

# GUIA DE CONTACTOS

## *Linhas de Apoio e Canais de Denúncia*

# GUIA DE CONTACTOS

## *Linhas de Apoio e Canais de Denúncia*

Este guia tem como objetivo servir como um recurso acessível para crianças, jovens, pessoas que integram as comunidades educativas, famílias, associações ligadas à educação, equipas técnicas da área social das autarquias e qualquer outra pessoa que, no seu quotidiano, contacte de forma regular com crianças e jovens que possam estar em risco ou em situação de violência. Reúne as principais linhas de apoio e canais de denúncia disponíveis a nível nacional e regional, bem como recursos informativos e plataformas com conteúdos relevantes. Os temas centrais para os quais este guia está especialmente orientado incluem:

- Bullying;
- Cyberbullying e outros tipos de violência através das tecnologias;
- Violência Doméstica, Violência no Namoro e Violência Sexual;
- Discriminação Racial e Discriminação Étnica;
- Discriminação de pessoas LGBTQIA+;
- Sexualidade;
- Solidão, Depressão e Pensamentos Suicidas;
- Distúrbios Alimentares;
- Contactos Gerais
- Glossário

**Cada tema inclui uma breve descrição do assunto ou problema – o que é, quais as suas características, tipos de agressão, formas de apoiar pessoas vítimas, como proceder a uma denúncia, entre outros aspetos relevantes. A esta descrição segue-se uma lista de websites informativos, linhas de apoio e canais de denúncia aos quais qualquer pessoa pode recorrer.**

**Este guia foi desenvolvido no âmbito do projeto FEMACT-Cities (URBACT IV) a decorrer na Comunidade Intermunicipal da Região de Coimbra (2023-2025).**



# GUIA DE CONTACTOS

*Linhas de Apoio e Canais de Denúncia*

ÍNDICE

**01.**  
**Bullying**

**02.**  
**Cyberbullying**

**03.**  
**Violência Doméstica, Violência  
no Namoro e Violência Sexual**

**04.**  
**Discriminação  
Racial/Étnica**

**05.**  
**LGBTQIA+**

# GUIA DE CONTACTOS

*Linhas de Apoio e Canais de Denúncia*

ÍNDICE

**06.**  
**Sexualidade**

**08.**  
**Distúrbios  
Alimentares**

**09.**  
**Contactos  
Gerais**

**07.**  
**Solidão,  
Depressão e  
Pensamentos  
Suicidas**

**10.**  
**Glossário**

# 01. BULLYING

## O QUE É?

O bullying é uma forma de violência caracterizada por comportamentos agressivos, intencionais e repetidos, praticados por uma criança, jovem ou grupo (bully ou bullies) contra outra que não se consegue defender. O bullying constitui uma forma de crime e um problema de direitos humanos.

## CARACTERÍSTICAS

Relação violenta entre pares, desequilíbrio de poder entre quem agride e quem é agredido, repetição e continuidade dos comportamentos agressivos, intencionalidade dos comportamentos agressivos (com o objetivo de assustar, intimidar, magoar e/ou humilhar), fenómeno universal e transversal.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Violência física | Violência verbal | Violência psicológica| emocional | Violência relacional| Violência social | Bullying homofóbico e transfóbico | Cyberbullying (detalhes na próxima secção)

## CARACTERÍSTICAS DOS BULLIES/AGRESSORES

- Necessidade de dominar os outros;
- Atitudes agressivas, temperamento irritável e impulsivo;
- Tendência para resolver os problemas com violência;
- Dificuldade em obedecer a regras;
- Mentira frequente;
- Oposição à autoridade de pessoas adultas (como familiares e professores).

## SINAIS DAS VÍTIMAS

- Ansiedade, nervosismo, tristeza ou medo;
- Dores físicas ou feridas e nódoas negras não explicadas;
- Dificuldade de concentração nas aulas;
- Ansiedade no momento de ir para a escola e criação de “desculpas” para não ir à escola;
- Mudanças de humor e comportamento como o aumento da irritabilidade;
- Afastamento dos amigos e isolamento;
- Alterações do sono e do apetite;
- Roupas ou materiais danificados;
- Escolha de um percurso alternativo para ir e voltar da escola...

# 01. BULLYING

## ACHO QUE UMA CRIANÇA/JOVEM É VÍTIMA DE BULLYING. O QUE DEVO FAZER?

É sempre importante lembrar à criança/jovem que o bullying nunca é aceitável. O Serviço Nacional de Saúde (SNS) sugere as seguintes recomendações:

- Falar abertamente sobre o assunto com a criança/jovem, ouvir atenta e calmamente o que tem para dizer e fazer perguntas para que desenvolva a conversa, respeitando o seu tempo;
- Envolver toda a comunidade escolar no assunto, mobilizando a vigilância coletiva e o apoio;
- Não incentivar comportamentos agressivos como vingança (a violência nunca é solução);
- Marcar uma reunião com a direção de turma ou o serviço de Psicologia da escola;
- Ensinar estratégias de segurança (como ignorar a pessoa promotora de bullying com indiferença e mostrar sentimentos de confiança, ser assertivo e dizer a pessoa promotora de bullying para parar com o seu comportamento, evitar situações de confronto, entre outros.
- Procurar ajuda do serviço de Psicologia ou de outro serviço com intervenção em saúde mental;
- Dar dicas de segurança e proteção online e acompanhar a sua utilização;
- Proporcionar experiências de êxito e sucesso à vítima, reforçando a sua autoestima.

