidos pelo/a próprio/a profissional.

- **Empatia**

A capacidade para se colocar no lugar do/a outro/a ou de se imaginar na sua pele e na situação que descreve é fundamental, nomeadamente para profissionais que atuam no apoio, informação e/ou intervenção com vítimas de crime/violência. A capacidade para se colocar na perspetiva da vítima de crime/violência, de ser sensível à situação por ela vivenciada e de intuir e compreender os sentimentos e significados que atribui ao crime/violência são importantes para o estabelecimento de uma relação de apoio e de confiança entre profissional e vítima e poderá ser um auxílio importante para o sucesso do apoio e/ou intervenção.

Empatia não significa que o/a profissional deva chorar ou emocionar-se com aquilo que a vítima descreve sobre a situação de violência/crime, sendo importante a capacidade de autogestão emocional do/a profissional. Este equilíbrio é muito importante para que a vítima reconheça o/a profissional como uma figura de referência, preparada e qualificada para a função que desempenha.

7.2. Competências técnicas do/a profissional

Para além das competências e condições pessoais, as **competências técnicas** são determinantes para a qualidade do apoio, informação e/ou intervenção com vítimas.

A **formação de base** numa determinada área científica (como as ciências sociais, por exemplo, ou outra área, em função do tipo de apoio, informação e/ou intervenção prestado pela entidade) e a **experiência profissional** acumulada são aquisições importantes para a intervenção com vítimas.

Tais aquisições não excluem, todavia, a necessidade de **formação específica para o apoio, informação e intervenção com vítimas de**, contemplando a compreensão teórica e vitimológica de diferentes formas de violência ou crime, as consequências/ impacto do crime/violência, as necessidades e direitos das vítimas de crime, o enquadramento jurídico e as respostas legais e sociais existentes. Contempla ainda as questões éticas afetas ao apoio, informação e/ou intervenção, os códigos deontológicos e as regras de conduta da entidade. Já o apoio à distância, nomeadamente o apoio online, a vítimas de crime/violência requer, cumulativamente, a **formação especializada para a utilização de TIC e da internet para prestar apoio, informação e/ou intervenção a vítimas de crime/violência.**

A formação deverá, além da compreensão das formas de crime/violência em questão e da intervenção junto das respetivas vítimas de crime/violência, contemplar **conteúdos programáticos especificamente relativos à promoção de conhecimento teórico e de competências técnicas específicas para a prestação de apoio através da internet** (Bloom, 2007; Poh et al., 2013; Mallen, et al, 2005a; Trepal et al., 2007).

 92,9% das/os TAV que participaram no inquérito anteriormente mencionado, referem possuir formação complementar/ específica para o apoio a mulheres vítimas de violência e vítimas de violência doméstica, entanto que apenas 15,2% refere já ter obtido algum tipo de formação sobre apoio à distância no domínio da violência contra as mulheres e violência doméstica (Caridade et al., 2021).

De entre os **conteúdos formativos (no domínio da formação especializada para a utilização da internet e das TIC na prestação de apoio, informação e/ou intervenção)** a explorar, podemos destacar:

- enquadramento teórico sobre o online e questões éticas e legais aplicáveis (informação adicional em, **5. Ética no Apoio à Distância: Principais Desafios**);
- conhecimento e treino na utilização de computadores e outros dispositivos, da internet e das tecnologias de informação e comunicação (literacia tecnológica);
- informação sobre a ferramenta, serviço ou programa online a utilizar para prestar apoio, informação e/ou intervenção, incluindo familiarização com o seu funcionamento e capacitação para a sua utilização;
- conhecimento sobre medidas e estratégias a adotar para salvaguardar a privacidade e confidencialidade no apoio online;
- capacitação para a transmissão de informação sobre os riscos e medidas a adotar pelas vítimas para garantir a privacidade e confidencialidade;
- conhecimento e promoção de competências para a comunicação através da internet e estratégias específicas de comunicação;



- conhecimento, familiarização e treino da aplicação dos procedimentos para a prestação de apoio online a vítimas de crime/violência.

A estes domínios formativos, acrescem outros, como: **conhecimento da realidade social e cultural do contexto em que a vítima se encontra/reside e competências técnicas e pessoais** para ajustar a linguagem e abordagem utilizadas em função das características da vítima que procura apoio, informação e/ou intervenção online.

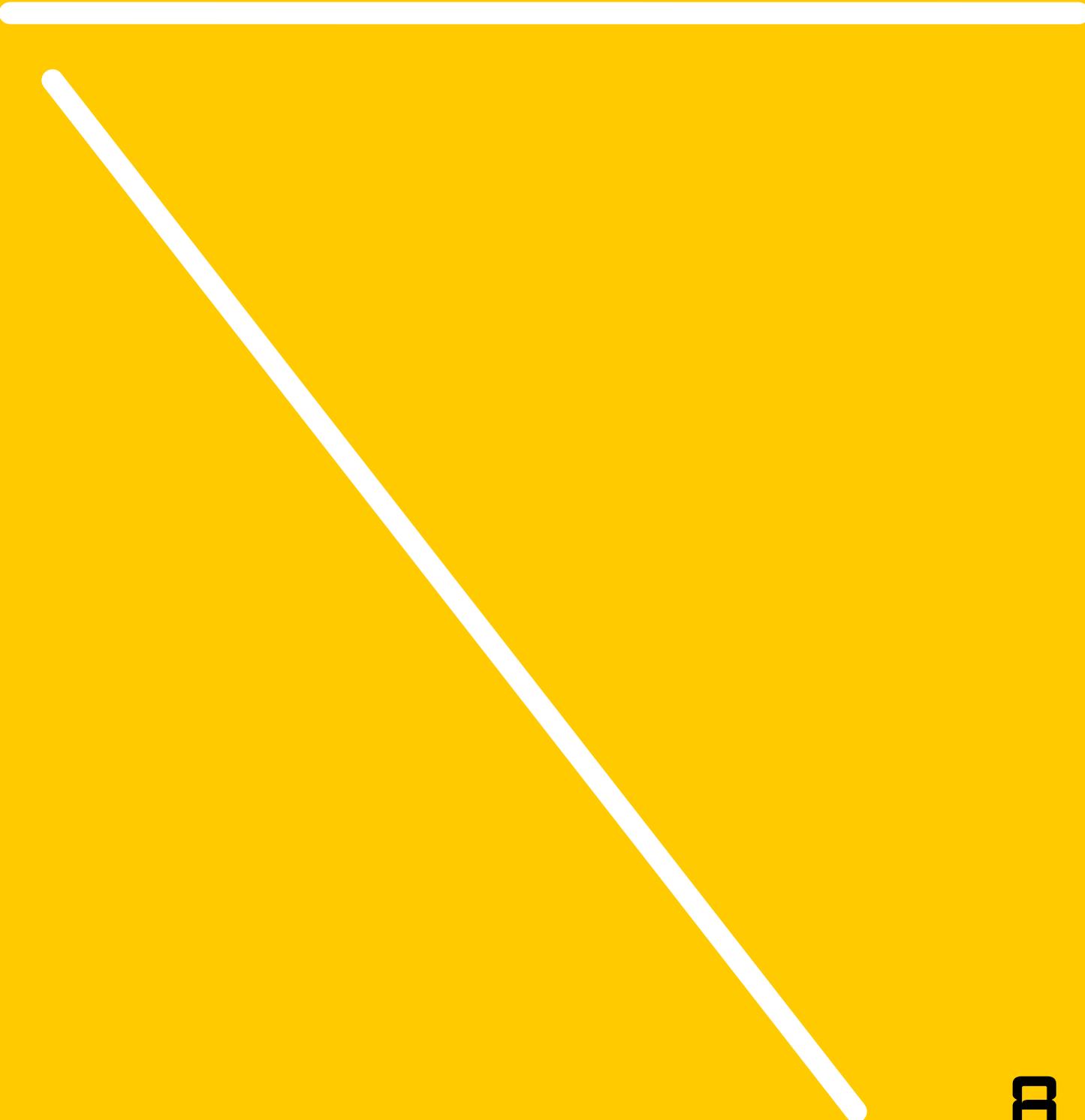
- Ao abrigo do Projeto Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica em Tempos de Pandemia serão disponibilizados conteúdos formativos para preparar profissionais e TAV para a prestação de apoio à distância.

A introdução de **mecanismos de feedback e de supervisão** (Mallen, et al., 2005a) da atuação do/a profissional na prestação de apoio, informação e/ou intervenção online pode ser uma medida positiva:

- promove a melhoria da performance do/a profissional na prestação de apoio, informação e/ou intervenção através da internet e das TIC;
- contribui para a melhoria da qualidade dos serviços de apoio que são proporcionados às vítimas de crime/violência.

- **Importa lembrar que: a vítima deve ser antecipadamente informada**, caso uma determinada sessão de apoio, informação e/ou intervenção online esteja a ser supervisionada por terceiros, carecendo a supervisão da sua prévia autorização.





8.

O APOIO TELEFÓNICO: FASES E PREPARAÇÃO

Os princípios-chave do apoio por telefone são os mesmos do atendimento presencial, mas implicam um ajuste às características desta forma de comunicação, nomeadamente a utilização de competências de **escuta ativa**. Salienta-se a validação do discurso da vítima, o recurso à empatia para entender a perspetiva do outro, o apoio à vítima na procura das suas próprias soluções e estratégias de coping e a informação sobre as opções disponíveis e o encaminhamento/referenciação para outros serviços (Flander & Pregrad, 2019 as cited in Farkas, 2020b). É especialmente importante, assim como no atendimento face a face (presencial), não prometer algo que não se possa cumprir, nem avaliar áreas/domínios que não estejam ao seu alcance.

