

# Estatísticas APAV 2022

## SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância



SISTEMA INTEGRADO DE APOIO À DISTÂNCIA

CHAMADA GRATUITA

**116 006**

LINHA DE APOIO À VÍTIMA

**APAV**<sup>®</sup>

*associação portuguesa de*  
**Apoio à Vítima**



financiado por



FUNDO  
PARA A SEGURANÇA  
INTERNA



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA

SGMAI  
SECRETARIA  
GERAL



União Europeia

# **Índice**

<b>1. Dados gerais</b>	<b>1</b>
<b>2. Caracterização da Vítima</b>	<b>7</b>
<b>3. Caracterização do Autor do Crime</b>	<b>11</b>
<b>4. Caracterização da Vitimação</b>	<b>13</b>

## SIAD | 2022

Atendimentos  
5.454

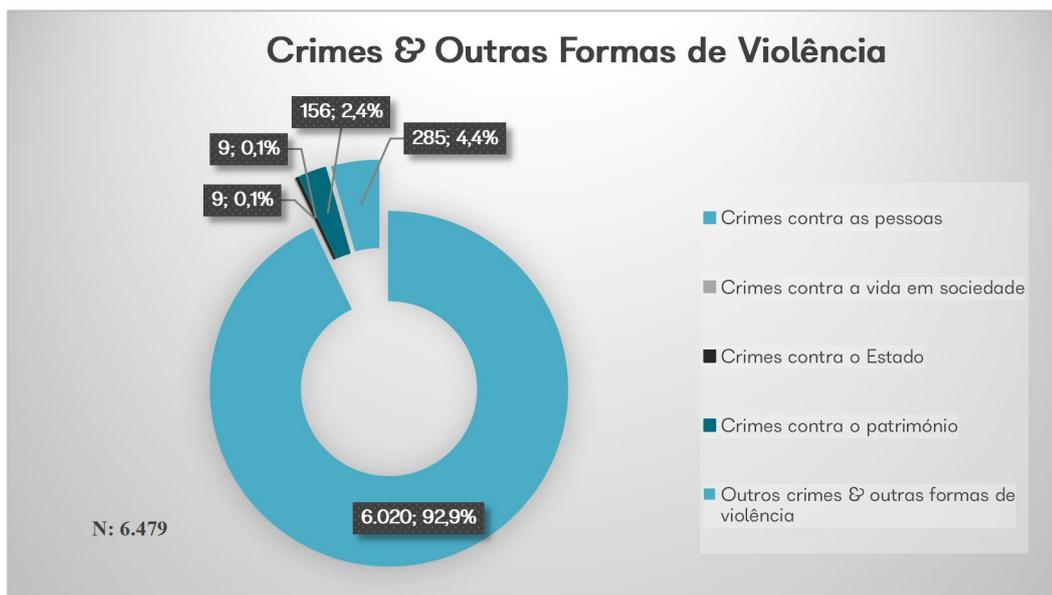
Utentes  
3.857

Crimes & outras formas de violência  
6.479

O Sistema Integrado de Apoio à Distância desenvolveu o seu trabalho de uma forma séria e continuada durante o ano de 2022. Nesta medida, os registos que a seguir se apresentam são o reflexo deste mesmo trabalho.

Entre janeiro e dezembro de 2022, o SIAD registou um total de **5.454 atendimentos** a **3.857 utentes** e assinalou um total de **6.479 crimes e outras formas de violência**.

Como é possível observar no gráfico, a categoria criminal em destaque é a dos Crimes Contra as Pessoas.



## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

	Crimes & outras formas de violência	N	%
Crimes contra as pessoas: vida ou integridade física	Homicídio consumado	3	0,04
	Homicídio tentado	3	0,04
	Ofensa à integridade física (simples)	193	3
	Ofensa à integridade física (grave)	10	0,2
	Ofensa à integridade física – outra (qualificada, privilegiada, por negligência)	3	0,04
	<b>Violência Doméstica (maus tratos físicos e psíquicos – 152º)<sup>1</sup></b>	<b>4.875</b>	<b>75,3</b>
	Intervenções e tratamentos médico-cirúrgicos (arbitrários)	2	0,03
Crimes contra pessoas: liberdade pessoal	Maus tratos/Violência institucional	42	0,6
	<b>Ameaça/coação</b>	<b>243</b>	<b>3,8</b>
	Perseguição ( <i>Stalking</i> )	94	1,5
	Sequestro	5	0,07
Crimes contra as pessoas: sexuais	Tráfico de pessoas	2	0,03
	Crimes sexuais contra adultos	121	1,9
	<b>Crimes sexuais contra crianças e jovens</b>	<b>135</b>	<b>2,1</b>
Crimes contra as pessoas: honra	Outros crimes sexuais	1	0,01
	<b>Difamação/injúrias</b>	<b>205</b>	<b>3,2</b>
	Violação de correspondência ou telecomunicações	6	0,09
	Violação de domicílio ou perturbação da vida privada	25	0,4
Crimes contra a vida em sociedade	Devassa da vida privada e/ou gravação de fotografias ilícitas	52	0,8
	<b>Falsificação de documentos</b>	<b>6</b>	<b>0,09</b>
	Subtração de menor	2	0,03
Crimes contra o Estado	Violação de obrigação de prestação de alimentos	1	0,01
	<b>Abuso de poder</b>	<b>7</b>	<b>0,1</b>
	Denúncia caluniosa	1	0,01
Crimes contra o Património	Prevaricação de advogado	1	0,01
	Abuso de confiança	2	0,03
	Dano	21	0,3
	<b>Burla</b>	<b>86</b>	<b>1,3</b>
	Extorsão	11	0,2
	Roubo: por esticão	6	0,09
	Roubo: em residência	3	0,04
	Roubo: outros roubos	7	0,1
	Furto: em residência	8	0,1
	Furto: por carteirista	2	0,03
	Furto: de veículo	2	0,03
	Furto: outros furtos	5	0,07
Outros crimes e outras forma de violência	Outros crimes contra o património	3	0,04
	Acesso ilegítimo	12	0,2
	Assédio sexual online	1	0,01
	Bullying	51	0,8
	Burla informática	1	0,01
	Cyberbullying	10	0,2
	Dano informático	1	0,01
Discriminação e incitamento ao ódio e à violência	6	0,09	

