

manual títono. para o atendimento de  
pessoas idosas vítimas de crime

parte II

# proceder

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA  
DE APOIO À VÍTIMA (APAV)

PROJECTO TÍTONO  
PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME





## PARTE II

### A PROBLEMÁTICA DAS PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME: COMO PROCEDER

#### CAPÍTULO 1

#### 9\_ O PROCESSO DE APOIO A PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME

#### CAPÍTULO 2

#### UM PLANO DE SEGURANÇA PESSOAL

13\_ 1| Em sua própria casa

15\_ 2| Na rua

18\_ 3| Violência doméstica

#### CAPÍTULO 3

#### 21\_ COMO ENTREVISTAR A PESSOA IDOSA VÍTIMA

#### CAPÍTULO 4

#### 29\_ TRABALHANDO EM COOPERAÇÃO COM OUTROS PROFISSIONAIS

#### 31\_ NOTAS



PARTE II

A PROBLEMÁTICA DAS PESSOAS IDOSAS  
VÍTIMAS DE CRIME

COMO

**PROCEDER**



## O PROCESSO DE APOIO A PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME

O profissional pode desenvolver algumas estratégias na sua intervenção com pessoas vítimas de crime, que, em muitos casos, quando lhe solicitam apoio, se encontram em situação de crise.

O profissional poderá desenvolver com a pessoa idosa vítima o «empowerment», ou seja, poderá ajudar a pessoa idosa vítima a encontrar as suas próprias potencialidades de resolução do problema. O primeiro aspecto das suas capacidades a salientar num atendimento poderá ser, por exemplo, a coragem que teve (e está a ter) ao quebrar o silêncio sobre o crime sofrido, pedindo ajuda a uma instituição.

EMPOWERMENT

O profissional poderá ter em conta como será importante a validação dos direitos e das decisões da pessoa idosa, isto é, a aceitação plena dos seus direitos de vítima, o que implicará informá-la devidamente de todos os direitos que lhe assistem, das diligências e procedimentos judiciais que poderão decorrer e como os iniciar; dos constrangimentos vários que poderão demorar ou dificultar tais processos. Quanto às suas decisões, respeitá-las inteiramente, sejam elas quais forem, mas ajudando-a a ver quais as vantagens e desvantagens de cada decisão. Nesta validação, o profissional deverá ter em conta a capacidade que a pessoa idosa tem de entender o seu vocabulário ou mesmo de o ouvir bem e/ou memorizar facilmente.

VALIDAÇÃO DOS DIREITOS E DAS DECISÕES

O profissional deverá equacionar/identificar as eventuais situações de dependência, bem como de eventual incapacidade para gerir a sua pessoa e os seus bens e ponderar os respectivos efeitos e adequados procedimentos.

OPTIMIZAÇÃO DOS RECURSOS

Poderá ainda tornar possível a optimização de todos os recursos existentes na instituição para que a pessoa idosa vítima seja apoiada na decisão que tomar. Estes meios podem ser, por exemplo, e em termos de recursos materiais, o uso do telefone, o envio e/ou recepção de correio ou de outros meios de comunicação para contactar familiares e/ou amigos, o uso de veículos de transporte da instituição para se deslocar a outra instituição ou para casa, etc., e, em termos de recursos humanos, ter todo o apoio dos técnicos da instituição, de preferência os mesmos que a receberam primeiramente, com os quais já está a desenvolver uma relação de proximidade.

PLANO DE SEGURANÇA PESSOAL

Será importante promover com a pessoa idosa a segurança e o domínio sobre a sua própria vida, ajudando-a a formular um plano de segurança pessoal<sup>1</sup>. Este plano de segurança englobará tanto estratégias de prevenção do crime (sabendo como os prever, estabelecendo comportamentos, pensar qual a melhor reacção a ter se houver um ataque), como de sobrevivência ao crime (como se defender no instante, para onde ir, a quem pedir ajuda, etc.).

Na intervenção, o profissional deverá ter muita compreensão do problema que a pessoa idosa manifesta ou oculta, da opressão que sente, pois encontra-se num cenário de incertezas e de medos e também muito fragilizada. As suas tomadas de decisão poderão



ser difíceis e muito inseguras, tal como pode desistir rapidamente de tudo o que decidiu.

ACOMPANHAR  
PESSOALMENTE

Será importante que o profissional a acompanhe pessoalmente em todas as diligências que são próprias do processo de apoio (como ir ao hospital, à Esquadra ou Posto da Polícia, etc.), tendo em conta, neste acompanhamento ao exterior, que o meio de transporte deverá ser adequado tanto às necessidades, como à particularidade da situação.