Podemos segmentar a estrutura do apoio telefónico em três fases:

- 1 INÍCIO**
 - Acolher
 - Identificar o pedido da vítima/motivo do contacto
 - Analisar condições de segurança e a adequabilidade
- 2 DESENVOLVIMENTO**
 - Recolher informação sobre violência/crime
 - Definir o problema
 - Avaliar o risco de revitimização
 - Identificar as necessidades da vítima
 - Responder ao pedido da vítima e às necessidades identificadas, identificando etapas e planos de ação
- 3 ENCERRAMENTO**
 - Encaminha (se aplicável)
 - Disponibilizar contactos de serviços e respostas de apoio
 - Agradecer

Figura 5. Fases do Apoio Telefónico

Conhecer a estrutura e segui-la aumenta a possibilidade de se conduzir o processo de forma criteriosa. No entanto, cada etapa deve ser ajustada à situação em particular. De seguida, é apresentada mais detalhadamente cada fase:

I. INÍCIO: o/a TAV deve criar um ambiente seguro e confortável, agradecendo a chamada e facilitando o discurso, através da construção de uma relação de confiança (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b). Importa referir que se poderá encontrar pessoas que falam automaticamente após a saudação inicial e outras que se revelam mais relutantes em falar. Assim, dependendo da pessoa que está do outro lado da linha, deve-se motivá-la a partilhar as suas inquietações, dúvidas e pensamentos, oferecendo espaço para os silêncios e respeitando as pausas no discurso.

II. DESENVOLVIMENTO: nesta fase, é importante obter uma imagem mais ampla da situação (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b). Definir o problema de forma adequada é uma condição prévia para o sucesso de todas as etapas a serem seguidas no atendimento. Para isso, é essencial que o/a TAV tenha a certeza do que está a ser dito pelo/a utente, procurando obter o maior número de detalhes possível e reformulando as afirmações ditas.

Por outro lado, as questões colocadas devem ser focadas e relevantes, com base na avaliação das necessidades. Esta avaliação das necessidades deverá também integrar a avaliação do risco de revitimização.

Em certos casos, também pode ser importante priorizar problemas, por exemplo, quando a pessoa apresenta um discurso confuso, com várias dúvidas e questões. Quando o/a utente revela urgência na solução para as suas inquietações/dúvidas, é importante esclarecer e comunicar com clareza.

“Percebo a sua urgência e todas as dúvidas que apresentou. Para ajudá-lo/a, gostaria de ouvir mais detalhes sobre a sua situação, para ter mais informações e, então, podemos juntos/as pensar em algumas ideias e soluções.”

Uma vez definido(s) o(s) problema(s), torna-se necessário definir metas e as mudanças que o/a utente deseja alcançar (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b). São analisadas e sugeridas possibilidades e alternativas, de acordo com o entendimento e disponibilidade do/a utente, sendo o/a mesmo/a incentivado/a a assumir o controlo da decisão.

Para as várias soluções apresentadas, devem ser dadas a conhecer as vantagens e desvantagens de cada uma (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b), bem como eventuais dificuldades e obstáculos que surjam nesse processo. Para além da definição de metas, são definidos os métodos para se atingirem as mesmas.

A avaliação do risco de revitimação ou letalidade é também uma área que não deve ser descurada no contacto telefónico. A perceção de risco por parte da vítima e a avaliação de fatores de risco e/ou protetores são elementos importantes para a definição da intervenção e, se necessário, de um Plano de Segurança Pessoal.

III. ENCERRAMENTO: no fim do atendimento, deve ser realizado um resumo do plano acordado (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b). Nesta fase é útil e, por vezes, até necessário, encaminhar o/a utente para outras instituições. Deve ser dado espaço para questões finais e concedida a “abertura” para futuros atendimentos, caso necessite.

Para a preparação do atendimento telefónico é importante:

1. Ter papel e caneta para fazer anotações durante a chamada ou acesso a dispositivo eletrónico (e.g.: computador) e internet para procurar e/ou registar informações.

As informações recolhidas podem ser registadas, numa primeira fase, por escrito ou se possível, imediatamente no sistema/base de dados informatizada, disponível para o efeito. O

registo deve incluir os dados sociodemográficos da pessoa, bem como os detalhes referentes à situação relatada e o feedback/encaminhamento oferecido (Farkas, 2020b). O registo de informação deve ser antecedido de consentimento por parte da vítima/utente para o efeito. Veja-se informação adicional sobre esta matéria e outras questões éticas no apoio à distância, no capítulo 5. **Ética no Apoio à Distância: Principais Desafios** deste Manual.

2. Uma lista de endereços/contactos úteis, se necessário (Flander & Pregrad, 2019, as cited in Farkas, 2020b).

3. Caso seja possível, e nos casos em que já existiu atendimento prévio, deverão ser consultados os dados disponíveis, para evitar-se a repetição de detalhes por parte do/a interlocutor/a.

Durante o atendimento, é importante seguir algumas RECOMENDAÇÕES:

1. A chamada deve ser atendida o mais rapidamente possível;

2. O/a TAV deve disponibilizar toda a sua atenção, durante o atendimento, sem distrações;

3. Assim que atende a chamada, o/a técnico/a deve logo começar por apresentar o serviço, apresentar-se com o seu nome e o da entidade que representa e disponibilizar o seu apoio;

4. De seguida, deve procurar saber a identificação do/a utente;

5. Nos casos em que a pessoa já se encontra a ser acompanhada pela entidade, poderá querer falar diretamente com o/a TAV que prestou o apoio inicial;

5.a Caso a/o TAV esteja disponível, a chamada deverá ser transferida;

5.b Caso a/o TAV não esteja disponível, deverá recolher-se o nome e o contacto para

que possa ser contactada mais tarde, com a maior brevidade possível. Neste caso, deverá questionar-se qual o horário preferencial/seguro de contacto;

6. É importante evitar responder a solicitações simultâneas, interrompendo assim o discurso;

7. Deve também evitar-se que se verifiquem interferências provocadas por ruídos nocivos ao atendimento, como conversas na mesma sala, música de fundo e/ou chamadas de telemóveis;

8. Deve-se ainda assegurar que toda a informação que se presta ao/à utente é correta e adequada, fazendo construções frásicas simples e mantendo a constância de um tom de voz sereno e claro;

9. Não fazer juízos de valor; transmitir opiniões; elaborar suposições ou rumores;

10. Para concluir, para se estabelecer uma boa comunicação ao telefone, o/a TAV deve ser assertivo, dar feedback, mostrar que está a dar atenção, compreender a posição do outro, ser concreto e explicar o que está/ vai fazer.

8.1. Estratégias e competências

Durante um atendimento telefónico, existem técnicas de comunicação que representam boas práticas neste tipo de apoio, entre as quais:

CONTROLAR A VOZ

Uma voz de qualidade e positiva é determinante para que um telefonema se torne agradável.

FALAR NATURALMENTE

Nunca utilizar uma voz dissimulada. Utilizar sempre uma voz expressiva, natural, direta e viva. Isso transmite o sentimento de uma pessoa interessada, atenta e motivada.

EVITAR A COMUNICAÇÃO MONOCÓRDICA

Uma voz monocórdica gera cansaço e desinteresse no/a utente. Devem ser utilizados mecanismos para trabalhar a voz numa chamada telefónica, tais como:

- Variar o volume, a ênfase e o ritmo da sua voz;
- Fazer pausas em função do discurso;
- Não interromper o/a interlocutor/a.

PREOCUPAR-SE COM A ARTICULAÇÃO DAS PALAVRAS

- Articular bem as palavras;
- Falar com calma e de forma pausada;
- Não falar demasiado;
- Expressar-se com clareza e autoconfiança;
- Falar diretamente para o “bocal” do headset.

SER AGRADÁVEL E CORTÊS

A cortesia é fundamental para o atendimento telefónico. Devem ser utilizadas expressões como: “obrigada, por favor, importar-se-ia de...?” etc.

SORRISO NA VOZ

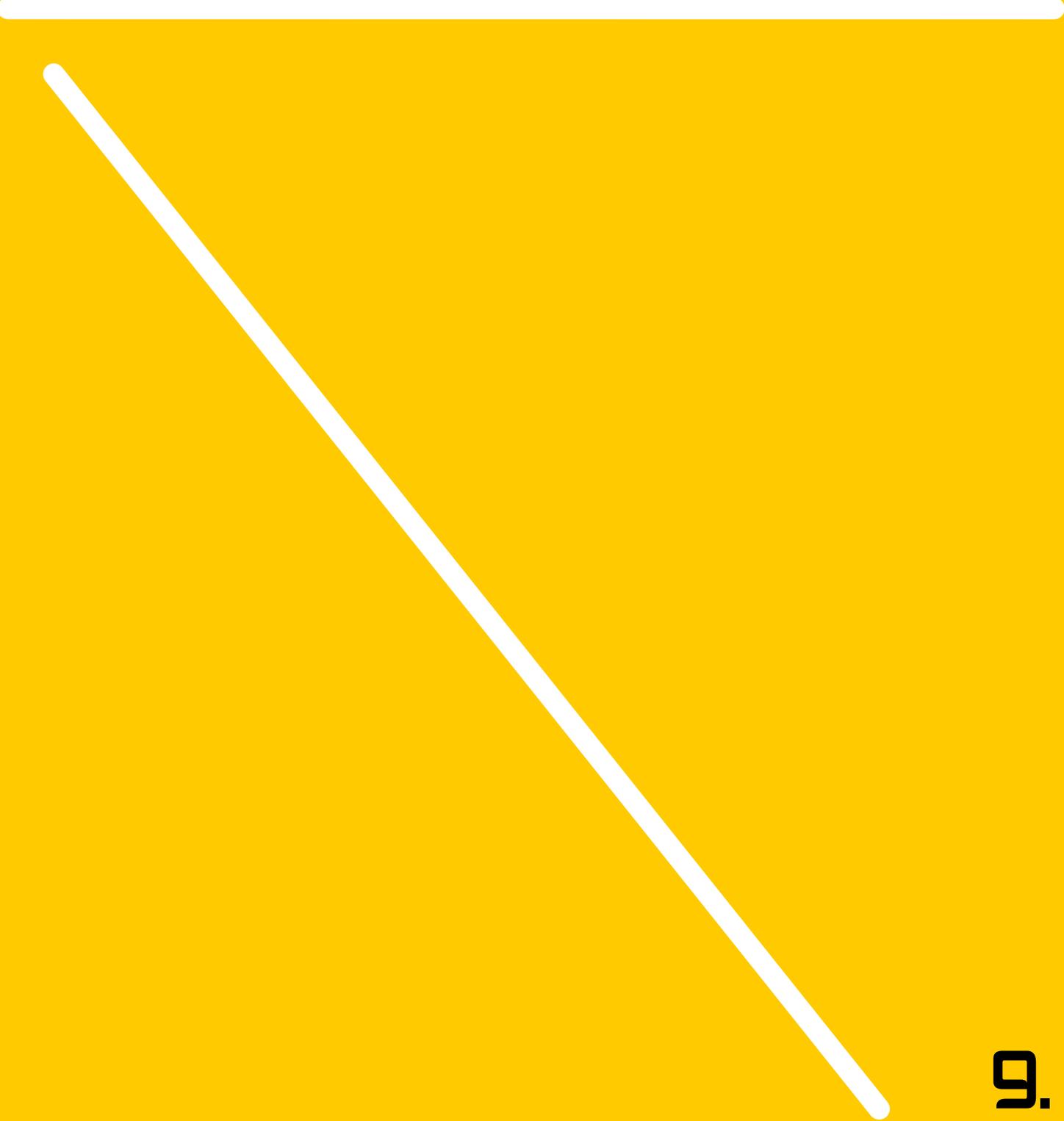
Ainda que não se aperceba, a sua voz altera-se de facto se estiver a sorrir.