<sup>1</sup> Inclui, segundo a APAV, crimes no âmbito da Violência Doméstica como sejam os maus tratos físicos e psíquicos, ameaça/coação, injúrias/difamação e crimes de natureza sexual;

## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

Exploração laboral	1	0,01
Exposição à violência, abandono e/ou negligência de pessoa particularmente	15	0,2
Falsidade informática	1	0,01
Furto de identidade	19	0,3
Grooming	2	0,03
Obstrução à justiça	1	0,01
Phishing	2	0,03
Segurança informática	6	0,09
Sexting	4	0,06
Sextortion	46	0,7
Subtração de documentos	1	0,01
Relacionamentos online	6	0,09
Reputação online	5	0,07
Violação de dados pessoais	2	0,03
<b>Assédio (contraordenação)</b>	<b>62</b>	<b>1</b>
Discriminação (contraordenação)	8	0,1
Outros crimes	22	0,3
<b>Total<sup>2</sup></b>	<b>6.479</b>	<b>100</b>

Nos crimes sexuais (tanto praticados contra adultos como contra crianças e jovens) é comum as vítimas relatarem situações que integram diferentes tipos legais de crime. A tabela que se segue representa esses casos:

Crimes Sexuais	N
<b>Crimes sexuais (contra adultos)</b>	
– Abuso sexual de pessoas incapaz	8
– Importunação sexual	26
– Coação sexual	20
– Lenocínio	2
– Violação	64
– Outros crimes sexuais contra adultos	1
<b>Crimes sexuais contra crianças e jovens</b>	
– Abuso sexual de crianças	59
– Atos sexuais com adolescentes	5
– Abuso sexual de menor dependente	10
– Abuso sexual de pessoa incapaz	1
– Aliciamento de menores	9
– Pornografia de menores	9
– Violação de menores	17
– Coação sexual de menores	11
– Importunação sexual de menores	14

<sup>2</sup> É possível, para uma só vítima, assinalar mais do que um tipo legal de crime;

## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

O número de referências<sup>3</sup> efetuadas para o SIAD permite perceber o mapa das interações locais. As referências por parte de **familiares** foram significativas (**n=186; 5,1%**) bem como por parte de **amigos/conhecidos/vizinhos** (**n=154; 4,3%**). No entanto, foi a **iniciativa do próprio utente** que se destacou no SIAD, em 2022, totalizando **82,1% (n=2.973)** das situações.

Referenciação para a APAV	N	%
<b>Amigo/conhecido/vizinho</b>	<b>154</b>	<b>4,3</b>
Autarquia	4	0,1
Comunicação social	12	0,3
CPCJ	5	0,1
CIG	2	0,05
CNAI/CNAIM	1	0,02
Estabelecimento de ensino	11	0,3
Estabelecimento de saúde	43	1,2
<b>Iniciativa própria</b>	<b>2.973</b>	<b>82,1</b>
LNES	12	0,3
Ministério Público	1	0,02
INMLCF	1	0,02
<b>Familiar</b>	<b>186</b>	<b>5,1</b>
ONG/IPSS	4	0,1
OPC	105	2,9
Publicidade	9	0,3
Segurança social	10	0,3
Tribunal	3	0,08
Outros serviços telefónicos	7	0,2
Outro	82	2,3
Total	<b>3.625</b>	<b>100</b>

<sup>3</sup> Nas referências para a APAV, era possível o utente indicar mais do que uma fonte de referência, tornando o total de referências superior ou inferior ao número efetivo de utentes. Por uma questão de facilidade na análise dos dados desta variável, optou-se por não se fazer referência a dados “não se sabe”;

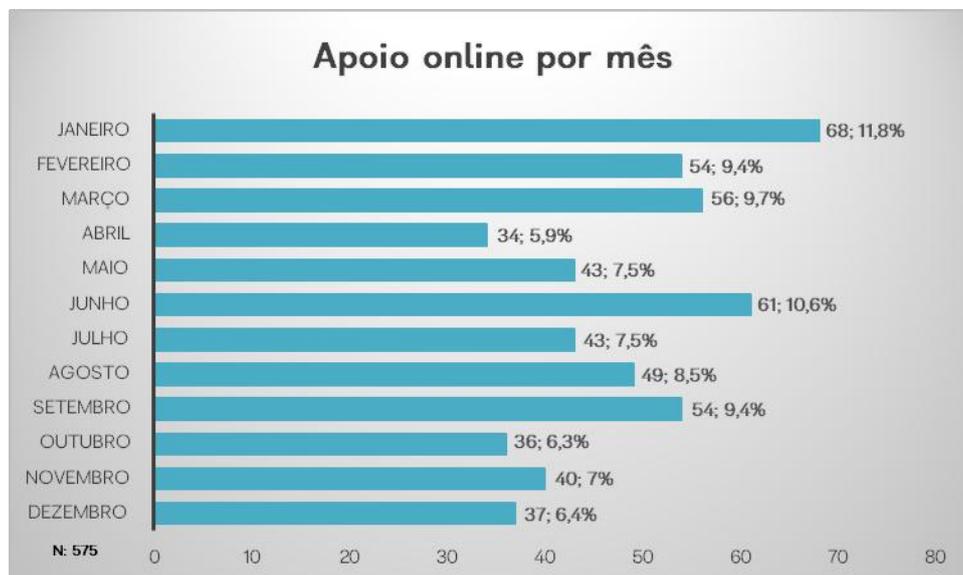
## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