SERENIDADE  
E CONFIANÇA

Finalmente, o profissional não poderá esquecer que estará junto da pessoa idosa vítima para a auxiliar, nunca para precipitar a crise em que esta se poderá encontrar. Por isso, não deverá manifestar ansiedade alguma, mesmo que lhe seja muito difícil. Estar ansioso, nervoso, muito emotivo, ou mesmo descontrolado, em



nada seria favorável ao processo de apoio. A sua atitude deverá ser sempre de serenidade e de confiança.

## CAPÍTULO 2

# UM PLANO DE SEGURANÇA PESSOAL

Como pode a pessoa idosa prevenir o crime? O profissional pode ajudar a pessoa idosa que já foi ou teme ser vítima de crime explicando-lhe alguns cuidados que pode ter.

EM CASA

### 1| EM SUA PRÓPRIA CASA

Designadamente, pode explicar-lhe os seguintes cuidados para se proteger do crime em sua própria casa:

- colocar fechaduras adequadas, por exemplo, uma fechadura sem canhão com 2 ou 4 trancas;
- colocar fechaduras que saiba utilizar com facilidade;
- se perder as chaves, substituir as fechaduras ou mesmo só o miolo;
- não colocar nenhuma identificação no seu porta-chaves, como, por exemplo, o seu nome, a morada ou o número de telefone;
- ter sempre as todas portas bem fechadas à chave;
- ter sempre as janelas bem fechadas, com persianas ou cortinas corridas, à noite e quando não está em casa;
- não entrar em pânico, se chegar a casa e verificar que a porta, ou alguma janela, foi danificada ou arrombada. Deve permanecer em calma e procurar um telefone de

um vizinho para chamar a polícia, sem entrar em casa enquanto esta não chegar;

- deixar uma pequena luz acesa, junto da janela, quando sair de casa;

- instalar um aparelho temporizador, que vá desligando e ligando as luzes à noite, dando a entender que alguém está em casa;

- colocar junto do seu telefone os números de telefone da Polícia, dos Bombeiros, de familiares, etc.; e, se possível, decorá-los;

- deixar a luz de fora acesa quando sai de casa;

- deixar o rádio ou televisor ligados quando não está em casa;

- instalar um visor na porta (para poder espreitar quem toca à campainha ou bate à porta);

- pedir a identificação de todos os profissionais que frequentem a casa (da Água, da Electricidade, do Gás, etc.);

- evitar abrir a porta a desconhecidos, mesmo se estiver uma corrente de segurança;

- não dar dados pessoais, a morada, o seu número de telefone, o seu nome, sem uma razão segura;

- colocar o dinheiro e as jóias e outros valores no Banco, e não escondidos em casa;

- pedir que a reforma seja depositada no Banco, directamente;
- recusar ofertas de pessoas desconhecidas para depositar o seu dinheiro ou para a confundir em relação ao valor da moeda. Essas tarefas deve fazê-las no Banco;
- recusar propostas de pessoas desconhecidas para investimentos ou lucros fáceis;
- reflectir bem os pedidos de dinheiro ou outros bens de valor por parte da sua Igreja ou movimento religioso, agindo segundo a sua consciência e segundo a responsabilidade sobre a sua própria vida e o seu bem estar;
- convidar amigos e familiares para almoçar, jantar ou tomar um chá em casa; conversando um pouco e mantendo a casa frequentada assiduamente;
- telefonar regularmente aos seus familiares e amigos;
- conhecer e estimar os vizinhos, preocupando-se com eles e ajudando-os também na sua própria segurança;
- combinar com eles sinais e barulhos para fazer entre vizinhos em casos de suspeita ou perigo;
- confiar e pedir ajuda às autoridades no seu dia-a-dia;
- adoptar um cão que lhe faça companhia e que vigie a casa;

## 2| NA RUA

O profissional pode explicar-lhe os seguintes cuidados

para se proteger do crime na rua:

- escolher um caminho seguro e bem iluminado;
- dizer a alguém de confiança onde vai e a que horas pretende regressar;
- evitar atalhos e lugares escuros, isolados e sem gente;
- caminhar de forma determinada;
- pedir ajuda a alguém se notar que está a ser seguido;
- se um carro desconhecido e se sentir insegura, deve gritar e fugir na direcção contrária à do carro;
- evitar andar sozinha na rua;
- trazer comigo o cão, preso pela trela;
- não resistir se me puxarem a mala, mais importante que a mala é a sua vida;
- evitar deslocar-me nas horas em que há mais gente nos transportes;
- trazer a carteira ou a mala em segurança, bem fechada e debaixo do braço ou em bolsos interiores;
- afastar-se, sem falar, de alguém desconhecido que se encoste a si;
- evitar viajar de pé, sentando-se nos lugares da frente, se possível;