REFERIR O NOME DO/A UTENTE

- Senhor X / Senhora Dona Y

DEMONSTRAR ATENÇÃO

Durante o atendimento, utilize expressões como: sim, exato, certo, com certeza. Não utilize: hum hum, tiques verbais repetidos e “bengalas” verbais (pois, pronto, pois é, lá está...).



9.

O APOIO ONLINE: FASES E PREPARAÇÃO

O atendimento online pode ser o primeiro contacto da vítima com a estrutura de apoio; pode ou não ser prestado em tempo real, dependendo da ferramenta de comunicação online utilizada:

- **Comunicação sincronizada** – comunicação em tempo real entre o/a utilizador/a e o/a profissional (por exemplo: chat, videochamada).
- **Comunicação dessincronizada** – existe um hiato temporal entre o contacto/pedido do/a utilizador/a e a resposta do/a profissional (por exemplo: e-mail, formulários online).

Mesmo que a comunicação entre TAV e vítima seja dessincronizada, o apoio online deve ter uma sequência lógica e coerente, ou seja, um início, um desenvolvimento e um encerramento.

A estruturação abaixo apresentada para cada uma das etapas de uma sessão de apoio online constitui uma proposta indicativa e orientadora, sobretudo para o apoio online assente na comunicação escrita. No recurso à videochamada, apesar de ser importante acautelar as questões éticas e de segurança, a cadência da comunicação é mais próxima de um atendimento presencial, pelo que algumas das indicações a seguir apresentadas não farão tanto sentido.

Não obstante as características da modalidade escolhida, as entidades poderão ajustar a sua estrutura e conteúdo em função dos objetivos da ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet, do tipo de apoio prestado e dos/as destinatários/as.

1 INÍCIO

- Acolher
- Informar sobre as condições de utilização (termos e condições)
- Identificar o pedido da vítima/motivo do contacto
- Analisar condições de segurança e aequalibilidade

2 DESENVOLVIMENTO

- Recolher informação sobre violência/crime
- Avaliar o risco de revitimização
- Identificar as necessidades da vítima
- Responder ao pedido da vítima e às necessidades identificadas

3 ENCERRAMENTO

- Encaminhar (se aplicável)
- Disponibilizar contactos de serviços e respostas de apoio
- Agradecer

Figura 6. Fases do Apoio Online

Nesta sistematização, em concreto, privilegiaremos as formas de apoio através da internet em que a vítima de crime/violência comunica, através de meios de comunicação à distância e com recurso à internet, com um/a TAV, através da comunicação escrita, de forma sincronizada. Deste modo, ainda que a estruturação proposta possa inspirar e ser ajustada em conformidade com outras formas de apoio através da internet, a planificação proposta não considera outras formas de apoio através da internet, como:

- as formas de apoio em que não existe apoio, informação e/ou intervenção diretamente realizado por profissional e/ou TAV;
- as formas de apoio marcadas pela interação com pares, num registo de ajuda mútua;
- as formas de apoio autoadministradas.



I. INÍCIO

No início de uma sessão de apoio online, é importante o/a TAV:

1. **Acolher** a vítima de crime/violência (saudar/dar as boas vindas) e agradecer o seu contacto/pedido.

2. Identificar-se.

Em função daqueles que são os procedimentos definidos pela entidade, deverá o/a profissional apresentar-se.

Exemplo:

Profissional (no início da sessão):

Bom dia ____ [nome da vítima].

 Obrigada/o pelo seu contacto.

O meu nome é ____

[nome/nome alternativo/
nick name do/a profissional].

3. Analisar as condições de segurança da vítima para a obtenção de apoio através da internet e a adequabilidade do apoio através da internet.

4. Informar a vítima sobre as questões de confidencialidade e privacidade relativas à ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet. É muito importante disponibilizar à vítima informação sobre as condições de utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet.

5. Procurar identificar o pedido da vítima ou motivo do seu contacto.

6. Estar atento/a ao estado emocional da vítima de crime/violência.

7. “Escutar” a vítima de crime/violência, demonstrando empatia e compreensão relativamente à situação de violência/crime, aos sentimentos e significados a ela associados e valorizando o contacto e pedido de apoio/ajuda.

8. Recolher informação sobre a vítima de crime/violência, nomeadamente nome, contacto e localização (sobretudo para a eventualidade de uma situação de emergência).

RECOMENDAÇÕES PARA O/A TAV:

 • **Perante uma vítima de crime/violência que recorre à ferramenta, serviço ou programa de apoio através da internet em situação de crise** (e.g., choro, confusão na descrição do pedido, vergonha/hesitação, etc.), o/a TAV deverá, primeiramente, focar-se na prestação de apoio emocional à vítima.

Importa tranquilizar a vítima, explicando-lhe a normalidade/naturalidade das suas reações e valorizando a sua coragem em falar da situação, problema ou experiência e em ter procurado apoio.

Só depois de perceber que a vítima se encontra em condições emocionais para receber e partilhar informação, deverá o/a TAV prosseguir para a recolha de informação.

• **Na fase inicial da sessão de apoio online**, nomeadamente na recolha de dados sobre o motivo da procura do apoio, **deve o/a TAV optar pela colocação de questões abertas**. O recurso a questões abertas auxilia o/a TAV a obter/recolher informação sobre o pedido/problema apresentado.



II. DESENVOLVIMENTO

O desenvolvimento da sessão de apoio online deverá focar-se na recolha de detalhes sobre a situação, problema ou experiência que motivou o contacto/pedido da vítima de crime/violência através da ferramenta, serviço ou programa de apoio online; deverá também concentrar-se na resposta ao mesmo e na promoção de uma relação de confiança entre vítima e TAV.

Nesta fase da sessão, procura-se:

1. Obter informação sobre a situação de violência/crime, com detalhes sobre as circunstâncias do crime/violência (e.g., onde aconteceu; como aconteceu; quem praticou), a gravidade e frequência, o tipo de relacionamento com a pessoa agressora, as medidas/ações já tomadas e a existência (ou não) de apoio da rede informal (e.g., familiares; amigos/as; colegas de trabalho).

2. Explicar e informar a vítima de crime/violência sobre as dinâmicas e formas de violência/agressão habitualmente associadas ao tipo de crime/violência que sofreu.

3. Avaliar o risco de revitimação, permitindo ao/à TAV o delineamento e transmissão à vítima de crime/violência de estratégias de segurança que pode utilizar para se proteger de novas situações de violência/crime.

A avaliação do risco de revitimação deverá focar-se em 3 áreas centrais:

- nas características da vítima, que podem contribuir para o aumento da sua vulnerabilidade à revitimação;
- nas características e dinâmicas do crime/violência, sobretudo referentes ao risco aumentado nas situações em que existe algum tipo de relação entre vítima e pessoa agressora;

- nas características do/a pessoa agressora, que podem fornecer indicações relevantes relativamente à perigosidade.

A entidade deverá decidir e definir a forma como procurará recolher informação para melhor avaliar o risco de revitimação:

4. Identificar as necessidades da vítima de crime/violência.

Em função da informação recolhida no desenvolvimento da sessão de apoio online, é importante que o/a TAV identifique as necessidades de apoio e proteção da vítima de crime/violência.

Face ao nível de risco de revitimação evidenciado e à informação recolhida:

- É necessário fornecer indicações concretas que aumentem a segurança da vítima face a novos episódios de crime/violência?
- É necessário recomendar à vítima o contacto com as autoridades policiais/judiciárias?
- É necessário sensibilizar a vítima para a necessidade de obtenção de apoio, informação e/ou intervenção mais específica (a nível jurídico, médico, psicológico ou outro)?
- É necessário sensibilizar a vítima para o encaminhamento para outros serviços ou estruturas (e.g., segurança social)?

Algumas das necessidades identificadas podem eventualmente ser respondidas pela própria entidade, nomeadamente através dos seus serviços, respostas de apoio e recursos internos. Porém, outras necessidades (e.g., apoio médico e psicoterapêutico) poderão implicar o envolvimento de outras entidades ou instituições do sistema de justiça criminal e de outros sistemas.