## ACHO QUE UMA CRIANÇA/JOVEM ESTÁ A TER UM COMPORTAMENTO AGRESSIVO. O QUE DEVO FAZER?

É importante fazer com que a pessoa com comportamento agressivo tome consciência dos seus atos e dos impactos negativos e queira parar. Algumas recomendações:

- Não minimizar o problema;
- Divulgar em toda a comunidade escolar o problema e acionar o plano de resposta;
- Mostrar de forma clara que a violência é intolerável;
- Conversar abertamente e identificar os motivos que despertam este comportamento;
- Ajudar a desenvolver competências de comunicação interpessoal e ser um exemplo, não recorrendo a castigos físicos;
- Incentivar a pedir desculpa, demonstrando que isso consiste num ato de dignidade e humildade;
- Explicar que existem consequências negativas para os comportamentos violentos (processo disciplinar, processo-crime...);
- Estabelecer regras claras e garantir o seu cumprimento;
- Procurar apoio de um profissional de Psicologia ou de outra pessoa com intervenção profissional na área da Saúde Mental..

# 01. BULLYING

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Linha SOS Bullying</b>	808 962 006	Segunda a Sexta das 11h às 12h30 e das 18h30 às 20h Gratuito
<b>Linha SOS estudante</b> (linha da Associação Académica de Coimbra)	915 246 060 969 554 545 239 484 020	Todos os dias das 20h à 01h (exceto férias escolares) Custo chamada nacional
<b>Linha SOS Criança</b> (Instituto de Apoio à Criança)	116 111 (nº de apoio a crianças e jovens que precisem de ajuda) <b>Polo de Coimbra:</b> 239 821 280	Segunda a Sexta das 09h às 19h Gratuito
<b>Linha Conversa Amiga</b>	800 237 327	Todos os dias das 15h às 22h Custo chamada nacional
<b>Linha Jovem</b>	800 208 020	Todos os dias das 09h às 18h Custo chamada nacional
<b>Linha Lua</b> (linha da Universidade de Aveiro - linha telefónica noturna, gratuita e confidencial, de apoio psicológico)	800 208 448	Dias úteis das 21h à 01h Gratuito
<b>Telefone da Amizade</b> (apoio em crise pessoal e pensamentos suicidas)	228 323 535	Todos os dias das 16h às 23h Custo chamada nacional

# 02. CYBERBULLYING

## O QUE É?

Compreende qualquer tipo de comportamento de agressão, humilhação, entre outros, que tenha como objetivo causar dor, vergonha, medo/desconforto a outra pessoa, através das tecnologias. O cyberbullying pode acontecer nas redes sociais, nas plataformas de mensagens, em plataformas de jogos online, através do telemóvel ou qualquer outro dispositivo tecnológico. Estes comportamentos são praticados através de mensagens, chamadas, mensagens de voz ou vídeo, publicações em redes sociais, tentativas de sabotagem de redes e/ou dispositivos eletrónicos, entre outros.

## CARACTERÍSTICAS

O cyberbullying pode ser repetido ou incluir acontecimentos pontuais. É um comportamento deliberado, com o objetivo de ferir a vítima, envolvendo um desequilíbrio e abuso de poder por parte da pessoa autora da agressão. Os seus efeitos podem ser prejudiciais a curto ou longo prazo. Importa sublinhar que nem todos os comportamentos rudes ou maldosos online devem ser descritos como cyberbullying, caso não cumpram estas características.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Violência verbal | Violência psicológica | Violência emocional | Violência relacional | Violência social | Violência Sexual

**O bullying presencial e o cyberbullying acontecem lado a lado com frequência. Porém, o cyberbullying deixa um rasto digital - um registo que se pode tornar útil e fornecer indícios para ajudar a dar fim ao abuso.**

## RECOMENDAÇÕES DE PREVENÇÃO

- Proteger as palavras-passe (passwords).
- Nunca abrir mensagens sem identificação ou remetente.
- Fazer sempre log-out das contas de email, Facebook, Instagram ou de quaisquer outras redes sociais.
- Pensar bem antes de publicar conteúdos (nomeadamente informações pessoais);
- Disponibilizar o acesso aos perfis apenas aos familiares e/ou pessoas amigas mais próximas.
- Pesquisar pelo próprio nome num motor de busca (por exemplo no Google) e ver se surge alguma informação pessoal.

# 02. CYBERBULLYING

## COMO RECONHECER QUE UMA CRIANÇA/JOVEM É VÍTIMA DE CYBERBULLYING?

No que respeita a educadores e encarregados de educação, é importante que estejam atentos em alguns sinais e comportamentos das crianças/jovens, nomeadamente quando estes:

- Manifestam comportamentos de aborrecimento ou perturbação durante ou após a utilização do telemóvel/computador/tablet;
- Manifestam tristeza, ansiedade, preocupação ou alheamento da realidade;
- Quando fazem da sua vida digital um segredo ou tentam protegê-la dos pais a todo o custo;
- Minimizam “janelas” de navegação online na presença de outra pessoa, quando pedem ajuda para eliminar contas ou bloquear amigos;
- Se isolam e evitam a família, pessoas amigas ou atividades habituais;
- Se recusam assistir às aulas, mesmo que à distância ou a participar em atividades de grupo;
- Há que estar atento também à diminuição do rendimento escolar/ trabalho ou aparente aumento do número de horas de estudo/trabalho, sem grandes melhorias de resultados;
- Apresentam mudanças de humor, comportamento, sono ou apetite, sem justificação aparente.