- evitar trazer comigo grandes quantias de dinheiro, jóias e cartões multibanco de contas com muito dinheiro;
- colocar pouco dinheiro na mala;
- trancar as portas e fechar as janelas do carro;
- não colocar a carteira, a mala ou outros valores à vista;
- se a abordarem de forma estranha, não deve responder, deve afastar-se;
- se alguém a estiver a seguir de um modo estranho, deve parar num local bem iluminado e muito frequentado;
- não deve dar boleia a desconhecidos;
- deve estacionar num lugar próximo do seu destino;
- deve escolher um lugar iluminado e que assim esteja quando regressar;
- deve deixar as portas e as janelas bem fechadas;
- não deve deixar objectos de valor à vista, deve colocá-los no porta-bagagens, evitando que alguém veja;
- deve tirar a chave da ignição sempre que estiver parado, por exemplo numa bomba de gasolina;
- deve verificar se está alguém atrás dos outros carros;
- ao regressar ao carro, antes de entrar, deve verificar se não está ninguém lá dentro;

- tratando-se de uma avaria, deve abrir o capot e permanecer dentro do carro, de portas trancadas;

se alguém parar, deve pedir-lhe para chamar a polícia ou deve chamar um reboque;

### 3| VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

O profissional pode explicar-lhe os seguintes cuidados para se proteger do crime na sua própria família ou mesmo numa instituição, na qual esteja internado ou frequente (violência doméstica):

- não deve consentir que algum dos seus familiares, pessoas do lar onde está internado (mesmo os mais queridos) seja indelicado para si, a desrespeite ou moleste;
- deve sempre lembrar a si e aos outros que a sua pessoa tem uma dignidade a estimar;
- não deve calar-se diante de palavras grosseiras ou qualquer acto menos delicado ou até violento; deve recusar tais faltas de respeito à sua dignidade enquanto pessoa;
- deve exigir respeito pelas suas convicções e memórias; elas fazem parte da sua história e da sua dignidade;
- não deve permitir que a tratem como se fosse uma criança;
- deve exigir privacidade, em especial em relação às suas coisas pessoais, cartas, diários, objectos de estimação;
- deve controlar bem a confiança que deposita nos seus



familiares; talvez nem todos sejam confiáveis, mesmo que o pareçam;

- deve gerir as suas contas e os seus bens, ou saber com detalhe como estão a ser geridos;
- deve ter um grande cuidado ao assinar papéis; devendo ler primeiro e, em caso de dúvida, pedir a alguém de fora que leia alto;
- se tiver um feito um testamento, deve guardar segredo sobre o seu conteúdo;
- não deve desfazer-se em vida das suas posses, doando-as aos seus familiares; poderá precisar delas;
- não deve deixar de ter opinião própria, demitindo-se das decisões da família só porque envelheceu;
- deve pensar sempre no «porquê» das coisas desagradáveis que acontecem na família;
- deve fazer sempre alguma coisa para travar qualquer mau trato que lhe estejam a infligir;
- deve quebrar o silêncio, ele pode ser o seu maior inimigo;
- deve cultivar laços de amizade fora da sua família, em especial com outros familiares que não vivam na mesma casa;
- deve gritar por ajuda se for vítima de violência na sua própria casa;

- deve lembrar-se, nesses momentos, de que não merece ser vítima de crime, mesmo que, no passado, não tenha sido correcta como pai, ou tio, avô ou simplesmente como pessoa;
- deve saber distinguir bem o afecto e a vitimação:

gostar de alguém não pode permitir que essa pessoa nos vitime;

- deve manter uma postura sempre firme e digna;

- deve pedir ajuda ao seu médico de família;

à Polícia; ao Gabinete de Apoio à

Vítima mais próximo (APAV) ou ao

Serviço de Informação a Vítimas de Violência Doméstica (SIVVD), à Linha Nacional de Emergência Social (LNES), ao Magistrado do Ministério Público junto do Tribunal; à Junta de Freguesia; ou a qualquer outra Instituição pública ou particular. Ou simplesmente a alguém que encontra ou que procurou. O silêncio, o medo de falar, podem ser o seu maior inimigo.