5. Responder ao pedido apresentado pela vítima de crime/violência ou ao motivo do contacto.

III. ENCERRAMENTO

O encerramento da sessão de apoio online deve, como qualquer outra fase de uma sessão de apoio, ser preparado.

Por isso mesmo, deverá o/a TAV:

1. Se aplicável, sensibilizar/informar a vítima para a importância do encaminhamento ou referência para outros serviços ou respostas proporcionadas pela entidade (e.g., sessão presencial nos serviços locais de apoio) e/ou para os serviços de outras entidades;
2. Se aplicável, obter consentimento da vítima de crime/violência para a referência acima indicada;
3. Apurar se a vítima tem alguma questão/dúvida que não tenha ficado esclarecida;
4. Agradecer o contacto realizado;
5. Mostrar disponibilidade para outros contactos, disponibilizando informação acerca de contactos alternativos dos serviços/recursos da entidade (e.g.: contacto telefónico; linha de apoio; morada e dias/horário de funcionamento dos serviços presenciais);
6. Informar a vítima sobre os comportamentos de segurança que deve adotar após a conversa como, por exemplo, eliminar o histórico de conversa com o/a profissional do dispositivo/conta utilizada;
7. Se aplicável, convidar a vítima a avaliar a ferramenta, serviço ou programa de apoio online (informação adicional em **11. Avaliação do Apoio à Distância** deste Manual).
(German, Liska, & Reimer, 2013)

9.1. Preparação para a utilização do apoio online

Neste tópico, procuraremos integrar recomendações a adotar relativamente à análise prévia da adequabilidade e análise prévia da segurança na preparação para a utilização destas ferramentas de apoio.

Análise prévia da adequabilidade:

É importante ter consciência das vantagens e desvantagens associadas à utilização das TIC e da internet na prestação de apoio, informação e/ou intervenção (informação adicional no capítulo 3 deste Manual). Como em todas as formas de apoio, existem sempre riscos associados à prestação de apoio, informação e/ou intervenção a vítimas de crime/violência. Tais riscos podem ser suplantados pelos benefícios do apoio ou intervenção: por exemplo, o apoio online pode ser especialmente benéfico para determinadas vítimas, ao promover uma maior acessibilidade a mecanismos de apoio, incluindo por parte de vítimas que, por norma, não procuram/não conseguem obter apoio (Childress, 2000). É importante procurar perceber se a atuação e as características da ferramenta, serviço ou programa online são adequadas para responder às necessidades apresentadas pela vítima e/ou à situação/problema que esta apresenta.

A entidade poderá definir os parâmetros a considerar, como os que seguidamente são apresentados, na análise da adequação das ferramentas, serviços ou programas de apoio online às circunstâncias da vítima, ao problema/situação por esta apresentada e mesmo às características e competências da própria ferramenta, serviço ou programa de apoio online.

Assim, perante uma vítima de crime/violência que procura o apoio, informação e/ou intervenção da ferramenta, serviço ou programa online, importará perceber alguns aspetos, como os seguidamente apresentados:

Em relação ao apoio:

- concordância da vítima relativamente às condições de utilização do apoio, informação e/ou intervenção online;
- situação/problemática apresentada pela vítima e adequabilidade à ferramenta, serviço ou programa online que pretende utilizar (e.g., a problemática apresentada é relativa a situação de violência ou crime?; a situação da vítima é ou não de perigo iminente para a sua integridade? a situação é de emergência médica?);
- conhecimento da entidade sobre os recursos/serviços existentes próximos do local onde a vítima se encontra, com vista a um possível encaminhamento para os serviços de intervenção/apoio presenciais.

Em relação à vítima:

- preferência da vítima quanto ao método de prestação de apoio, informação e/ou intervenção (presencial; por telefone; por e-mail; por comunicação online sincronizada);
- características da vítima que podem prejudicar/limitar o acesso/utilização da ferramenta, serviço ou programa online (e.g., língua, cultura);
- características da vítima que podem impossibilitar a prestação de apoio, informação e/ou intervenção junto da vítima (e.g., no caso de menores).

Em relação dispositivos e acesso à internet:

- acesso à internet e a computador ou outro dispositivo por parte da vítima;
- segurança e privacidade da vítima face à utilização da ferramenta, serviço ou programa online;
- conhecimento e experiência da vítima na utilização de computadores (ou outros dispositivos) e da internet;
- experiência (e competências) da vítima na comunicação através de TIC

As dimensões acima apresentadas são meramente indicativas, podendo as entidades adaptar os parâmetros que deverão ser considerados.



Perante esta análise, poderá perceber-se que a ferramenta, serviço ou programa de apoio online não é o serviço mais adequado para uma determinada vítima, seja por força das suas competências e literacia tecnológica, pelas suas características, pela situação/problema apresentado e/ou pela incapacidade de a ferramenta, serviço ou programa responder aos problemas/necessidades apresentados pela vítima.

Nestes casos, a entidade deverá:

- Procurar responder ao pedido apresentado pela vítima de crime/violência.
- **Informar acerca dos recursos e serviços alternativos existentes que poderá contactar**, nomeadamente os que são proporcionados pela própria entidade e outros que esta considere de relevo, explicando que tais sugestões melhor responderão à situação/problema e/ou necessidades apresentadas. Em alternativa, pode a entidade ponderar a implementação de **mecanismos de encaminhamento ou de referência** interna (para outras respostas proporcionados pela própria entidade) ou externa (para serviços de outras entidades). No caso da referência, deverá a vítima concordar com a sua realização.

Análise prévia da segurança:

No início da sessão de apoio online, também é importante avaliar a **segurança da vítima de crime/violência na utilização da forma de apoio**.

Para o efeito, a entidade e o/a TAV podem procurar perceber se a vítima se encontra em condições de segurança e de privacidade para usufruir do apoio, informação e/ou intervenção, nomeadamente:

- espaço (público ou privado) em que se encontra;
- dispositivo (pessoal ou público) que está a utilizar para aceder à ferramenta, serviço ou programa de apoio online e possibilidade de este ser utilizado/consultado por terceiros;
- internet (rede pública ou privada, wi-fi) que está a utilizar para aceder à ferramenta, serviço ou programa de apoio online;
- possibilidade/suspeita de o(s) dispositivo(s) que está a utilizar serem monitorizados por terceiros, nomeadamente pelo/a pessoa agressora;
- possibilidade de ser surpreendida pela chegada de terceiros, inclusivamente pela pessoa agressora;
- conhecimento sobre contactos de emergência que possa utilizar, em caso de necessidade;
- disponibilização por parte da vítima de contacto alternativo que possa ser utilizado, se necessário, e consentimento para a sua utilização;
- conhecimento sobre comportamentos de segurança que deverá adotar antes, durante e após a utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio online.

Informação adicional em **6. Segurança, Confidencialidade e Privacidade no Apoio à Distância** deste Manual.

-  Ainda no âmbito da segurança da vítima, poderá ser importante definir com a vítima, logo no início da sessão de apoio, um **plano de contingência**, isto é, uma estratégia de atuação perante circunstâncias não previstas que possam colocar em risco a segurança da vítima (e.g., chegada da pessoa agressora) e/ou eventuais falhas técnicas/tecnológicas na comunicação.

O/a TAV deverá:

- Informar a **vítima de contactos alternativos** da entidade que poderá utilizar, perante **falhas técnicas/tecnológicas** ou outras anormalidades durante o apoio.
- Definir com a vítima **estratégias de segurança** perante a eventualidade de ser surpreendida por terceiros e/ou pela pessoa agressora durante a utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio online. Alguns exemplos podem ser indicados:
 - Definir palavras-chave/palavras de segurança que informem o/a TAV da presença/chegada de terceiros, da presença/chegada da pessoa agressora e de outros imprevistos de relevo.





- Conhecer os contactos e números de emergência que deverá memorizar e utilizar, perante uma situação de emergência.
- Informar a vítima de crime/violência sobre os **comportamentos de segurança** que deve manter antes, durante e após utilizar a ferramenta, serviço ou programa de apoio online, por exemplo:
 - Eliminar o histórico de conversação com o/a TAV entidade, logo após o término da comunicação ou logo que possível (no caso de comunicações que tenham, por alguma razão, sido interrompidas).

9.2. Comunicação escrita online: estratégias e competências

Com o surgimento e evolução das TIC, emergiram novas “linguagens” de comunicação online, como símbolos característicos, abreviaturas e acrónimos, com uma utilização cada vez mais frequente.

Tratam-se, na verdade, de novas “linguagens” que, cada vez mais, fazem parte da comunicação quotidiana e das interações sociais, inclusivamente as que têm lugar fora do mundo virtual.

Posto isto, a abordagem da comunicação online no presente Manual é absolutamente necessária:

- pelo facto de poder emergir no âmbito da comunicação com a vítima, através das ferramentas, serviços ou programas de apoio online;
- pela necessidade de as entidades e seus profissionais (incluindo TAV) serem capazes de a entender e de a utilizar, de forma adequada, na prestação de apoio, informação e/ou intervenção, bem como de acompanhar as constantes evoluções neste domínio.

É crucial fazer uso de **regras básicas para orientar a comunicação efetuada através da internet**. Neste âmbito, surgiu o conceito de **netiqueta**¹⁰ (*netiquette*), traduzindo-se num conjunto de regras de comportamento que deverão ser adotados na comunicação online escrita.

O conceito de netiqueta reflete-se no bom uso da internet, bem como na utilização apropriada de diferentes ferramentas de comunicação online, como o e-mail, blogs, websites, redes sociais e os chats.