## ACHO QUE UM/A CRIANÇA/JOVEM É VÍTIMA DE CYBERBULLYING. O QUE DEVO FAZER?

- Manter a calma e apoiar a vítima sem recorrer à proibição do uso de tecnologias;
- Levar as ameaças a sério. Ouvir as suas queixas e estar sempre atento aos sinais emocionais;
- Guardar as provas;
- Bloquear/denunciar as pessoas responsáveis pelas agressões;
- Procurar ajuda psicológica;
- Recorrer a linhas de apoio e canais de denuncia.

# 02. CYBERBULLYING

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Linha Aberta</b> (linha da Associação de Mulheres Contra a Violência de para reportar cyberbullying/violência através de tecnologias)	218 440 126 <a href="mailto:report@linhaalerta.internetsegura.pt">report@linhaalerta.internetsegura.pt</a>	Das 9h30 às 12h30 e das 13h30 às 17h30
<b>Centro Internet Segura</b> (canal de denúncias)	<a href="https://www.internetsegura.pt/lis/denunciar-conteudo-ilegal">https://www.internetsegura.pt/lis/denunciar-conteudo-ilegal</a>	Formulário para denunciar conteúdos ilegais na Internet de forma anónima ou identificada
<b>Linha Internet Segura</b>	Esclarecimento e apoio à população - para utilização mais segura, responsável e saudável da Internet e tecnologias associadas e Serviço de denúncia de conteúdos ilegais online - nomeadamente Conteúdos de Abuso Sexual de Menores, Apelo ao Racismo, Apelo à Violência:  800 219 090 <a href="mailto:linhainternetsegura@apav.pt">linhainternetsegura@apav.pt</a>	Dias úteis das 8h às 22h

# 03. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

## O QUE É?

Entende-se por violência doméstica toda a violência física, sexual ou psicológica que ocorre em ambiente familiar e que inclui: maus-tratos, abuso sexual, violação entre cônjuges, crimes passionais, mutilação sexual feminina e outras práticas tradicionais nefastas, incesto, privação da liberdade e exploração sexual e económica.

## CARACTERÍSTICAS

A violência doméstica é um comportamento violento continuado ou de controlo excessivo sobre a vítima, sendo exercida de forma direta ou indireta sobre alguém que habite ou não com a pessoa autora das agressões, seja companheira (o), ex-companheira (o), e/ou familiar.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Violência física | Violência psicológica/emocional | Violência verbal | Violência relacional/social | Violência económica | Violência sexual | Perseguição

## ACHO QUE ALGUÉM É VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA. O QUE DEVO FAZER?

A violência doméstica é crime público e denunciar é uma responsabilidade coletiva. Se precisar de ajuda ou tiver conhecimento de alguma situação de violência doméstica pode e deve denunciar o caso junto das forças de segurança (PSP, GNR e PJ), dos serviços do Ministério Público, ou através de uma queixa eletrónica em: <https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/Queixas/VD>.

Deve procurar-se informação acerca do Serviço de Apoio a Vítimas mais próximo da residência da vítima, para que ela ali possa ter de imediato apoio psicológico e jurídico (ver na lista de linhas de apoio).

# 03. VIOLÊNCIA NO NAMORO

## O QUE É?

A violência no namoro integra-se no quadro legal do crime de violência doméstica, no artigo 152º do Código Penal, logo, por violência no namoro entende-se toda a violência física, sexual ou psicológica que ocorre no contexto de relacionamentos íntimos.

## CARACTERÍSTICAS

A violência no namoro é um padrão de comportamento que se repete ao longo do tempo, onde um dos elementos exerce poder, através da violência, com o intuito de controlar e dominar a outra pessoa. Numa fase inicial assume formas de dominação mais discretas que, com o passar do tempo, se vão tornando mais graves e frequentes.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Violência física | Violência psicológica | Violência emocional | Violência verbal | Violência relacional | Violência social | Violência económica | Violência sexual | Perseguição

## ACHO QUE ALGUÉM É VÍTIMA DE VIOLÊNCIA NO NAMORO. O QUE DEVO FAZER?

A violência no namoro é um crime público, sendo possível apresentar queixa-crime contra a pessoa autora da agressão. A possibilidade existe desde 2013, quando o Código Penal incluiu no artigo 152.º, relativo ao crime de violência doméstica, uma alínea sobre as relações de namoro. Se precisar de ajuda ou tiver conhecimento de alguma situação de violência no namoro pode e deve denunciar o caso junto das forças de segurança e dos serviços do Ministério Público.

Se conhece alguém que está a viver uma relação violenta, a Associação de Mulheres Contra a Violência recomenda:

- Ouvir sem julgar/responsabilizar e não pressionar a contar detalhes que não deseje;
- Dar tempo para tomar as suas próprias decisões, não abandonando a vítima se esta não terminar a relação;
- Ajudar a identificar que se está a viver uma relação violenta, dizendo que a violência no namoro é um crime punido por lei e que tem o direito a viver sem violência e a ser respeitado/a.
- Incentivar a falar com alguém que possa ajudar e informar, como por exemplo um elemento da família, pessoa amiga, monitor/a, docente, Serviço de Psicologia da escola, ou instituições especializadas em serviços de apoio a vítimas de violência;
- Continuar a apoiar a vítima mesmo depois do fim da relação porque, muitas vezes, o fim da relação não significa o fim da violência.

# 03. VIOLÊNCIA SEXUAL

## O QUE É?

A violência sexual enquadra atos ou tentativas de atos sexuais indesejados, bem como, comentários, contactos ou interações de natureza sexual indesejados ou a sua tentativa.