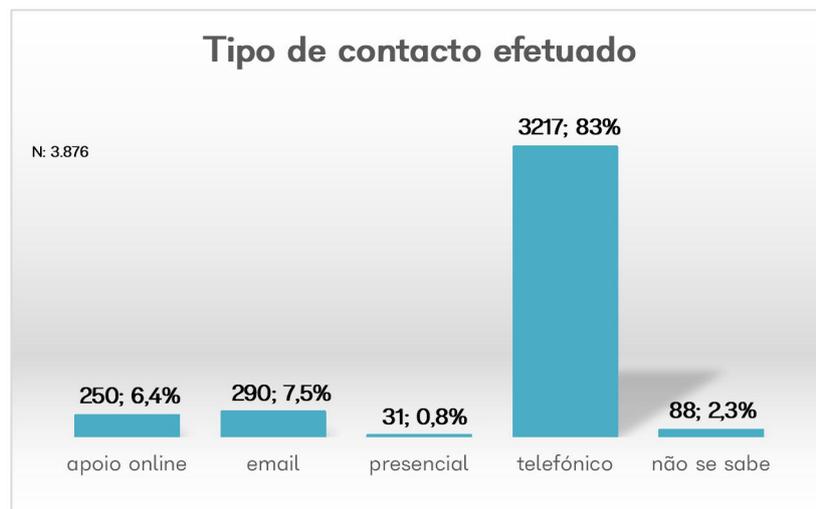
No decorrer do ano de 2022, o Sistema Integrado de Apoio à Distância/Linha de Apoio à Vítima, registou um total de **4.096** chamadas distribuídas pelos vários meses do ano, perfazendo uma **média de 16 chamadas por dia**. Destaca-se o mês de **junho com 9,8% (n=403)** do total de chamadas.



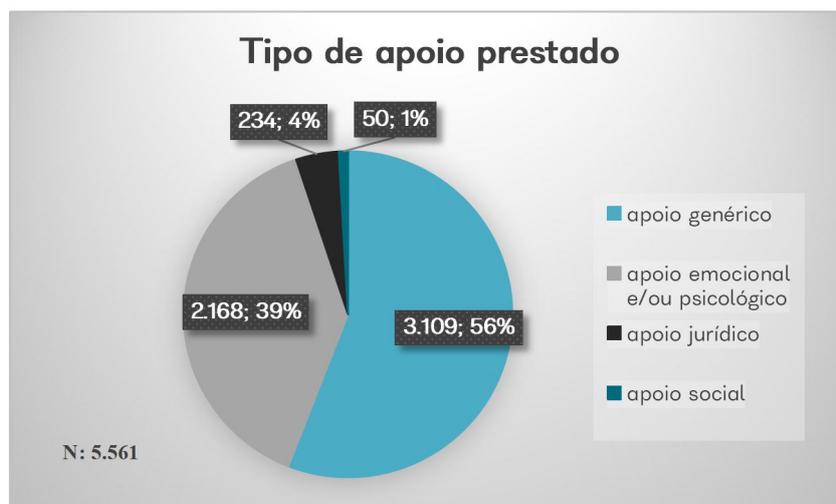
No total de processos com vítimas de crime registados, entre janeiro e dezembro de 2022 foram assinaladas **575 situações** cujo apoio foi prestado via *online*, destacando-se os meses de **janeiro com 11,8% (n=68)** e **junho com 10,6% (n=61)** respetivamente.



Os contactos efetuados para o SIAD, em 2022, foram superiores no que ao **atendimento telefónico (n=3.217; 83%)** diz respeito. No entanto, também os **contactos por email (n=290; 7,5%)** tiveram grande representação bem como os **atendimentos via online (n=250; 6,4%)**.



De acordo com o tipo de apoio prestado<sup>4</sup> pela APAV no SIAD, o **apoio genérico** foi comumente o mais prestado contabilizando **cerca de 56% (n=3.109)** do total de apoios registados. Porém, de entre os apoios especializados que a APAV presta, o **apoio emocional e/ou psicológico (n=2.168; 39%)** foi o mais procurado em 2022 no SIAD, seguido do **apoio jurídico (n=234; 4,2%)**.

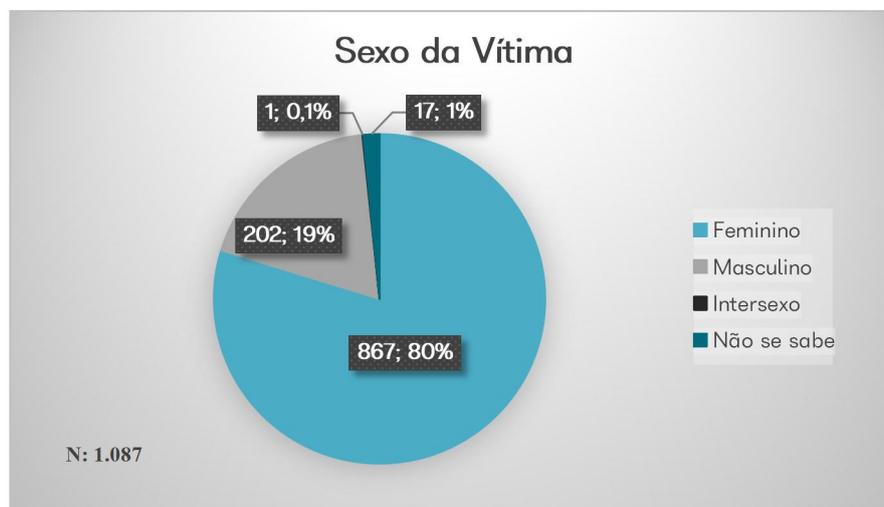


<sup>4</sup> Nesta variável – tipo de apoio prestado – teve-se em conta o número de apoios efetivamente verificados, independentemente do facto de este número ser superior ou inferior ao número de utentes. Assim, as percentagens desta variável são elaboradas com base no número de apoios prestados no SIAD durante o ano civil de 2022 e não com base no número de utentes. Por uma questão de facilidade na análise dos dados desta variável, optou-se por não se fazer referência a dados "não se sabe";

Dos **3.821 utentes** que contactaram o SIAD em 2022, **2.366 foram imediatamente encaminhados** para Serviços de Proximidade mais próximos da sua área de residência, com vista a uma intervenção e acompanhamento mais próximos. A estatística relativa a estes utentes encontra-se vertida, desta forma, nos relatórios dos respetivos Serviços.