É importante que o/a TAV tenha em consideração algumas técnicas de comunicação e regras de bom trato na comunicação através da internet:

Identificar-se

Iniciar a conversação com uma saudação e indicando o seu nome/nome alternativo/nick name.

Introdução de novo tópico

Quando pretender introduzir um novo tópico, escrever uma nova mensagem com uma linha de assunto distinta, que permita à vítima de crime/violência perceber que mudou o tópico da conversação.

Tempo de resposta

Responder a uma mensagem enviada pela vítima de crime/violência o mais rapidamente possível, refletindo sempre antes de escrever. O/a TAV deve resistir à tentação de responder demasiado rápido, para diminuir o risco de partilhar informação imprecisa, incorreta ou incompleta.

10. O conceito de netiqueta foi utilizado, pela primeira vez, no memorando Netiquette Guidelines (Hambridge, 1995). Informação adicional em <https://www.ietf.org/rfc/rfc1855.txt>



Linguagem simples e apropriada

Ser conciso/a e utilizar uma linguagem simples e apropriada. Apostar na qualidade da gramática e da ortografia (muito embora na comunicação online sejam comuns as abreviaturas, os acrónimos e mesmo os erros na digitação de determinadas palavras). As abreviaturas, acrónimos e erros na digitação podem ser percebidos como falta de profissionalismo da entidade e/ou do/a TAV que presta apoio, informação e/ou intervenção online. Não usar palavras rudes ou grosseiras.

Adaptar a linguagem às características da vítima

O/a TAV deverá ser capaz de adaptar a linguagem às características da vítima, devendo ser particularmente responsivo/a a indicadores de linguagem da vítima, ajustando a sua em consonância.

Questões

As questões deverão ser diretas e focadas nos problemas apresentados pela vítima. Colocar questões à vítima permite ao/a TAV garantir que compreende a informação/problema partilhado pela vítima e que recolhe informação essencial para posterior informação e/ou intervenção.

Pontuação

Tenha especial cuidado com a pontuação. Perante a ausência de pistas de comunicação visuais e auditivas, a utilização inadequada da pontuação pode levar a falhas na comunicação/ más interpretações.

Cuidado com maiúsculas

Evitar frases escritas em maiúsculas. Contudo, pode fazer sentido para enfatizar algo ou transmitir uma emoção (e.g., CONSEGUIU!).

Frases adicionais ao discurso

Recorrer à utilização de parêntesis para usar palavras, frases ou expressões adicionais ao discurso.

Cuidado com o humor e sarcasmo

Evitar o humor e o sarcasmo, uma vez que podem dar aso a más interpretações, nomeadamente pela ausência de indicadores não-verbais na comunicação online.

Controlar as emoções

Da mesma forma que é esperado que o/a TAV controle a expressão verbal e não-verbal relativamente às informações partilhadas por uma vítima em contexto presencial, também se espera que na comunicação online o/a TAV se contenha na expressão (escrita) de emoções e opiniões que possam elevar os níveis de desconforto da vítima ou precipitar situações de vitimação secundária.

Mensagens simples e curtas

Ter em atenção a quantidade de caracteres e de linhas que utiliza: as mensagens deverão ser sempre simples, curtas e, como já referido, concisas.

Equilibrar a quantidade de informação que se pretende recolher

Como o ritmo da comunicação através das TIC é mais lento, nomeadamente quando ocorre através da escrita, é importante planejar de forma equilibrada a quantidade de informação que se pretende recolher, com vista à prestação de apoio, informação e/ou intervenção da forma mais adequada às necessidades da vítima de crime/violência. Este equilíbrio passará pela redução da quantidade de questões a colocar à vítima de crime/violência, comparativamente com uma sessão presencial ou mesmo telefónica.

“Escutar”

Ainda que na prestação de apoio, informação e/ou intervenção online as competências de escuta ativa, *ipsis verbis*, possam não ter enquadramento (face à ausência de pistas comunicacionais auditivas, em grande parte das ferramentas de comunicação através da internet), mantém-se como fundamental a capacidade de o/a TAV apreender a informação partilhada pela vítima de crime/violência, demonstrando-lhe que está a “escutar” e a perceber aquilo que a vítima partilha (exemplo: “Muito bem! Estou a perceber...”).

Informar

A prestação de informação à vítima de crime/violência, em função da sua situação, do motivo do contacto/pedido, das necessidades de apoio identificadas e do seu nível de risco, é uma competência técnica fundamental.

Esclarecer a clarificar

Face à ausência de pistas não-verbais na comunicação online, é muito importante que o/a TAV procure sempre esclarecer/clarificar respostas e/ou questões passíveis de má interpretação e/ou possíveis falhas de comunicação.

Reformular

Devolver, por palavras do/a TAV, o conteúdo transmitido pela vítima de crime/violência, garantindo que está a perceber aquilo que está a ser dito. Exemplo: “(Há pouco) disse-me que estava com receio em denunciar porque não sabe exatamente o que tem que fazer. Percebi bem?”

Sumariar / resumir

O/a TAV deverá ser capaz de sintetizar a informação partilhada pela vítima, nomeadamente face a uma mudança de tópico e/ou encerramento da sessão. A sumarização ou resumo permite ao/a TAV verificar se recolheu a informação necessária, se percebeu e, se necessário, colmatar lacunas.

Respeitar os tempos e ritmos de resposta

Respeitar o tempo de resposta da vítima de crime/violência, bem como as características do dispositivo e ligação à internet que utiliza. Após cada questão colocada, o/a TAV deverá aguardar pela resposta da vítima para poder avançar para a questão seguinte que pretende colocar. Cada vítima tem competências próprias na escrita e na facilidade de utilização dos meios de comunicação tecnológicos: haverá vítimas que respondem depressa e outras que respondem mais devagar. É importante perguntar regularmente à vítima se está confortável com o ritmo a que a interação se desenvolve. O/a TAV não deverá interromper o processo de escrita da vítima, se a vítima se encontrar a digitar.

Perante abandono da conversação por parte da vítima

Nas situações em que aparentemente a vítima abandonou a conversação, o/a TAV deverá enviar nova mensagem para apurar se a vítima ainda se encontra online.

Caso o/a TAV perceba que a vítima, de facto, abandonou a conversação, deve o/a profissional enviar-lhe mensagem de agradecimento pelo contacto, incluindo informação sobre contactos alternativos que possa utilizar e indicações de segurança.

Exemplo: “Como parece ter-se ausentado da sessão, teremos que terminar. Muito obrigada pelo seu contacto. Se precisar, por favor, ligue para o nosso número de apoio.

Se preferir, pode dirigir-se aos nossos serviços locais. Pode consultar, no nosso website, informação sobre a localização e horário de funcionamento. Para sua segurança, por favor, logo que possível, elimine todas as mensagens relativas a esta conversação”.

Despedida

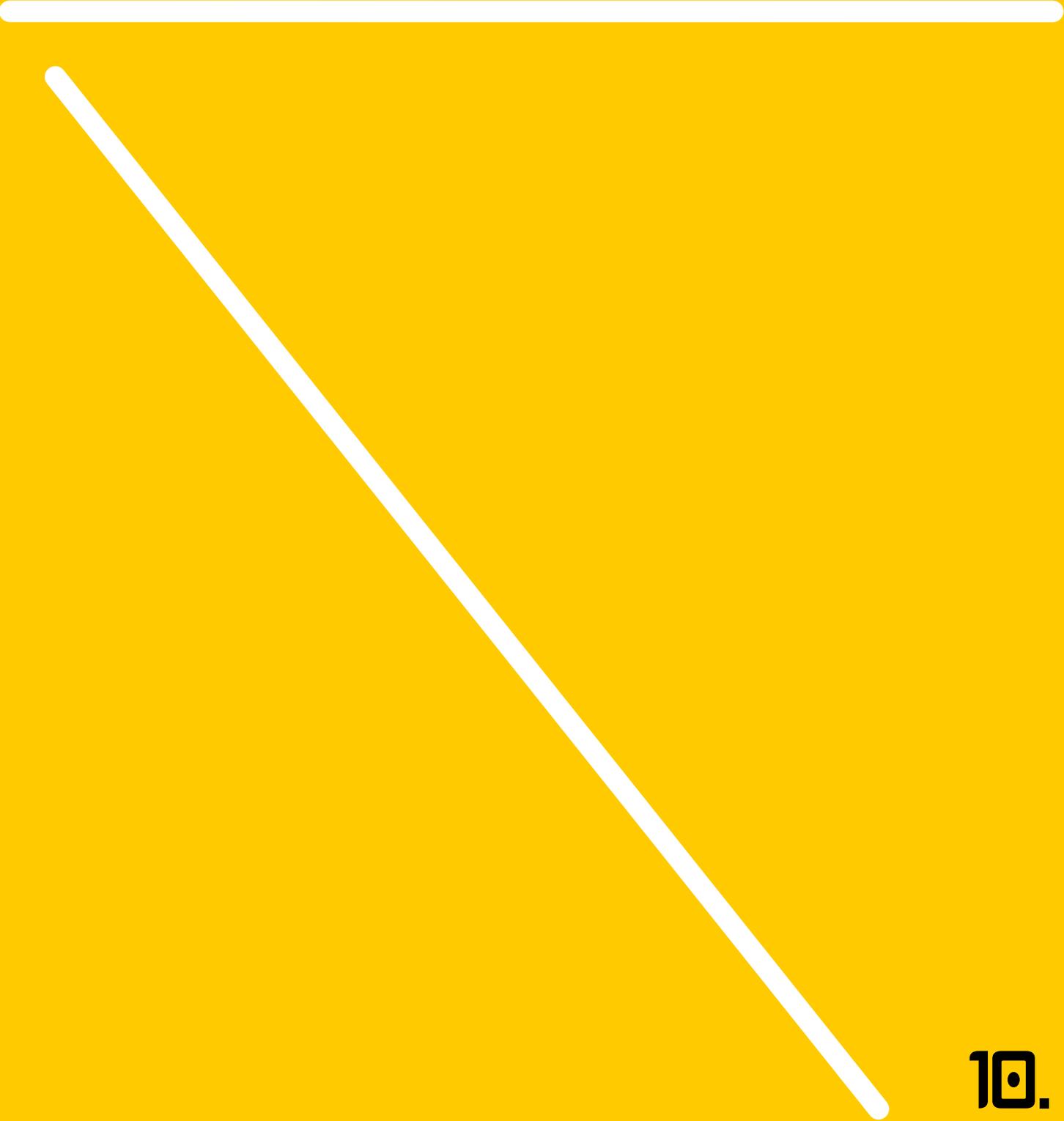
Despedir-se sempre e esperar pela despedida da vítima de crime/violência antes de terminar a sessão.