## CARACTERÍSTICAS

Estes atos podem ser praticados por uma ou mais pessoas contra outra (a vítima) sem o seu consentimento. Segundo a lei, qualquer ato sexual que envolva crianças ou jovens com idade inferior a 14 anos é sempre crime, caso envolvam crianças ou jovens com idade entre os 14 e os 17 anos, em alguns casos, podem ser considerados crime.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Os atos que podem ser considerados violência sexual vão de:

- Toques íntimos não desejados (ex.: beijar, apalpar, tocar nos órgãos sexuais – quer seja por cima ou por dentro da roupa, entre outros.);
- Comentários ou piadas de carácter sexual que causem desconforto ou receio à vítima (ex.: piropos);
- Ser forçado/a a tocar nos órgãos sexuais de outra pessoa;
- Penetração passiva por via oral, vaginal ou anal por pénis, por outras partes do corpo ou objetos, ou ser obrigado/a a fazer isso com outra pessoa;
- Ser obrigado/a a assistir ou a participar em filmes, fotografias ou outros espetáculos de carácter pornográfico (ex.º filmagens, enviar “nudes”);
- Forçar alguém a prostituir-se;
- Grooming online (ver glossário).

## ASSISTI OU ESTOU A ASSISTIR A ALGUÉM A SER VÍTIMA DE VIOLÊNCIA SEXUAL. O QUE DEVO FAZER?

Quando queremos denunciar uma situação de violência sexual às autoridades podemos fazê-lo junto das forças de segurança e dos serviços do Ministério Público. As denúncias de situações de violência sexual podem ser anónimas, basta referir que se suspeita que a situação está a acontecer e dar o maior número de elementos possível, tais como: nomes, moradas, estabelecimento de ensino frequentado pela vítima, entre outros.

# 03. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, VIOLÊNCIA NO NAMORO, VIOLÊNCIA SEXUAL

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário de atendimento e custos
<b>Serviço de Informação às Vítimas de Violência Doméstica - CIG</b>	<u>800 202 148</u> Se não podes ou não queres telefonar, envia uma mensagem para a Linha SMS <u>3060</u> , também ela gratuita e confidencial.	24h gratuito Linha nacional de informação sobre quais os serviços mais próximos e encaminhamento imediato
<b>6 em Rede</b> – Estrutura Intermunicipal de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica e de Género – <b>Dueceira</b> (Lousã, Miranda do Corvo, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela e Vila Nova de Poiares)	927 057 059 927 057 333 937 987 145 <u>riavvd.dueceira@gmail.com</u>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Núcleo de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica do Baixo Mondego</b> – Associação Fernão Mendes Pinto	<u>Cantanhede</u> : 935 569 435 <u>apoioavitima.afmp@gmail.com</u> <u>Montemor-o-Velho</u> : 969 571 742 <u>apoioavitima.afmpmontemor@hotmail.com</u> <u>Figueira da Foz</u> : 969 571 784 <u>navvd.afmp.ffoz@gmail.com</u>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>GIAV Beira Serra</b> - Gabinete Intermunicipal de Apoio a Vítimas (Oliveira do Hospital, Góis, Tábua e Arganil)	911 708 135 235 772 538 ou por email: <u>igualdade@adiber.pt</u>	Por marcação de segunda a sexta-feira das 9h às 12h30 e das 14h às 17h30

# 03. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, VIOLÊNCIA NO NAMORO, VIOLÊNCIA SEXUAL

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>AKTO</b> Direitos Humanos e Democracia	<u>Sede:</u> Rua Aires de Campos, nº6, 3000-014 Coimbra  913 247 749  <a href="mailto:geral@akto.org">geral@akto.org</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>UMAR</b> (União de Mulheres Alternativa e Resposta)	212 942 198 969 373 758 <a href="mailto:umaralmada@umar.pt">umaralmada@umar.pt</a> <b>Coimbra:</b> <a href="mailto:gavdiapcoimbra.umar@gmail.com">gavdiapcoimbra.umar@gmail.com</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>AMCV</b> (Associação de Mulheres Contra a Violência)	213 802 165 Apoyo por WhatsApp: 962 048 272 <a href="https://www.amcv.org.pt/jovens/violencia-no-namoro">https://www.amcv.org.pt/jovens/violencia-no-namoro</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Linha SOS Mulher</b>	808 200 175	24h gratuito
<b>Centro Anti-Violência</b>	213 802 165 <a href="mailto:emcvd@seg-social.pt">emcvd@seg-social.pt</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>APMJ</b> (Associação Portuguesa de Mulheres Juristas)	211 994 816 <a href="mailto:apmjsede@apmj.pt">apmjsede@apmj.pt</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Quebrar o Silêncio Associação</b> (apoio especializado em situação de violência sexual para homens e mulheres)	910 846 589 <a href="mailto:apoio@quebrarosilencio.pt">apoio@quebrarosilencio.pt</a> <a href="https://www.quebrarosilencio.pt/">https://www.quebrarosilencio.pt/</a>	Dias úteis das 9h30 às 17h30 *custo chamada nacional

# 04. DISCRIMINAÇÃO RACIAL/ ÉTNICA

## O QUE É?

A discriminação racial e étnica, refere-se a qualquer distinção, exclusão, restrição ou preferência com base na raça, cor de pele, ascendência, origem nacional ou étnica e que tem como objetivo destruir ou comprometer o reconhecimento, gozo ou exercício dos direitos e liberdades fundamentais, em condições de igualdade.