Neste sentido, e na continuação deste relatório em específico, apenas se analisará a estatística sociodemográfica das vítimas e dos autores bem como a estatística referente à caracterização da vitimação relativa a 1.491 utentes que contactaram o SIAD em 2022 e cuja intervenção e acompanhamento foram prestados neste serviço. Além destes 1.491 utentes, somam-se mais 83 que começaram por contactar outros Serviços de Proximidade da APAV e foram imediatamente encaminhados para o SIAD, para intervenção e acompanhamento. Desta forma, a estatística do restante relatório contabiliza um total de **1.574 utentes**, sendo que destes **1.087 foram vítimas** de crime e/ou de outras formas de violência.

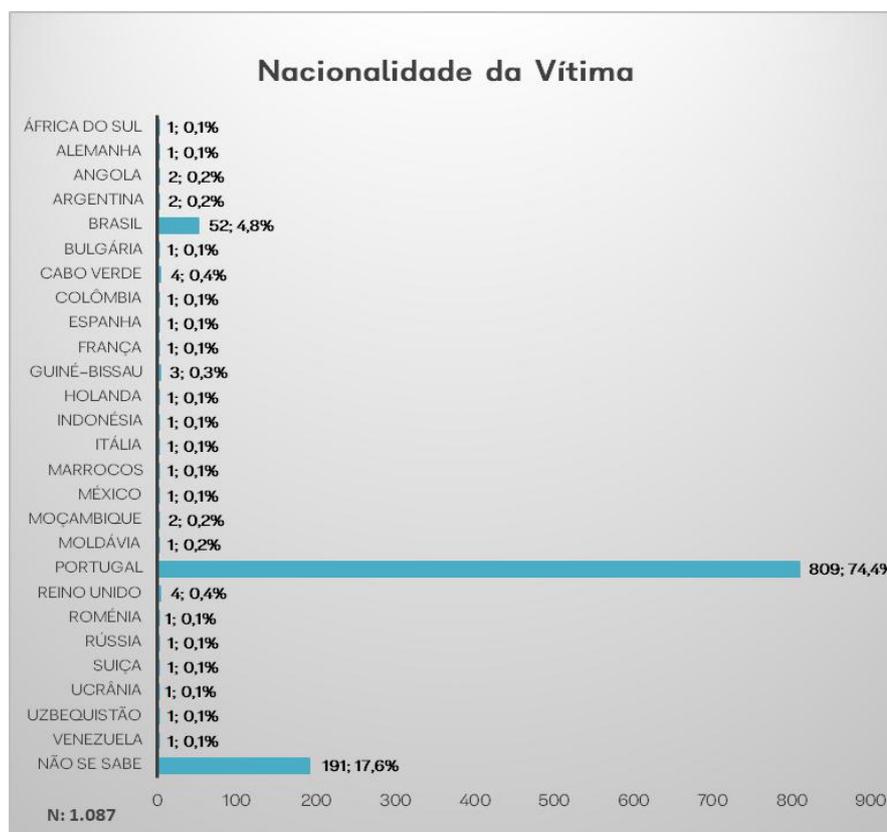
## Caracterização da vítima



No ano de 2022, o SIAD apoiou um total de **1.087 vítimas de crime e de outras formas de violência**. Destas, **cerca de 80% (n=867)** era do **sexo feminino** e **18,6% (n=202)** do **sexo masculino**.

As faixas etárias mais representadas situavam-se entre os **35 e os 54 anos (n=277; 25,5%)** e **acima dos 65 anos de idade (n=128; 11,8%)**.

Idade da Vítima	N	%
0-3 anos	5	0,4
4-5 anos	5	0,4
6-10 anos	27	2,5
11-17 anos	48	4,4
8-24 anos	104	9,6
25-34 anos	115	10,6
<b>35-44 anos</b>	<b>153</b>	<b>14,1</b>
<b>45-54 anos</b>	<b>124</b>	<b>11,4</b>
55-64 anos	86	7,9
<b>65 ou + anos</b>	<b>128</b>	<b>11,8</b>
Não se sabe	292	26,9
Total	<b>1.087</b>	<b>100</b>



Das 1.087 vítimas assinaladas pelo Sistema Integrado de Apoio à Distância, **74,4% (n=809)** era de nacionalidade **Portuguesa**, sendo que **52 (4,8%)** era de nacionalidade Brasileira.