Atenção à prestação de apoio em simultâneo

Poderá não ser recomendável que o/a TAV mantenha, em simultâneo, mais do que uma sessão de apoio online com diferentes vítimas de crime/violência. No entanto, tal cenário poderá ocorrer, nomeadamente no apoio online, através de ferramentas como o chat. Neste tipo de situações, deverá atender-se à experiência e competência do/a TAV, mas também ao tempo de resposta de cada vítima de crime/violência.

Estas técnicas específicas de comunicação através das TIC permitem contextualizar e reforçar o significado da intervenção, colmatando a ausência de pistas não-verbais na comunicação entre profissional (incluindo o/a TAV) e utilizador/a, ao intensificar aquilo que se considera importante para a relação de apoio e para o/a utilizador/a, envolvendo-o/a emocionalmente (Collie, et al., 2000). Desta forma, garante-se a recolha de informação fundamental para a definição da intervenção, mas também se promove uma relação de apoio e um ambiente empático, de suporte e segurança, crucial para que o/a utilizador/a se sinta confortável para partilhar informação, pensamentos e emoções relativamente ao problema.





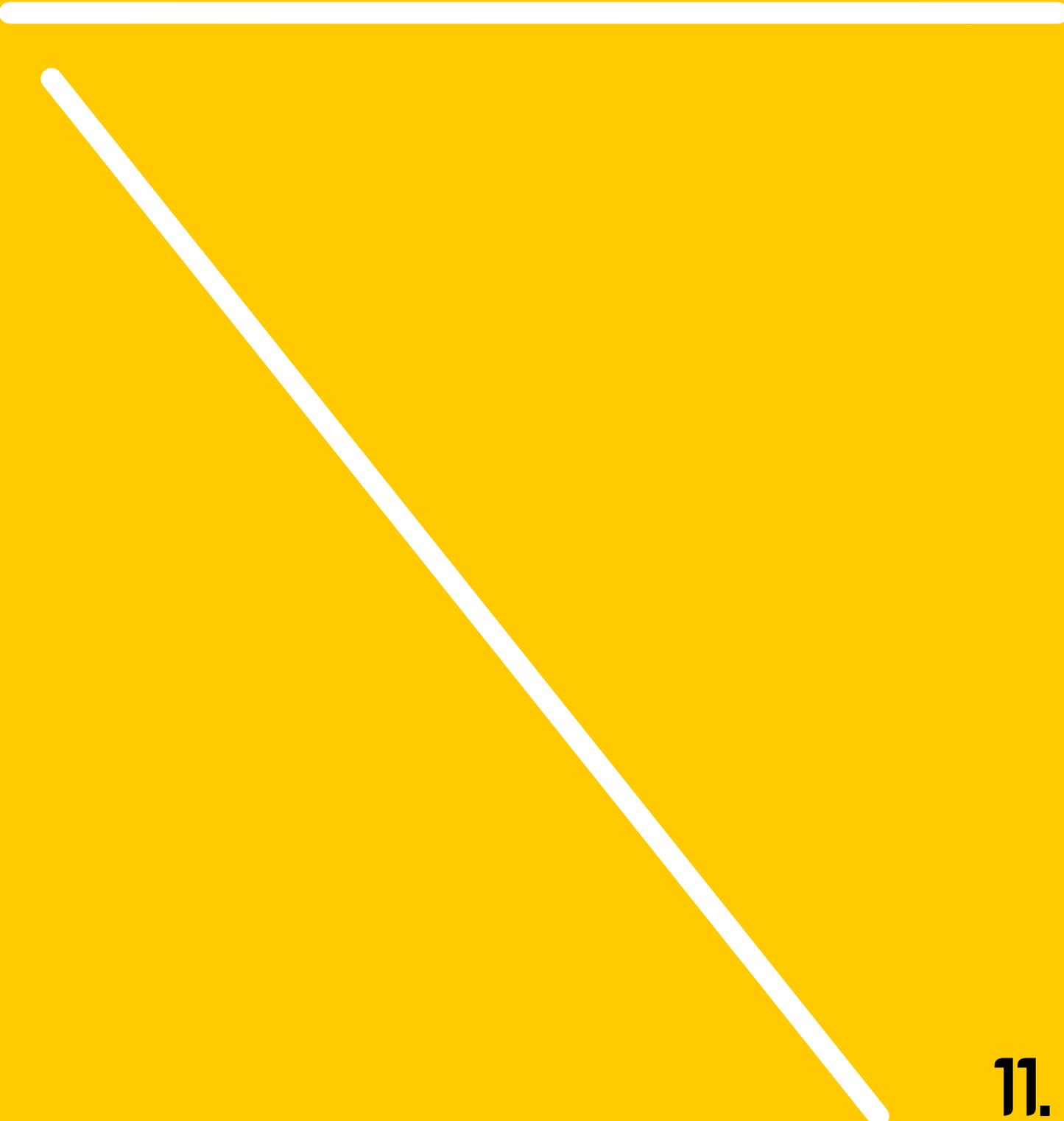
10.

O CASO DA INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA À DISTÂNCIA

No caso da **intervenção psicológica à distância**, definida pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (OPP) como “a prestação de serviços psicológicos utilizando tecnologias de informação e comunicação (TIC), o que inclui (não estando no entanto limitada a): Smartphone; Tablets; Computadores ou outras plataformas digitais; comunicações via videoconferência, email, chat, websites, blogs ou redes sociais. A informação transmitida pode ser escrita ou incluir imagens, sons ou outro tipo de dados. A comunicação pode ser síncrona, com várias pessoas envolvidas e comunicando em tempo real (por exemplo, videoconferência) ou assíncrona (por exemplo, troca de emails). Diferentes tecnologias podem ser usadas em várias combinações e com diversos objectivos”.

Sugerimos a consulta do documento de apoio à prática produzido pela OPP “Intervenção psicológica à distância durante a pandemia Covid-19” (disponível em https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/intervena_aao_psicologica_distancia_durante_pandemiacovid_19.pdf).





11.

**AValiação DO APOIO
À DISTância**

A avaliação do apoio, informação e/ou intervenção é uma etapa central para a implementação da ferramenta, serviço ou programa de apoio à distância online..

A avaliação permitirá, se for caso disso, a introdução de alterações e melhorias no apoio prestado às vítimas de crime/violência.

Para o efeito, é importante auscultar:

- Os/as destinatários/as da ferramenta, serviço ou programa de apoio.
- Os/as profissionais responsáveis pela prestação de apoio, informação e/ou intervenção.

No processo de avaliação da ferramenta, serviço ou programa de apoio, informação e/ou intervenção para vítimas de crime/violência, a entidade poderá avaliar diferentes domínios (Castelnuovo et al., 2003):

Capacidade técnica

- Segurança e fiabilidade da ferramenta, serviço ou programa de apoio;
- Facilidade de utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio;
- Capacidade da ferramenta, serviço ou programa de apoio recolher informação útil relativamente à situação e à vítima de crime/violência.

Impacto na intervenção

- Em que medida a ferramenta, serviço ou programa impacta positivamente os resultados do apoio e a relação com a vítima de crime/violência?

Impacto nos/as destinatários/as

- A ferramenta, serviço ou programa melhora o bem-estar das vítimas de crime/violência?

Seja qual for o(s) domínio(s), como os acima indicados, que a entidade pretenda aferir, a **avaliação dos/as destinatários/as** em relação às ferramentas, serviços ou programas de apoio que lhe são dirigidos é uma componente fundamental de avaliação (Larsen, Attkisson, Hargreaves, & Nguyen, 1979).

Para esse efeito, vários instrumentos podem ser mencionados:

Client Satisfaction Questionnaire¹¹ (CSQ) (Larsen, et al., 1979), que integra categorias diversas, como:

- Qualidade, quantidade e duração do serviço (e.g., A duração da sessão pareceu-lhe apropriada?);
- Tipo de serviço (e.g., Considerando as suas necessidades, quão apropriado é este tipo de serviço para si?);
- Procedimentos (e.g., Considera que o apoio prestado foi tão rápido quanto necessário?);
- Staff (e.g., Sentiu-se confortável com o tratamento e atenção recebidos por parte da equipa técnica?);
- Satisfação geral (e.g., De modo geral, quão satisfeito está com o serviço?);
- Resultados (e.g., O apoio prestado ajudou-o a lidar melhor com o seu problema?).

11. Em Português, Questionário de Satisfação do/a Cliente.

Client Satisfaction Survey¹² (Murphy, et al., 2009), utilizado para aceder à satisfação de utilizadores/as de um serviço de apoio online, contempla uma série de afirmações, como:

- Os/As profissionais têm as aptidões necessárias;
- Os/As profissionais contribuíram para que me sentisse confortável na sessão;
- A intervenção dos/as profissionais ajudou-me a resolver o meu problema;
- A minha experiência com o serviço correspondeu às minhas expectativas;
- O serviço melhorou a minha situação e o meu bem-estar.

Os instrumentos anteriores distinguem áreas importantes de avaliação: a avaliação da satisfação do/a utilizador/a e a avaliação dos resultados.