## CARACTERÍSTICAS

A discriminação racial/étnica pode constituir-se através de:

- uma discriminação direta quando, em razão da origem racial/étnica uma pessoa sofra um tratamento menos favorável do que aquele que é dado a outra pessoa em situação comparável;
- de uma discriminação indireta quando, qualquer disposição, critério ou prática, aparentemente neutra, possa colocar em situação de desvantagem pessoas de determinada origem social ou étnica comparativamente a outras pessoas;
- de assédio, sempre que exista algum comportamento indesejado relacionado com a origem racial/étnica com o objetivo de danificar a dignidade da pessoa e criar um ambiente intimidativo, hostil, degradante ou humilhante.

## FORMAS DE AGRESSÃO (ALGUNS EXEMPLOS)

- Recusa de fornecimento ou impedimento de usufruir de serviços ou bens que estão à disposição do público;
- Impedimento ou limitação ao acesso e exercício normal de uma atividade económica;
- Recusa ou limitação de acesso a locais públicos;
- Recusa ou limitação de acesso aos cuidados de saúde, quer em estabelecimentos públicos, quer privados;
- Recusa ou limitação de acesso a estabelecimentos de educação, públicos ou privados;
- Constituição de turmas/adoção de outras medidas de organização interna nos estabelecimentos de educação/ensino, segundo critérios discriminatórios;
- Recusa ou limitação de acesso à fruição cultural;
- Adoção de práticas e atos que, publicamente, emitam declarações ou transmitam informações que ameacem, insultem ou ofendam uma pessoa ou grupo de pessoas em função da origem racial e étnica, cor de pele, nacionalidade, ascendência e território de origem.

# 04. DISCRIMINAÇÃO RACIAL/ ÉTNICA

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>CICDR</b> - Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial	<b>218 106 100</b> <b>218 106 117</b> <a href="mailto:cicdr@acm.gov.pt">cicdr@acm.gov.pt</a> <u>Sede:</u> Rua Álvaro Coutinho, n.º14, 1150-025 Lisboa	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>SOS Racismo</b>	<b>217 552 700</b> <a href="mailto:sosracismo@gmail.com">sosracismo@gmail.com</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Linha Imigrante SOS</b> (linha de aconselhamento junto da Polícia Judiciária sobre direitos dos imigrantes)	<b>808 257 257</b> <b>218 106 191</b>	De Segunda a Sábado das 8h30 às 24h *custo chamada nacional
<b>UAVMD</b> (Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação)	<b>213 587 914</b> <a href="mailto:uavmd@apav.pt">uavmd@apav.pt</a>	Dias úteis das 10h00 às 17h00 *custo chamada nacional
<b>Associação de Imigrantes em Portugal</b>	<b>219 418 314</b> <a href="mailto:geral@aimigrantes.org">geral@aimigrantes.org</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional

# 04. DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+

## O QUE É?

A discriminação de pessoas LGBTQIA+, refere-se a qualquer distinção, exclusão, restrição, intimidação e assédio com base na orientação sexual, identidade e expressão de género ou características sexuais.

## CARACTERÍSTICAS

A discriminação de pessoas LGBTQIA+ pode ser muito abrangente e pode incluir: insultos homofóbicos e/ou transfóbicos, a destruição de propriedade (como bens pessoais, móveis e imóveis), agressões físicas, incidentes com serviços públicos (impedimento, limitação e/ou recusa de atendimento ou de usufruto dos serviços), entre outros.

## FORMAS DE AGRESSÃO

Violência física | Violência psicológica | Violência emocional | Violência verbal | Violência relacional | Violência social | Violência sexual | Perseguição

## COMO IDENTIFICAR UMA SITUAÇÃO DE DISCRIMINAÇÃO ?

A lei reconhece a importância de alguns tipos de motivação subjacentes à prática de alguns crimes, incluindo o preconceito resultante da orientação sexual ou identidade de género da vítima, mas continua a não reconhecer o crime de ódio como figura penal autónoma.

São necessárias duas condições para que um crime se configure como crime de ódio:

- 1.o crime deve ser considerado como tal pelo Código Penal;
- 2.o ato criminoso é cometido com um motivo em particular e a pessoa agressora escolhe intencionalmente a vítima devido a alguma das características pessoais – reais ou presumidas (ou seja, a pessoa não se identifica enquanto LGBTQIA+ ou outra identidade minoritária, mas é vista enquanto tal) – que estão expressamente proibidas na lei.

# 04. DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Linha de Apoio LGBTQIA+</b> (linha da <b>ILGA-Portugal</b> - Intervenção, Lésbica, Gay, Bissexual, Trans e Intersexo)	218 873 922 969 239 229 Informação sobre grupos de apoio e partilha: <a href="https://ilga-portugal.pt/centro-lgbti/grupos-de-encontro-e-partilha/">https://ilga-portugal.pt/centro-lgbti/grupos-de-encontro-e-partilha/</a>	Quintas e Sextas das 20h às 23h *custo chamada nacional
<b>AMPLOS - Associação de Mães e Pais pela Liberdade de Orientação Sexual</b> (apoio para pais e familiares de pessoas LGBTQIA+, para a comunidade escolar e para agentes comunitários)	918 820 063 <a href="mailto:amplos.bo@gmail.com">amplos.bo@gmail.com</a>	De Segunda a Sexta das 15h às 18h *custo chamada nacional
<b>Gabinete de Apoio Social e Psicológico da Opus Diversidades</b> (antiga Opus Gay)	210 937 927 924 467 485	De Segunda a Quarta das 09h às 17h De Quinta a Sexta das 12h às 20h *custo chamada nacional
<b>Serviço de Apoio à Vítima LGBTI+</b> (ILGA-Portugal)	927 247 468 <a href="mailto:sav@ilga-portugal.pt">sav@ilga-portugal.pt</a>	De Segunda a Sexta das 9h às 17h *custo chamada nacional
<b>Serviço de Apoio Jurídico</b> (ILGA-Portugal)	<a href="mailto:juridico@ilga-portugal.pt">juridico@ilga-portugal.pt</a>	N/A