## VÍTIMAS APOIADAS (2022)

MUNICÍPIOS	N	%						
Abrantes	1	0,1	Lagos	4	0,4	Santarém	3	0,3
Águeda	6	0,5	Lamego	2	0,2	Santiago do Cacém	1	0,1
Albergaria-a-Velha	3	0,3	Leiria	20	1,7	Santo Tirso	1	0,1
Albufeira	4	0,4	Lisboa	65	6,0	São João da Madeira	7	0,6
Alcácer do Sal	2	0,2	Loulé	5	0,4	São Pedro do Sul	2	0,2
Alcobaça	1	0,1	Loures	11	1,0	Sardoal	1	0,1
Alenquer	2	0,2	Lourinhã	1	0,1	Sátão	1	0,1
Almada	14	1,3	Lousada	3	0,3	Seia	2	0,2
Almeirim	2	0,2	Mação	1	0,1	Seixal	11	1,0
Almodôvar	1	0,1	Macedo de Cavaleiros	1	0,1	Serpa	2	0,2
Amadora	17	1,6	Mafra	5	0,4	Sertã	2	0,2
Amarante	1	0,1	Maia	12	1,1	Sesimbra	6	0,5
Amares	1	0,1	Mangualde	1	0,1	Setúbal	7	0,6
Anadia	2	0,2	Marco de Canaveses	4	0,4	Silves	1	0,1
Angra do Heroísmo	1	0,1	Marinha Grande	6	0,5	Sintra	33	3,0
Ansião	1	0,1	Matosinhos	12	1,1	Soure	1	0,1
Arcos de Valdevez	1	0,1	Mealhada	1	0,1	Sousel	1	0,1
Arganil	1	0,1	Mértola	2	0,2	Tabuaço	1	0,1
Arouca	3	0,3	Miranda do Corvo	1	0,1	Tarouca	2	0,2
Arruda dos Vinhos	2	0,2	Mirando do Douro	1	0,1	Tavira	1	0,1
Aveiro	17	1,6	Mirandela	2	0,2	Tondela	10	0,9
Avis	1	0,1	Mogadouro	1	0,1	Torre de Moncorvo	1	0,1
Baião	1	0,1	Moita	3	0,3	Torres Novas	1	0,1
Barcelos	2	0,2	Monção	6	0,5	Torres Vedras	4	0,4
Barreiro	5	0,4	Monchique	2	0,2	Trancoso	2	0,2
Batalha	1	0,1	Mondim de Basto	1	0,1	Trofa	2	0,2
Beja	6	0,5	Montemor-o-Novo	2	0,2	Vagos	3	0,3
Belmonte	1	0,1	Montemor-o-Velho	1	0,1	Vale de Cambra	2	0,2
Benavente	3	0,3	Montijo	4	0,4	Valongo	5	0,4
Bombarral	1	0,1	Moura	1	0,1	Valpaços	2	0,2
Borba	1	0,1	Mourão	1	0,1	Viana do Castelo	12	1,1
Braga	11	1,0	Nelas	4	0,4	Vidigueira	2	0,2
Bragança	4	0,4	Odemira	2	0,2	Vila do Bispo	2	0,2
Cabeceiras de Basto	1	0,1	Odivelas	11	1,0	Vila do Conde	2	0,2
Caldas da Rainha	1	0,1	Oeiras	11	1,0	Vila Franca de Xira	3	0,3
Câmara de Lobos	2	0,2	Oleiros	1	0,1	Vila Nova da Cerveira	1	0,1
Caminha	1	0,1	Olhão da Restauração	1	0,1	Vila Nova de Famalicão	3	0,3
Carrizada de Ansiã	1	0,1	Oliveira de Azeméis	6	0,5	Vila Nova de Foz Côa	1	0,1
Carregal do Sal	2	0,2	Oliveira de Frades	2	0,2	Vila Nova de Gaia	15	1,4
Cartaxo	1	0,1	Oliveira do Bairro	3	0,3	Vila Nova de Paiva	2	0,2
Cascais	13	1,2	Ourém	2	0,2	Vila Real	1	0,1
Castelo Branco	10	0,9	Ovar	8	0,7	Vila Real Santo António	3	0,3
Castelo de Paiva	1	0,1	Paços de Ferreira	3	0,3	Vila Velha de Rodão	2	0,2
Castro Verde	1	0,1	Palmela	8	0,7	Vila Verde	1	0,1
Celorico da Beira	1	0,1	Paredes	3	0,3	Vinhais	1	0,1
Chaves	4	0,4	Penafiel	1	0,1	Viseu	5	0,4
Coimbra	7	0,6	Penalva do Castelo	2	0,2	Não se sabe	329	30,2
Covilhã	5	0,4	Penela	1	0,1	<b>Total</b>	<b>1.087</b>	<b>100</b>
Elvas	1	0,1	Peniche	2	0,2			
Espinho	2	0,2	Pombal	2	0,2			
Esposende	1	0,1	Ponta Delgada	2	0,2			
Estarreja	5	0,4	Ponte de Lima	2	0,2			
Estremoz	2	0,2	Ponte de Sor	1	0,1			
Évora	13	1,2	Portalegre	3	0,3			
Fafe	1	0,1	Portimão	3	0,3			
Faro	4	0,4	Porto	20	1,7			
Ferreira do Alentejo	1	0,1	Porto de Mós	2	0,2			
Figueira da Foz	3	0,3	Porto Moniz	1	0,1			
Figueiró dos Vinhos	1	0,1	Porto Santo	1	0,1			
Fornos de Algodres	3	0,3	Póvoa de Lanhoso	3	0,3			
Fronteira	1	0,1	Póvoa de Varzim	2	0,2			
Funchal	11	1,0	Proença-a-Nova	2	0,2			
Fundão	3	0,3	Resende	1	0,1			
Gondomar	14	1,3	Ribeira Brava	4	0,4			
Gouveia	3	0,3	Ribeira Grande	1	0,1			
Guarda	5	0,4	Rio Maior	1	0,1			
Guimarães	5	0,4	Sabugal	2	0,2			
Idanha-a-Nova	2	0,2	Salvaterra de Magos	1	0,1			
Ílhavo	3	0,3	Santa Comba Dão	2	0,2			
Lagoa (Açores)	1	0,1	Santa Cruz	2	0,2			
Lagoa (Faro)	3	0,3	Santa Maria da Feira	14	1,3			