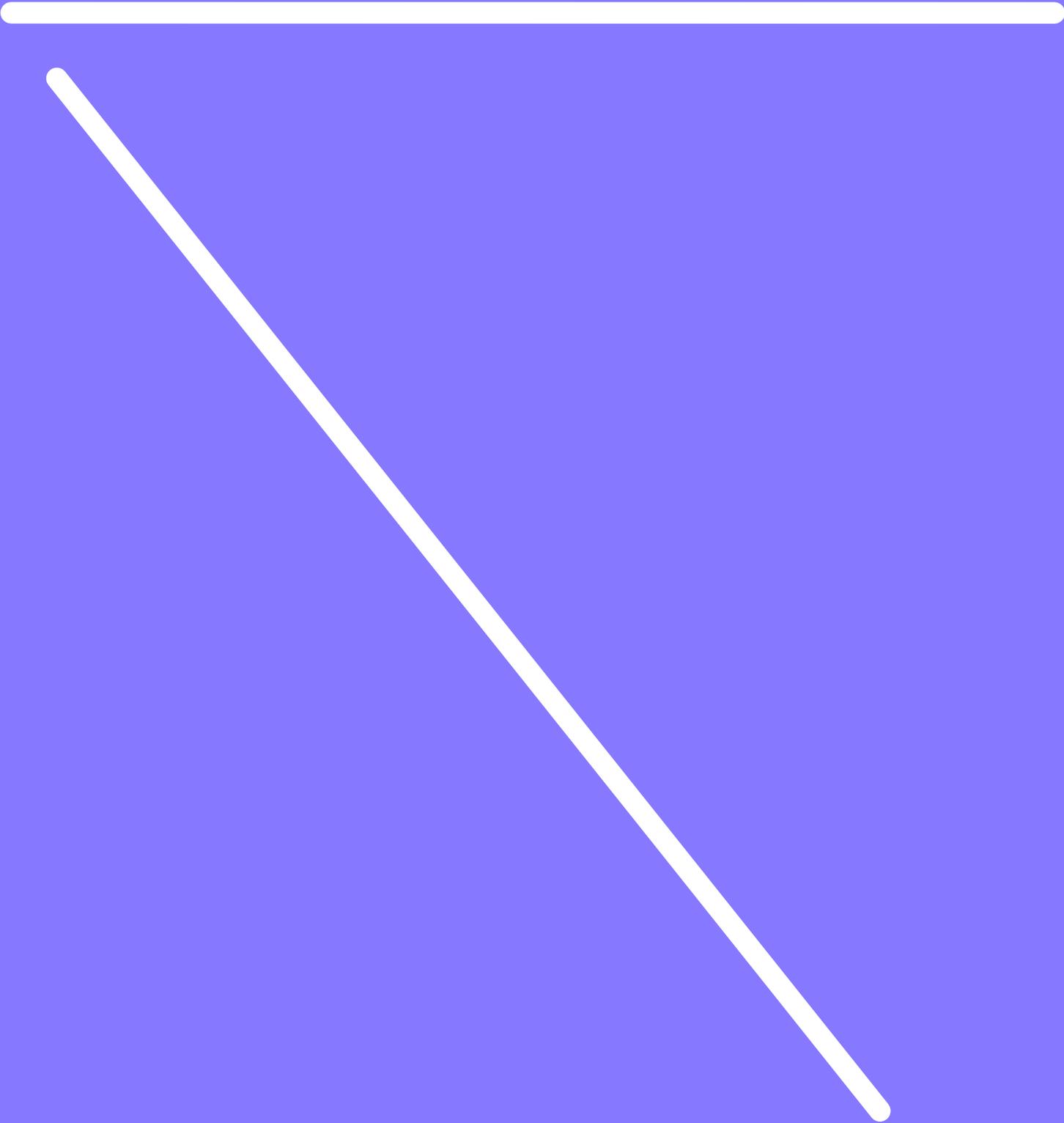
Tratam-se de domínios diferenciados de avaliação, podendo o/a utilizador/a dar conta da sua satisfação quanto à ferramenta, serviço ou programa utilizado, sem que isso se traduza na resolução do problema que motivou a utilização da ferramenta, serviço ou programa de apoio à distância.

A entidade poderá utilizar instrumentos específicos, como os que acima são elencados, ou, em alternativa, estabelecer o(s) domínio(s) ou parâmetro(s) que pretende avaliar ao nível da sua ferramenta, serviço ou programa de apoio, informação e/ou intervenção à distância..

Além dos domínios a contemplar para a avaliação da ferramenta, serviço ou programa de apoio à distância, a entidade deverá definir o modo como a avaliação será recolhida.



12. Em Português, Inquérito de Satisfação do/a Cliente.



REFERÊNCIAS
BIBLIOGRÁFICAS

Al-Alosi, H. (2020). Fighting fire with fire: Exploring the potential of technology to help victims combat intimate partner violence. *Aggression and Violent Behavior*, 52, 101376. <https://doi.org/10.1016/j.avb.2020.101376>

Alleman, J. R. (2002). Online counseling: The Internet and mental health treatment. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 39(2), 199–209. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1037/0033-3204.39.2.199>

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2017)T@LK Handbook–online support for victims of crime | https://www.apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/Handbook_TALK.pdf

Report–Survey about distance–based support for victims of crime | <https://www.apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/TALK.pdf>

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (2015). Report: Right to quality services for victims of crime. APAV.

Barak, A. (1999). Psychological applications on the internet: A discipline on the threshold of a new millennium. *Applied & Preventive Psychology*, 8, 231–245. [https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0962-1849\(05\)80038-1](https://psycnet.apa.org/doi/10.1016/S0962-1849(05)80038-1)

Barak, A., Klein, B., & Proudfoot, J. G. (2009). Defining internet–supported therapeutic interventions. *Annals of Behavioral Medicine*, 38(1), 4–17. <http://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7>

Berawi, M. A. (2020). Empowering healthcare, economic and social resilience during global pandemic COVID–19. *International Journal of Technology*, 11(3), 436–439. <http://doi.org/10.14716/ijtech.v11i3.4200>

Bittencourt, H. B., Rodrigues, C. C., Santos, G. L., Silva, J. B., Quadros, L. G., Mallmann, L. S., Bratkowski, P. S. & Fedrizzi, R. I. (2020). Psicoterapia on–line: Uma revisão de literatura. *Diaphora*, 9(1), 41–46. <http://doi.org/10.29327/217869.9.2-6>

Bloom, J. W. (2007). The ethical practice of web counseling.

British Journal of Guidance & Counselling, 26, 53–59. <http://doi.org/10.1080/03069889808253838>

Bloom, T., Gielen, A., & Glass, N. (2016). Developing an app for college women in abusive same–sex relationships and their friends. *Journal of Homosexuality*, 63(6), 855–874. <https://doi.org/10.1080/00918369.2015.1112597>

Bogdan, A., & Vukušić, H. (2020). Telephone counselling with individuals suffering from Posttraumatic Stress Disorder. In G. B. Flander, & A. Bogdan (Eds.), *Connected: Telephone and Online Counselling in Coping with the COVID–19 Pandemic and Its Consequences* (pp. 131–140). Croatian Chamber of Psychology.

Callahan, A., & Inckle, K. (2012). Cybertherapy or psychobabble? A mixed methods study of online emotional support. *British Journal of Guidance & Counselling*, 40(3), 261–278. <http://doi.org/10.1007/s12160-012-6817-6>

Caridade, S., Saavedra, R., Ribeiro, R., Oliveira, A., Santos, M., Almeida, I., & Soeiro, C. (submitted). Distance Support to Victims of Violence Against Women and Domestic Violence During the COVID–19 Pandemic Period. *The Journal of Adult Protection*.

Castelnuovo, G., Gaggioli, A., Mantovani, F., & Riva, G. (2003). From psychotherapy to e–therapy: The integration of traditional techniques and new communication tools in clinical settings. *CyberPsychology & Behavior*, 6(4), 375–382. <http://doi.org/10.1089/109493103322278754>

Chenneville, T. & Schwartz–Mette, R. (2020). Ethical considerations for psychologists in the time of COVID–19. *American Psychologist*, 75(5), 644–654. <http://dx.doi.org/10.1037/amp0000661>

Childress, C. A. (2000). Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions. *Journal of Medical Internet Research*, 2(1). <http://doi.org/10.2196/jmir.2.e5>

Collie, K. R., Mitchell, D., & Murphy, L. (2000). Skills for online counseling: Maximum impact at minimum bandwidth. In J. W. Bloom, & G. R. Waltz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning: Strategies and resources for the millennium*. American Counseling Association.

Dowling, M., & Rickwood, D. (2013). Online counseling and therapy for mental health problems: A systematic review of individual synchronous interventions using chat. *Journal of Technology in Human Services*, 31(1), 1–21.

<http://doi.org/10.1080/15228835.2012.728508>

Emmison, M., & Danby, S. (2007). Who's the friend in the background? Interactional strategies in determining authenticity in calls to a national children's helpline. *Australian Review of Applied Linguistics*, 30(3), 31–1. <https://doi.org/10.2104/ara10731>

Farkas, M. (2020a) Counselling via Electronic Media. In G. B. Flander, & A. Bogdan (Eds.), *Connected: Telephone and Online Counselling in Coping with the COVID-19 Pandemic and Its Consequences* (pp. 89–99). Croatian Chamber of Psychology.

Farkas, M. (2020b) Telephone counselling. In G. B. Flander, & A. Bogdan (Eds.), *Connected: Telephone and Online Counselling in Coping with the COVID-19 Pandemic and Its Consequences* (pp. 71–88). Croatian Chamber of Psychology.

Finn, J. (2001). Domestic violence organizations online: Risks, ethical dilemmas, and liability issues. *Violence Against Women*, 6, 102–80.