# 04. DISCRIMINAÇÃO DE PESSOAS LGBTQIA+

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Canal de denúncia de incidentes/crimes discriminatórios</b> (ILGA-Portugal)	<a href="https://pt.surveymonkey.com/r/Observatorio2024">https://pt.surveymonkey.com/r/Observatorio2024</a>	N/A
<b>Serviço de Apoio Jurídico</b> (ILGA-Portugal)	<a href="mailto:juridico@ilga-portugal.pt">juridico@ilga-portugal.pt</a>	N/A
<b>Canal de denúncia de incidentes/crimes discriminatórios</b> (ILGA-Portugal)	<a href="https://pt.surveymonkey.com/r/Observatorio2024">https://pt.surveymonkey.com/r/Observatorio2024</a>	N/A
<b>Canal de denúncia de discriminação em razão do sexo, da orientação sexual e da identidade de género</b> (CIG)	<a href="https://www.cig.gov.pt/area-servicos/servicos/queixa-por-discriminacao/">https://www.cig.gov.pt/area-servicos/servicos/queixa-por-discriminacao/</a>	N/A

# 05. SEXUALIDADE

## LINHAS DE APOIO PARA O ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS RELACIONADAS COM A SEXUALIDADE

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Sexualidade em linha</b> (Linha de ajuda, anónima, confidencial e gratuita Informação e aconselhamento na área da saúde sexual e reprodutiva) – criada pelo programa <b>Cuida-te + do IPDJ</b>	808 222 003	Segunda a Sexta das 11h às 19h Sábado das 10h às 17h  Gratuito, anónimo e confidencial
<b>Sexualidade Segura</b>	800 202 120	Gratuito, anónimo e confidencial

# 07. SOLIDÃO

## O QUE É?

A solidão é um sentimento subjetivo relacionado com a ausência de contacto, sentimentos de pertença ou com sensações de se estar isolado, que interfere com a qualidade de vida das pessoas. Qualquer pessoa, em todas as fases da vida pode sofrer de solidão e isolamento social.

## CARACTERÍSTICAS

Normalmente vem de sensações de não ter ninguém com quem contar, ou de sentir que a rede de pessoas de que se dispõe não é suficiente para as suas necessidades. Pode também advir de sentimentos de falta de acesso a um conjunto de serviços ou recursos sociais.

## FATORES DE RISCO

- Pobreza ou pressões financeiras;
- Institucionalização;
- Diminuição do estado de saúde;
- Ausência de amigos ou colegas;
- Episódios súbitos negativos (como o falecimento de familiar/amigo, mudança de residência/escola, entre outros);
- Violência;
- Doença Mental (como a depressão)...

## COMO POSSO AJUDAR A COMBATER A SOLIDÃO?

Devemos criar espaços e oportunidade para todas as pessoas poderem participar em atividades sociais, culturais, recreativas, desportivas e espirituais. O SNS recomenda as seguintes ações:

- convidar amigos, colegas ou vizinhos para brincar e conversar;
- partilhar informação sobre iniciativas na comunidade (escolas);
- incentivar o convívio entre as crianças/jovens;
- promover o uso de tecnologias de comunicação que proporcionem a comunicação e convívio à distância...

# 07. DEPRESSÃO

## O QUE É?

O SNS define Depressão como sendo uma perturbação afetiva caracterizada por: tristeza, compromisso da motivação, ansiedade, fadiga, alterações do sono, irritabilidade fácil, dificuldades intelectuais e diminuição do campo de interesses.

## CARACTERÍSTICAS

A depressão afeta a forma como a criança/jovem pensa, se sente e como se comporta, podendo causar problemas físicos, emocionais e funcionais. Para ser considerada uma perturbação e não uma reação normal, deve existir permanência no tempo e sentimentos de:

- tristeza;
- alterações no apetite;
- fadiga;
- dificuldades de concentração;
- dificuldade em tomar decisões;
- perda do apego pela vida, ideias de morte ou pensamentos suicidas;
- sentimentos de inutilidade;
- desvalorização;
- desespero.

## PRINCIPAIS SINAIS DE ALARME DA DEPRESSÃO NOS JOVENS

### EMOCIONAIS

- Sentimentos de tristeza que podem incluir crises de choro sem motivo aparente;
- Irritabilidade, frustração e raiva;
- Perda de interesse pelas atividades quotidianas, pela família e pessoas amigas ou relações conflituosas com estes;
- Sentimentos de inutilidade, culpa e autocrítica;
- Dificuldades de concentração, memória e na tomada de decisões;
- Hipersensibilidade a rejeições ou falhas;
- Pensamentos frequentes sobre morte, morrer e suicídio...