## Legenda

Sem registos

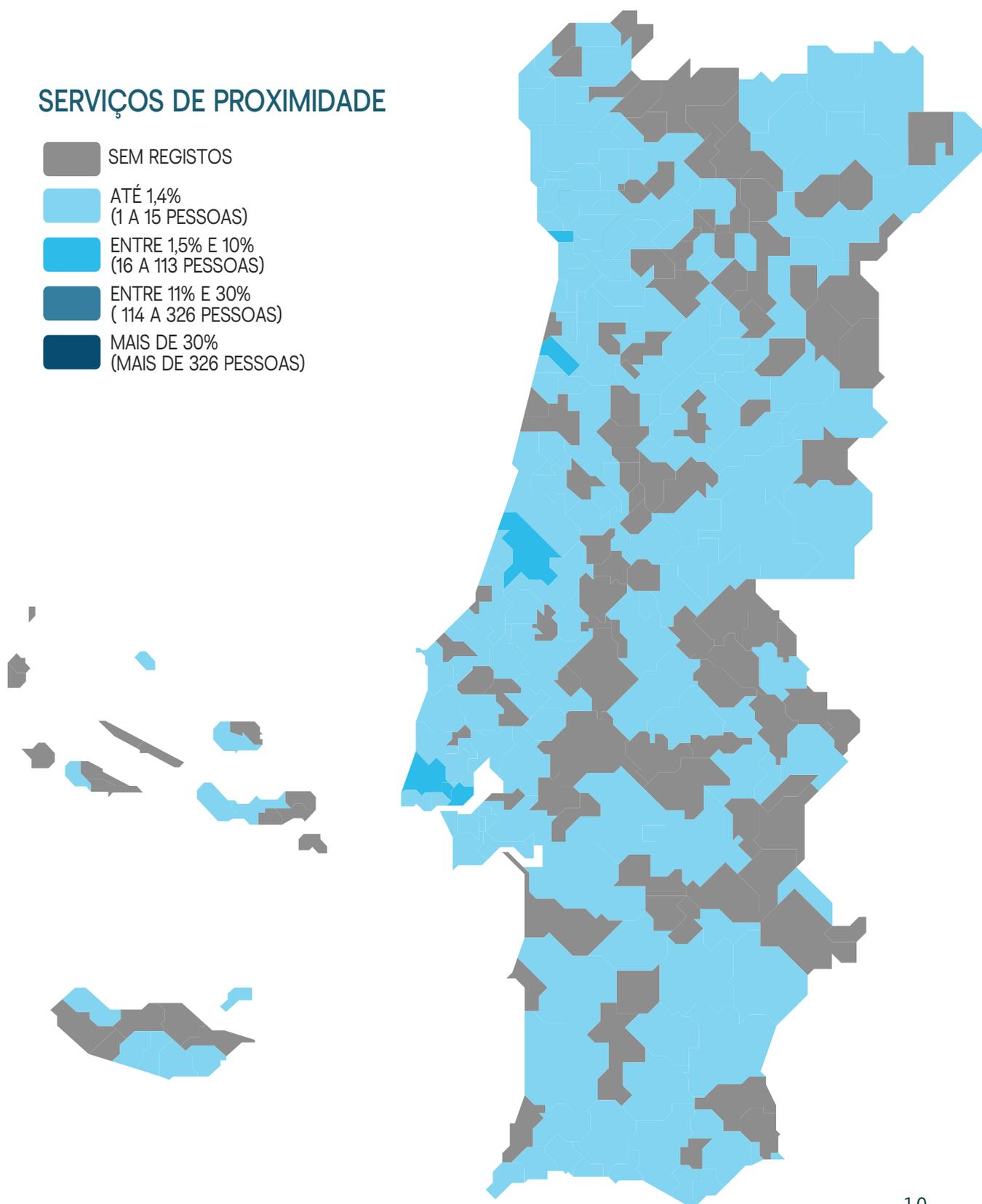
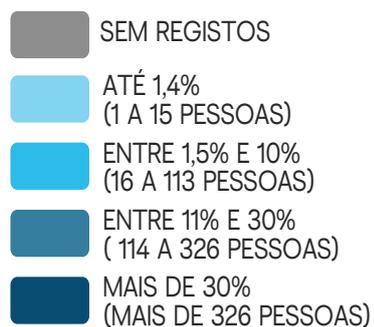
Entre 0% e 1,4%

Entre 1,5% e 10%

Entre 11% e 30%

Mais de 30%

## SERVIÇOS DE PROXIMIDADE



## **Caracterização do/a Autor/a do Crime & de Outras Formas de Violência**



O SIAD tomou conhecimento, em 2022, de **1.103** autores de crime & de outras formas de violência. Destes, **70,4% (n=777)** era do sexo masculino.