INFORMAÇÕES  
PRÉVIAS

### CAPÍTULO 3

## COMO ENTREVISTAR A PESSOA IDOSA VÍTIMA

É essencial que o profissional oriente a sua entrevista consoante as informações que obteve previamente sobre a pessoa que vai consultar: se a pessoa idosa vítima declarou, à entrada no hospital que foi vítima de crime, a entrevista decorrerá desde logo numa abordagem directa sobre o problema.

Se a pessoa idosa vítima tenta ocultar o crime sofrido (por exemplo, dizendo que caiu das escadas ou bateu com a porta na cara), o profissional deverá, suspeitando da verdade, pela incongruência do discurso e/ou com a sua falta de concordância com as observações e/ou exames realizados (por exemplo, verificar ser provavelmente impossível que as feridas e hematomas resultantes tivessem sido provocados

APRESENTAR-SE

por tais acidentes), orientar a sua entrevista de modo a ajudá-la a confidenciar o seu problema e aderir a um processo de apoio.

#### CLARIFICAR O OBJECTIVO

Segundo estes três tipos de situações (a pessoa idosa vítima encontra-se numa das situações), o profissional deve considerar que a entrevista dependerá da relação que conseguir estabelecer, durante o tempo de consulta, com a pessoa idosa vítima.

Há alguns aspectos que poderá considerar na entrevista:

a sua apresentação à pessoa idosa. É importante, desde logo, cumprimentá-la e apresentar-se, com o seu nome e profissão, de modo a personalizar, desde o início da sua relação (por exemplo, Olá, o meu nome é José N. e sou médico de Clínica Geral ou Boa tarde, sou a Enfermeira Constança N.);

#### COMO TRATAR A PESSOA IDOSA

clarificar, desde logo, o objectivo da entrevista. É importante dar um objectivo inicial à entrevista, de modo a que ambos tenham a mesma orientação desde logo, o que dependerá da situação: se a pessoa idosa vítima declarou, desde logo, o motivo verdadeiro da sua ida à instituição, se o ocultou ou não se dirigiu aí especificamente por esse problema (por exemplo, Sei que informou que foi o seu filho que o espancou. Nesta consulta, vamos tratar das suas feridas e se tem mais algum problema resultante dessa ocorrência. Vamos também ver como o poderemos ajudar a resolver o seu problema, pois é vítima de crime por parte do seu próprio filho, o que nós consideramos muito grave... ou Vamos, nesta consulta, ver as suas feridas e falar um pouco sobre si, está bem?);

#### COMUNICAÇÃO VERBAL

o modo de tratamento que dá à pessoa idosa. É importante imprimir dignidade ao modo como trata a pessoa idosa, sendo, simultaneamente, afável e simpático, de modo a não se tornar excessivamente formal. Deve tratá-la sempre com o título social de Senhora D. ou Senhor, seguido do seu nome (por exemplo, Senhora D. Maria...), tratamento que pode ser suprimido se esta lho sugerir.

FACILITAR  
A CONVERSA

O profissional deverá evitar usar expressões que possam sugerir um afastamento entre os dois (como, por exemplo, Ó minha Senhora) e usar sempre o seu nome, nunca o trocando, fazendo sentir que está a ser tratada como uma pessoa única e não como mais um caso, entre muitos que o atende (por exemplo, evitando situações como esta: Como se chama mesmo? Delfina, não é? Ah! É, pois é: Idalina... desculpe, esqueci-me do seu nome.);

estar atento à comunicação verbal. É muito importante que o profissional esteja na disposição de ouvir o que tem para falar, não a interrompendo. O seu silêncio não pode, contudo, converter-se numa atitude de desvalorização ou de intimidação em relação à paciente. Por isso, deve saber como ir facilitando o discurso, sobretudo nos momentos em que se torna evidente e determinante para a continuação do discurso;

facilitar a conversa. O profissional pode, efectivamente, ajudar a pessoa idosa a contar-lhe a sua história e os sentimentos e emoções que, nessa narração, imprimem nas suas palavras a sua realidade pessoal interior, isto é, que expressam o significado pessoal que atribui a cada facto.

Facilitar consiste em encorajar a comunicação através

de gestos, sons ou palavras que não especifiquem, contudo, o tipo de informação que pretende obter. Ela pode encorajar a falar livremente, dando voz aos problemas e preocupações.