# 07. DEPRESSÃO

## COMPORTAMENTAIS

- Insónias ou dormir demasiado;
- Alterações no apetite e/ou no peso;
- Consumo de bebidas alcoólicas ou estupefacientes;
- Agitação ou inquietação;
- Pensamentos e movimentos mais lentos;
- Dor de cabeça e corpo sem motivo aparente;
- Redução no rendimento escolar;
- Descuido com a aparência física;
- Automutilação;

## ACHO QUE UMA CRIANÇA/JOVEM SOFRE DE DEPRESSÃO. O QUE DEVO FAZER?

O Serviço Nacional de Saúde recomenda que, perante um ou mais sinais de alarme deve iniciar-se uma conversa com a criança/jovem para tentar perceber o que sente. Caso se verifique que os sintomas se mantêm deve procurar-se aconselhamento médico. É importante não esperar muito tempo, uma vez que, os sintomas de depressão não melhoram por si só e tendem a agravar-se com o passar do tempo.

Caso a criança/jovem fale sobre morte e/ou suicídio deve procurar-se imediatamente ajuda, quer através das linhas de apoio especializadas, quer através de profissionais de saúde, familiares e pessoas amigas.

# 07. SOLIDÃO, DEPRESSÃO E PENSAMENTOS SUICIDAS

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>SOS Voz Amiga</b>	213 544 545 912 802 669 963 524 660	Todos os dias das 15h30 às 00h30 *custo chamada nacional
<b>Linha Telefone Amigo</b> (Coimbra)	239 721 010	Todos os dias das 17h às 01h *custo chamada normal
<b>Serviço de Aconselhamento Psicológico</b>	808 24 24 24 Opção 4	24h Gratuito
<b>Telefone da Amizade</b>	228 323 535 <a href="mailto:jo@telefone-amizade.pt">jo@telefone-amizade.pt</a>	Todos os dias das 16h às 23h *custo chamada nacional
<b>Voz de Apoio</b>	225 506 070 <a href="mailto:sos@vozdeapoio.pt">sos@vozdeapoio.pt</a>	Todos os dias das 21h às 00h Gratuito

# 08. DISTÚRBIOS ALIMENTARES

## O QUE É?

Distúrbios alimentares, ou perturbações do comportamento alimentar, são doenças que provocam graves distúrbios na forma de avaliação pessoal do peso e da imagem corporal que marcam de forma impactante a avaliação no autoconceito da pessoa.

## CARACTERÍSTICAS

Estas doenças são acompanhadas por alterações comportamentais, principalmente no padrão de alimentação, pensamentos e emoções. Geralmente, as pessoas com estas perturbações focam-se em aspetos relacionados com a alimentação e o exercício físico, passando a seguir padrões rígidos e pouco saudáveis com o objetivo de perder peso, centralizando a sua vida exclusivamente na procura deste objetivo.

As perturbações do comportamento alimentar possuem uma forte componente hereditária. Contudo afetam também pessoas sem casos familiares conhecidos. Em muitos casos, estas perturbações surgem associadas a outros distúrbios como:

- depressão;
- ansiedade;
- pânico;
- transtorno obsessivo-compulsivo;

abuso ou dependência de álcool e/ou outras substâncias.

Para atingirem o seu objetivo de perda de peso, as pessoas com distúrbios alimentares recorrem a comportamentos como:

- alterações na ingestão de alimentos, quer em quantidade, quer em qualidade;
- prática excessiva de exercício físico;
- indução do vômito;
- abuso de laxantes e/ou diuréticos...

Os distúrbios alimentares podem também surgir de um desejo de aumentar a massa muscular, caracterizando-se neste caso pelo aumento do consumo de alimentos ricos em proteínas, exercício físico intenso e ingestão de esteroides anabolizantes.

# 08. DISTÚRBIOS ALIMENTARES

## PERTURBAÇÕES MAIS COMUNS

- Ingestão alimentar compulsiva (ingerir num curto espaço de tempo grandes quantidades de alimentos, normalmente após períodos de grande restrição alimentar);
- Bulimia nervosa;
- Anorexia nervosa.

## SINAIS E SINTOMAS DE UM DISTÚRBO ALIMENTAR:

- Recusa constante em se alimentar;
- Preocupação/Obsessão pelo corpo e imagem corporal;
- Episódios recorrentes de compulsão alimentar;
- Dores de garganta ou problemas de dentição (causados pela indução do vômito);
- Lesão da pele do dorso da mão ou calos nas mãos (causadas pela indução do vômito);
- Esconder comida;
- Após as refeições, fechar-se durante muito tempo na casa de banho.

## ACHO QUE UMA CRIANÇA/JOVEM SOFRE DE UM DISTÚRBO ALIMENTAR. O QUE DEVO FAZER?

Procurar ajuda! É fundamental procurar acompanhamento psicológico e orientação alimentar. A adoção de hábitos alimentares saudáveis por parte da família de modo a integrar a criança/jovem, desmistificar erros alimentares e explicar que não existem alimentos proibidos.

A identificação precoce é fundamental para se corrigir comportamentos problemáticos que possam evoluir para uma perturbação alimentar.