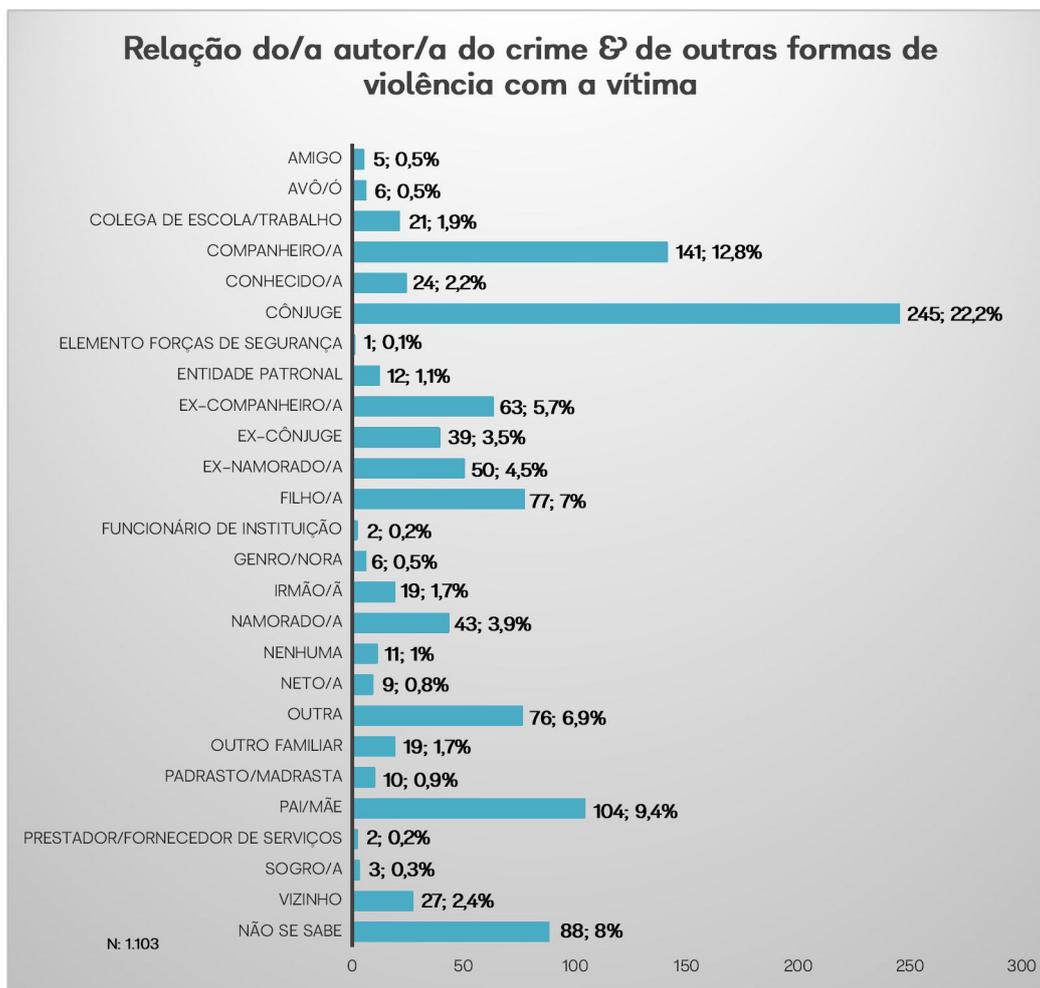
As faixas etárias mais representativas situaram-se entre os **25 e os 54 anos de idade (n=235; 21,3%)**.

Idade do/a Autor/a do Crime & de Outras Formas de Violência	N	%
6-10 anos	2	0,2
11-17 anos	6	0,5
18-24 anos	33	3
25-34 anos	71	6,4
35-44 anos	79	7,2
45-54 anos	85	7,7
55-64 anos	48	4,4
65 ou + anos	63	5,7
Não se sabe	716	64,9
<b>Total</b>	<b>1.103</b>	<b>100</b>

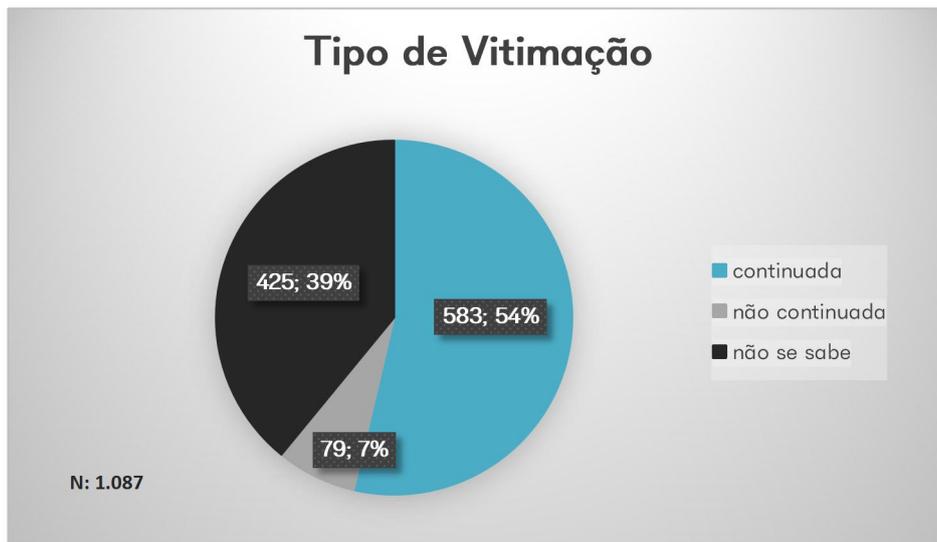
## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

A relação do/a autor/a do crime & de outras formas de violência com a vítima pauta-se sobretudo por relações familiares, designadamente pelos **22,3% (n=245) de relação de cônjuge**, **12,8% (n=141) de companheiro**, **5,7% (n=63) de ex-companheiro**, **4,5% (n=50) de ex-namorado**, **3,5% (n=39) de ex-cônjuge** e **3,9% (n=43) de namorado**. As relações familiares de **consanguinidade** em que vítima é filho/a do/a autor/a apresentaram um total de **9,4% (n=104)**, seguindo-se os **7% (n=77)** em que a vítima é pai/mãe do autor/a.



## Caracterização da Vitimação



Das 1.087 vítimas que foram apoiadas no SIAD no ano de 2022, **cerca de 54% (n=583)** foi alvo de **vitimação continuada**, sendo que a sua principal **duração** se situou **entre 2 e 3 anos (n=84; 14,4%)**.