A facilitação acontece, geralmente, a par do silêncio, enquanto o profissional se torna ouvinte atento, pelo que deve consistir, realmente, em gestos (por exemplo, acenar com a cabeça, franzir a testa, etc.), palavras soltas ou frases muito breves (por exemplo, Continue... ou Não tenha receio, claro... ou Estou a perceber...) e sons (por exemplo, Hum-hum... ou Mmm...).

Quando a pessoa idosa vítima evidenciar vontade de chorar, o profissional deverá facilitar essa libertação de emoções, ajudando-a a não se sentir constrangida diante de si (por exemplo, dirigir-lhe palavras como Esteja à vontade... ou Não tenha receio... chorar pode fazer-lhe bem... e ter gestos como levantar-se para lhe dar água e/ou um lenço de papel, ou mesmo colocar-se sentado a seu lado e dar-lhe a mão ou colocar-lhe a mão sobre o ombro).

confrontar. A confrontação aponta algo de evidente em relação ao seu comportamento verbal ou não verbal. Aqui o profissional exerce um pouco mais de domínio em relação à direcção que a entrevista deve tomar, o que não acontece na facilitação. A confrontação consiste em colocar diante da vítima uma escolha: ou aproveitar a oportunidade e desenvolver o aspecto que contém algo de revelador do seu verdadeiro problema ou passar à frente, agora já com certa dificuldade de desenvolver

uma narrativa natural, pois tentará com maior cuidado escondê-lo do profissional (que, por sua vez, tentará mais oportunidades ao de

nova confrontação...).

A confrontação pode tornar-se perigosa, na medida em que pode ser sentida como uma ameaça à fidedignidade do seu relato e, sentido-se insegura, inibir-se, pelo que o profissional deverá tentar que, ao mesmo tempo que se torna progressivamente assertivo, não deixe de ser simpático e acolhedor.

Uma oportunidade muito favorável para uma confrontação é se a pessoa idosa ficar em silêncio depois do curso da sua narrativa ter chegado um ponto difícil para si, não sabendo exactamente o que fazer: se falar sobre isso, se prosseguir com outro aspecto que lhe permita desviar-se (por exemplo, Parece ter dificuldade em falar desse aspecto da sua nora se descontrolar... ou Vejo que essa discussão à porta de casa acabou por ter consequências graves...).

Outra maneira de confrontar é parafrasear, isto é, repetir a última frase que disse, ou repetir aquela em que revelou dificuldade ou constrangimento (por exemplo: Ele perde o controlo e leva tudo à frente...);

perguntar. Centrar a entrevista no discurso livre da vítima não impede que o profissional faça perguntas, pois estas podem ser muito oportunas para o seu desenvolvimento e também para esta fornecer informações específicas, essenciais para o processo de apoio. Contudo, o profissional deverá saber distinguir perguntas fechadas de perguntas abertas e como as utilizar adequadamente.

COMUNICAÇÃO  
NÃO-VERBAL

As perguntas fechadas implicam conteúdos simples, cujas respostas sejam simples e curtas (por exemplo, A que horas

foi isso? ou Veio ao hospital sozinha ou acompanhada?) e as perguntas abertas implicam conteúdos mais ou menos vastos e/ou complexos ou que envolvem abstracção, cujas respostas não são previstas como simples, mas como complexas (por exemplo Como se sente agora? ou Que receio tem de estar só?).

O uso de perguntas deverá ser contido, de modo a que a pessoa idosa não se sinta muito interrogada, o que a pode inibir ou e colocar numa situação em sente que se deve defender. Igualmente, deverá buscar um equilíbrio constante entre as perguntas fechadas e as perguntas abertas.

A questão Porquê? deverá ser evitada, pois, em determinados contextos da comunicação, pode incutir ou fomentar na pessoa idosa vítima um sentimento de culpa;

Poder-se-à privilegiar também a questão Para quê? permitindo-lhe centrar-se na procura do “sentido útil” ou da finalidade do comportamento de que foi ou está a ser vítima, facilitando também a identificação /reflexão do âmbito dos direitos, deveres e limites da intervenção da pessoa/ família/ instituição autora do acto ou comportamento lesivo.

estar atento à comunicação não-verbal. O profissional deverá estar atento à linguagem corporal da pessoa idosa, relacionando-a com a sua linguagem verbal. O modo como se expressa corporalmente pode emitir informações que teme revelar (por exemplo, gaguejar, ter a voz vacilante, manifestar desejo de falar, mas desistir rapidamente). A sua linguagem não verbal pode ajudar o profissional a saber como intervir na crise (por



exemplo, chorar compulsivamente, tremer, etc.) e, eventualmente, também a perceber-lhe doenças de foro psiquiátrico.