# 08. DISTÚRBIOS ALIMENTARES

## LINHAS DE APOIO E CANAIS DE DENÚNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>SOS Voz Amiga</b>	213 544 545 912 802 669 963 524 660	Todos os dias das 15h30 às 00h30 *custo chamada nacional
<b>Serviço de Aconselhamento Psicológico</b>	808 24 24 24 Opção 4	24h Gratuito
<b>Consulta de Comportamento Alimentar dos Hospitais de Coimbra</b>	239 402 901	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional

# 09. CONTACTOS GERAIS E DE EMERGÊNCIA

Entidade	Contacto	Horário atendimento e custos
<b>Polícia Municipal Coimbra</b>	239 854 419 <a href="mailto:policia.municipal@cm-coimbra.pt">policia.municipal@cm-coimbra.pt</a>	Todos os dias, das 08h00 às 20h00
<b>PSP</b>	239 073 500 239 073 530	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Polícia Judiciária Coimbra</b>	239 863 000 <a href="mailto:direcao.coimbra@pj.pt">direcao.coimbra@pj.pt</a>	Custo de chamada para Rede Fixa Nacional
<b>Portal da Queixa Eletrónica à GNR e à PSP</b>	<a href="https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/">https://queixaselectronicas.mai.gov.pt/</a>	N/A
<b>APAV – Linha de Apoio à Vítima</b>	116 006	Dias úteis das 08h às 23h
<b>Serviço de Aconselhamento Psicológico da Linha SNS24</b>	808 24 24 24 Opção 4	24h

## NÚMEROS NACIONAIS DE EMERGÊNCIA - 24H GRATUITO

**112 - EMERGÊNCIA MÉDICA**

**808 24 24 24 - LINHA SAÚDE 24**

**116 000 - LINHA DA CRIANÇA DESAPARECIDA**

**116 111 - LINHA DE APOIO À CRIANÇA**

# 10. GLOSSÁRIO

## **BULLYING HOMOFÓBICO/TRANSFÓBICO**

Discriminar tendo por base preconceito em relação à orientação sexual, identidade e expressão de género e/ou características sexuais de outra pessoa, revelar ou ameaçar contar segredos ou informações pessoais sobre a sexualidade da vítima, denegrir a imagem, fazer comentários ou piadas ofensivas.

## **PERSEGUIÇÃO**

Qualquer forma, ou tentativa, de comunicação, vigilância, assédio ou perseguição a alguém que não o deseja e que, em consequência desses comportamentos, se sente ansioso/a, assustado/a, com medo ou em perigo. Exemplos: contactos repetidos e indesejados, aparecer constantemente nos locais frequentados pela outra pessoa, procurar obter informações sobre a outra pessoa, vasculhando no lixo, na mochila, nos bolsos ou, simplesmente, perguntando a outros, enviar presentes não desejados, criar sites ou blogs sobre a outra pessoa, seguir a outra pessoa, entre outros.

## **VIOLÊNCIA ECONÓMICA**

Atos de controlo e vigilância do comportamento de uma pessoa em termos do uso e distribuição de dinheiro e a ameaça constante de negação de recursos económicos. Exemplos: controlo do ordenado, recusa de dar dinheiro para necessidades básicas, controlo de contas bancárias, impedir que a vítima procure emprego, roubar dinheiro, pressionar para pagar despesas pessoais, entre outros.

## **VIOLÊNCIA FÍSICA**

Também denominada por maus-tratos físicos ou abuso físico, trata-se de atos violentos, nos quais se faz uso da força física de forma intencional, não-acidental, com o objetivo de ferir, lesar, provocar dor e sofrimento ou destruir a pessoa, deixando, ou não, marcas evidentes no seu corpo. Exemplos: bater, arranhar, pontapear, empurrar, cuspir, roubar ou destruir bens, perseguir, dar bofetadas; puxar os cabelos; atirar objetos à outra pessoa; dar beliscões; dar empurrões; agarrar com muita força, entre outros.

## **VIOLÊNCIA PSICOLÓGICA/EMOCIONAL**

Toda a forma de rejeição, depreciação, discriminação, desrespeito, punições humilhantes e utilização da pessoa para atender às necessidades psíquicas de outrem. É toda ação que coloque em risco ou cause dano à autoestima, à identidade ou ao desenvolvimento da pessoa. Exemplos: insultos, desprezo, críticas, humilhação, desvalorização, ridicularização, chantagem afetiva e emocional, privação de afeto, privação do poder de decisão, insultar/difamar, gritar ou ameaçar, impedir os contactos com outras pessoas, não deixar sair com os amigos/as, ver telemóvel/e-mail sem consentimento, partir ou danificar intencionalmente objetos, entre outros.

# 10. GLOSSÁRIO

## **VIOLÊNCIA RELACIONAL/SOCIAL**

Exemplos: excluir de um grupo, espalhar boatos, rumores e mentiras, afastar a rede familiar e social impedindo a comunicação, tornando a vítima mais facilmente manipulável e vulnerável, entre outros.

## **VIOLÊNCIA SEXUAL**

A violência sexual enquadra atos ou tentativas de atos sexuais indesejados, bem como, comentários, contactos ou interações de natureza sexual indesejados ou a sua tentativa. Exemplos: assediar, obrigar a práticas não consentidas, toques indesejados, fazer comentários ofensivos de cariz sexual, entre outros.

## **VIOLÊNCIA VERBAL**

Comportamento agressivo, que tem como característica o uso de palavras que têm como objetivo humilhar, manipular, ridicularizar, ou até ameaçar uma pessoa causando danos. Exemplos: provocar, insultar, ameaçar, gritar, humilhar, inferiorizar, troçar sobre determinadas características físicas, forma de vestir, entre outros.

## **GROOMING ONLINE**

Processo de manipulação onde uma pessoa inicia uma conversa com abordagem não-sexual, aparentemente positiva, junto de outra (normalmente, crianças e jovens), com o objetivo de marcar encontros para consumir a violência sexual, podendo incluir o incentivo / a imposição à produção e envio de fotografias íntimas da vítima.