Finn, J. (2002). MSW student perceptions of the efficacy and ethics of Internet-based therapy. *Journal of Social Work Education*, 38(3), 403–419. <https://doi.org/10.1080/10437797.2002.10779107>

Flander, G. B. (2020). Psychological significance of the COVID-19 pandemic and the roadmap to recovery. In G. B. Flander & A. Bogdan (Eds.), *Connected: Telephone and Online Counselling in Coping with COVID-19 Pandemic and Its Consequences* (pp.19–40). Croatian Chamber of Psychology.

Forgan, M. (2011). Online counselling options for survivors of sexual assault. SECASA – South Eastern Centre Against Sexual Assault.

Gierman, T., Liska, A., Reimer, J. (2013). Shelters for women and girls at risk of or survivors of domestic violence. Retirado de:

<http://www.endvawnow.org/en/articles/1367-whyshelters-are-important.html>

Glass, N., Eden, K. B., Bloom, T., & Perrin, N. (2010).

Computerized aid improves safety decision process for survivors of intimate partner violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 25(11), 1947–1964. <http://doi.org/10.1177/0886260509354508>.

Haberstroh, S., Parr, G., Bradley, L., Morgan & Fleming, B., & Gee, R. (2008). Facilitating online counseling: Perspectives from counselors in training. *Journal of Counseling & Development*, 86(4), 460–470. <http://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00534.x>

Larsen, D. L., Attkisson, C. C., Hargreaves, W. A., & Nguyen, T. D. (1979). Assessment of client/patient satisfaction: development of a general scale. *Evaluation and Program Planning*, 2(3), 197–207.

Leibert, T., & Archer Jr, J. (2006). An exploratory study of client perceptions of internet counseling and the therapeutic alliance. *Journal of Mental Health Counseling*, 28(1), 69–83.

Mallen, M. J., Vogel, D. L., & Rochlen, A. B. (2005a). The practical aspects of online counseling: Ethics, training, technology, and competency. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 776–818. <http://doi.org/10.1177/0011000005278625>

Mallen, M. J., Vogel, D. L., Rochlen, A. B., & Day, S. X. (2005b). Online counseling reviewing the literature from a counseling psychology framework. *The Counseling Psychologist*, 33(6), 819–871. <http://doi.org/10.1177/0011000005278624>.

Marques, E. S., Moraes, C. L., Hasselmann, M. H., Deslandes, S. F. & Reichenheim, M. E. (2020). A violência contra mulheres, crianças e adolescentes em tempos de pandemia pela COVID-19: Panorama, motivações e formas de enfrentamento. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4): e00074420, 1–6. <https://doi.org/10.1590/0102-311x00074420>

Murphy, L., & Mitchell, D. (1998). When writing helps to heal: e-mail as therapy. *British Journal of Guidance & Counselling*, 26, 21–32.

Murphy, L., & Mitchell, D. (2009). Overcoming the absence of tone and non-verbal elements of communication in text-based cybercounseling. *Studies in health technology and informatics*, 143, 215–219.

Murphy, L., Parnass, P., Mitchell, D. L., Hallett, R., Cayley, P., & Seagram, S. (2009). Client satisfaction and outcome comparisons of online and face-to-face counselling methods. *British Journal of Social Work*, 39, 627–640. <http://doi.org/10.1093/bjsw/bcp041>

Murray, C. E., Chow, A. S., Pow, A. M., Croxton, R., & Poteat, L. (2015). Domestic violence service providers' technology readiness and information needs. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma*, 24(3), 257–278. <https://doi.org/10.1080/10926771.2015.997908>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Assessing for technology abuse and privacy concerns. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Best practices for mobile computing devices. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Best practices when using the email. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Social media policy guidelines. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Victim service agencies & the internet. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2014). Texting with survivors best practices. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

National Network to End Domestic Violence – Safety Net Project (2016). Wifi safety & privacy: tips for victim service agencies & survivors. Retirado de <https://www.techsafety.org/resources-agencyuse>

Ordem dos Psicólogos Portugueses. Intervenção psicológica à distância durante a pandemia COVID-19. Retirado de https://www.ordemdospsicologos.pt/ficheiros/documentos/intervena_aao_psicologica_distancia_durante_pandemicovid_19.pdf

Peirce, B. (1999). E-mail etiquette: Tips for effective use. *Journal of WOCN*, 26(6), 288–289.

Poh Li, L., Jaladin, R. A. M., & Abdullah, H. S. (2013).

Understanding the two sides of online counseling and their ethical and legal ramifications. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 103, 1243–1251. <http://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.10.453>

Pollock, S. L. (2006). Internet counseling and its feasibility for marriage and family counseling. *The Family Journal*, 14(1), 65–70. <https://doi.org/10.1177%2F1066480705282057>

Pontedeira, C. (2020). Violência doméstica e serviços de apoio à vítima: Desafios da pandemia COVID-19 e medidas implementadas. *Miscellanea APAV*, 12, 8–17.

Proudfoot, J. (2004). Computer-based treatment for anxiety and depression: Is it feasible? Is it effective? *Neuroscience and Biobehavioural Reviews*, 28(3), 353–363. <https://doi.org/10.1016/j.neubiorev.2004.03.008>

Reese, R. J., Conoley, C. W., & Brossart, D. F. (2006). The attractiveness of telephone counseling: An empirical investigation of client perceptions. *Journal of Counseling & Development*, 84(1), 54–60. <http://dx.doi.org/10.1002/j.1556-6678.2006.tb00379.x>

Rego, V. B. (2020). Saúde mental e ética em tempos de COVID-19. *Revista de Educação e Pesquisa em Contabilidade*, 14(2), 141–144. <https://doi.org/10.17524/repec.v14i2.2664>

Rempel, E., Donelle, L., Hall, J., & Rodger, S. (2019). Intimate partner violence: A review of online interventions. *Informatics for Health and Social Care*, 44(2), 204–219. <https://doi.org/10.1080/17538157.2018.1433675>

Richards, D., & Viganó, N. (2013). Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*, 69(9), 994–1011. <http://doi.org/10.1002/jclp.21974>

Robinson, E. (2009). Online counselling, therapy and dispute resolution: A review of research and its application to family relationship services. *Australian Institute of Family Studies*. <http://doi.org/10.1002/jclp.21974>

Rochlen, A. B., Zack, J. S., & Speyer, C. (2004). Online therapy: Review of relevant definitions, debates, and current empirical support. *Journal of Clinical Psychology*, 60(3), 269–283. <https://doi.org/10.1002/jclp.10263>

Ross, W. (2011). Ethical issues involved in online counseling. *Journal of Psychological Issues in Organizational Culture*, 2(1), 54–66. <http://doi.org/10.1002/jpoc.20047>

Shandro, M. (2007). The effectiveness and ethicality of online counselling. Master of Counselling, Athabasca University.

Shea, V., & Shea, C. (1994). *Netiquette*. Albion Books

Sixma, H. J., Kerssens, J. J., Campen, C. V., & Peters, L. (1998). Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument. *Health expectations*, 1 (2): 82–95.

Špoljar, R. Č., Bagarić, E. S., & Brezinščak, T. (2020). Protecting and supporting children. In G. B. Flander, & A. Bogdan (Eds.), *Connected: Telephone and Online Counselling in Coping with the COVID-19 Pandemic and Its Consequences* (pp. 154–163). Croatian Chamber of Psychology.

Syme, D. (2005). New worlds of dispute resolution: Information technology, conflict and its resolution. *Law in Context*, 22(1), 130–153.

Tarzia, L., Murray, E., Humphreys, C., Glass, N., Taft, A., Valpied, J., & Hegarty, K. (2016). I-DECIDE: An online intervention drawing on the psychosocial readiness model for women experiencing domestic violence. *Women's Health Issues*, 26(2), 208–216. <http://doi.org/10.1016/j.whi.2015.07.011>

Trepal, H., Haberstroh, S., Duffey, T., & Evans, M. (2007). Considerations and strategies for teaching online counseling skills: Establishing relationships in cyberspace. *Counselor Education and Supervision*, 46(4), 266–279. <http://doi.org/10.1002/j.1556-6978.2007.tb00031.x>

Wentzel, J., Van der Vaart, R., Bohlmeijer, E. T., & Gemert-Pijnen, J. (2016). Mixed online and face-to-face therapy: how to benefit from blended care in mental health care. *JMIR Mental Health*, 3(19), 1–9

Wright, J. (2002). Online counselling: Learning from writing therapy. *British Journal of Guidance and Counselling*, 30(3), 285–298. <http://doi.org/10.1080/030698802100002326>

Zaidi, A. U., Fernando, S., & Ammar, N. (2015). An exploratory study of the impact of information communication technology (ICT) or computer mediated communication (CMC) on the level of violence and access to service among intimate partner violence (IPV) survivors in Canada. *Technology in Society*, 41, 91–97. <http://doi.org/10.1016/j.techsoc.2014.12.003>



Projeto financiado ao abrigo da linha gender research 4 COVID-19, pela Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), em articulação com a Secretaria de Estado para a Cidadania e a Igualdade, e com o apoio da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) (Ref.ª 035).

É permitida a reprodução, citação ou referência com fins informativos não comerciais, desde que expressamente citada a fonte. Esta publicação reflete os pontos de vista dos/as autores/as, não podendo as entidades anteriormente indicadas ser responsabilizadas por qualquer utilização que possa ser feita da informação contida na mesma.



APAV
Apoio à Vítima

FINANCIADO POR

FCT Fundação para a Ciência e a Tecnologia

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

ENTIDADES PARCEIRAS

EGAS MONIZ
CENTRO DE INVESTIGAÇÃO INTERDISCIPLINAR

IIEM CENTRO DE INVESTIGAÇÃO INTERDISCIPLINAR EGAS MONIZ

LABPSI