COMUNICAÇÃO  
NÃO-VERBAL

É importante prestar atenção ao rosto da pessoa idosa, pois pode revelar muito do seu estado emocional (por exemplo, ter os olhos baços, lábios cerrados ou um ligeiro tremor no queixo). Há certos sinais de tensão (por exemplo, ter os dentes cerrados com os masseteres salientes), de receio (por exemplo, ter um sorriso fixo, que não inclui a expressão dos olhos e parece falso), de apreensão (por exemplo, ter os movimentos oculares dispersos, vagueando pela sala), de dor (por exemplo, mostrar grande tensão nos músculos faciais). Os olhos podem revelar muito e neles o profissional, mantendo sempre o seu olhar fixo nela, pode colher informações muito importantes (por exemplo, não conseguir ter os olhos fixos nos olhos do profissional pode informar da culpa que sente).

RESUMIR

A postura da pessoa idosa transmite também muito, inclusive da facilidade que está a ter na sua relação com o profissional (por exemplo, os braços e as mãos abertas podem significar receptividade ao profissional e os braços cruzados e o corpo muito direito podem significar afastamento deste). Pode mostrar a situação depressiva em se encontra (por exemplo, os

DESPEDIDA



ombros e a cabeça caídos) e de ansiedade (por exemplo, ter o corpo inquieto, as mãos irrequietas e a agarrarem com força os braços da cadeira).

Ao mesmo tempo, a postura do próprio profissional também se torna muito importante. Convém, por exemplo, que não fale com a pessoa idosa de pé, especialmente quando esta estiver sentada ou deitada, pois fica numa posição superior que pode significar distanciamento.

É importante que mostre com a sua postura corporal que está interessado no que está a ouvir (por exemplo, inclinar o corpo para ela, olhá-la nos olhos - pelo que não deve fixar-se nas notas que poderá ter necessidade de tomar) e não que ela é apenas um caso entre todos aqueles que já atendeu nesse dia ou ainda irá atender (por exemplo, arrumar a secretária com pressa, enquanto esta lhe fala, recostar-se demasiado na cadeira, levantar-se ir a outra parte da sala arrumar algo, etc.). A sua postura deverá ser de acolhimento (por exemplo, nunca cruzar os braços ou virar as costas);

VISÃO  
MULTIDISCIPLINAR

OPTIMIZAÇÃO  
DOS RECURSOS

resumir. O profissional deve resumir toda a entrevista, de modo a clarificar para si e para esta todos os aspectos abordados, certificando-se de que tudo foi bem entendido e aproveitando para colmatar alguma falha de informação durante a entrevista não foi dada ou solicitada;

COLOCAR-SE  
AO DISPOR

despedir-se. É importante que o profissional se despeça adequadamente da pessoa idosa vítima, acompanhando-a até à saída, evitando sempre que ela saia de junto de si sem uma menção positiva (por exemplo, Acredito em si, acredito que todos juntos vamos conseguir!).



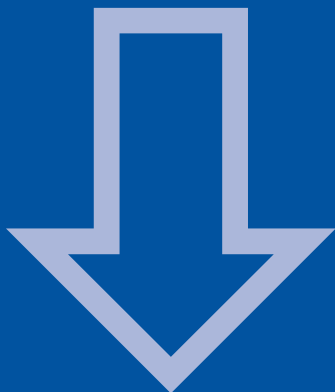
## NOTAS parte 2

---

1| Consultar a página 13

COMO

COMPREENDER



MANUAL títano. PARA O ATENDIMENTO  
DE PESSOAS IDOSAS VÍTIMAS DE CRIME

APAV, Associação Portuguesa de Apoio à Vítima  
Rua do Comércio, 56 - 5º

1100-150 LISBOA

Tel.: 21 885 40 90 - Fax: 21 887 63 51

[apav.sede@apav.pt](mailto:apav.sede@apav.pt)

[www.apav.pt](http://www.apav.pt)

isbn|972 - 98845 - 2 - 8

depósito legal|

design| ideia i limitada, atelier de design

Rua Alexandre Herculano, 26 - 4º Esq.

1250-011 Lisboa

Tel.: 21 315 2075/076 - Fax: 21 315 20 75

impressão| Artes Gráficas Simões, Lda.

Rua Deputado Pedro Botelho Neves

2695-723 S. João da Talha

Tel.: 21 955 0208 - Fax: 21 955 52 83

lisboa, 2002







PROCEDER

COMO