Duração da Vitimação	N	%
Entre 1 e 6 meses	53	9,1
Entre 7 meses e 1 ano	67	11,5
<b>Entre 2 e 3 anos</b>	<b>84</b>	<b>14,4</b>
Entre 4 e 5 anos	45	7,7
Entre 6 e 7 anos	25	4,3
Entre 8 e 11 anos	31	5,3
Entre 12 a 20 anos	45	7,7
Entre 21 e 30 anos	22	3,8
Entre 31 e 50 anos	21	3,6
Mais de 50 anos	1	0,2
Não se sabe	189	32,4
<b>Total</b>	<b>583</b>	<b>100</b>

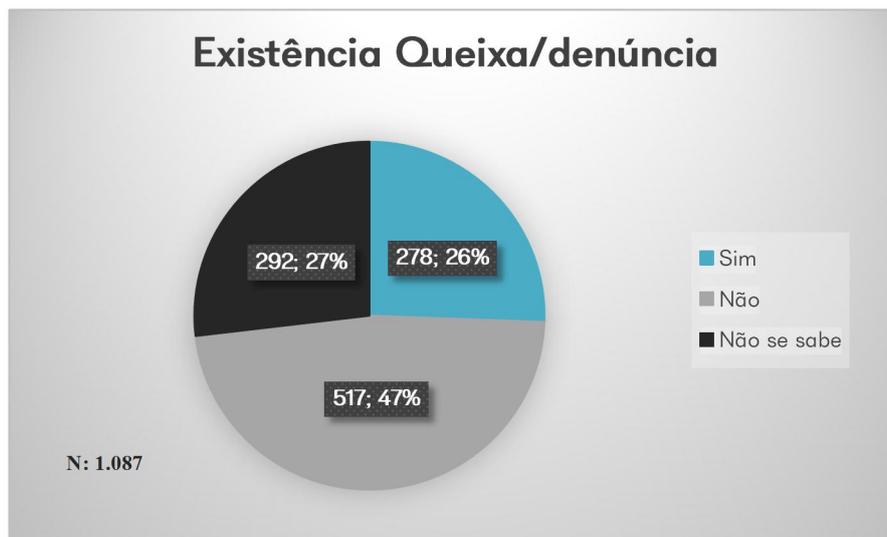
## Estatísticas APAV

### SIAD – Sistema Integrado de Apoio à Distância

O local para a prática do crime & de outras formas de violência<sup>5</sup> mais prevalente por quem procurou o SIAD em 2022 foi a **residência comum (n=534; 57,1%)** entre vítima e autor do crime/de outras formas de violência.

Local de Crime & de Outras Formas de Violência	N	%
Comunicação social	1	0,1
Estabelecimento de ensino	16	1,7
Estabelecimento de saúde	1	0,1
Evento público	1	0,1
Instalações judiciais e/ou judiciárias	1	0,1
Instituição de acolhimento	4	0,4
Internet e/ou telefone	42	4,5
Local de trabalho	32	3,4
Loja/centro comercial	1	0,1
Lugar/via pública	78	8,3
<b>Residência comum</b>	<b>534</b>	<b>57,1</b>
Residência da vítima	122	13
Residência do autor	66	7,1
Outra residência	15	1,6
Viatura automóvel	7	0,8
Outro local	15	1,6
Total	<b>936</b>	<b>100</b>

<sup>5</sup> No local para a prática do crime e de outras formas de violência, era possível a vítima indicar mais do que um local de vitimação, tornando o total de locais superior ou inferior ao número de vítimas. Por uma questão de facilidade na análise dos dados desta variável, optou-se por não se fazer referência a dados "não se sabe";



Das situações que chegaram ao SIAD, para **cerca de 26% (n=278)** das mesmas foi **efetuada queixa/denúncia numa autoridade competente.**

Tendo em atenção os locais de apresentação de queixa/denúncia<sup>6</sup> assinalados pelo SIAD, **cerca de 47% (n=125)** das mesmas foram efetuados na **Polícia de Segurança Pública (PSP)**, seguindo-se a **Guarda Nacional Republicana (GNR)** com **30,9% (n=83)** das ocorrências.

Local de apresentação de queixa/denúncia	N	%
GNR	83	30,9
INMLCF	2	0,7
MP	16	5,9
PJ	28	10,4
PSP	125	46,5
Outro	15	5,6
Total	269	100

<sup>6</sup> Cada vítima pode apresentar mais do que um local para a apresentação de queixa/denúncia, tomando o total de locais superior ou inferior ao número de queixas apresentadas/denúncias feitas. Por uma questão de facilidade na análise dos dados desta variável, optou-se por não se fazer referência a dados "não se sabe";



**Qualquer pessoa pode ser vítima de crime.**

**Ser vítima de crime é um acontecimento negativo a que qualquer pessoa pode ser sujeita ao longo da sua vida.**

**Para além das consequências físicas, psicológicas, económicas e sociais que o crime pode provocar, é normal que o envolvimento num processo judicial possa levantar-lhe dúvidas e causar-lhe ansiedade e receio.**

**Se foi vítima de crime ou conhece alguém que o foi, a **APAV** pode ajudá-lo/a.**

**A **APAV** está disponível para o/a informar sobre os seus direitos, o processo penal e os serviços que podem prestar-lhe apoio.**

© APAV | Julho 2023

Associação Portuguesa  
de Apoio à Vítima  
Rua José Estêvão, 135 A, Piso 1,  
1150-201 Lisboa  
Tl. 21 358 79 20  
apav.sede@apav.pt

instituição de solidariedade  
social – pessoa coletiva  
de utilidade pública

É PERMITIDA A REPRODUÇÃO, CITAÇÃO  
OU REFERÊNCIA COM FINS INFORMATIVOS  
NÃO COMERCIAIS, DESDE QUE  
EXPRESSAMENTE CITADA A FONTE.

[WWW.APAV.PT/ESTATISTICAS](http://WWW.APAV.PT/ESTATISTICAS)

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



CHAMADA GRATUITA

**116 006**

LINHA DE APOIO À VÍTIMA  
DIAS ÚTEIS DAS 08H-22H