

# Avaliação das respostas junto das vítimas de Violência Doméstica

Estudo sobre intervenção desenvolvida pela rede de respostas do concelho de Cascais

CESIS – Centro de Estudos para a Intervenção Social

Isabel Baptista (coord.), Ana Paula Silva e Eudelina Quintal



Projeto cofinanciado por:



# Índice

Introdução.....	5
Violência doméstica e avaliação de serviços .....	7
Opções metodológicas.....	16
Análise dos Resultados .....	23
A intervenção da rede de apoio na perspetiva das vítimas: das necessidades aos apoios recebidos.....	38
A intervenção da rede de apoio: experiências diversificadas de um trabalho não homogéneo.....	43
Ecos de trajetórias nos serviços de saúde, na justiça e na segurança social.....	82
Conclusões e Recomendações.....	94
Referências bibliográficas .....	109
Anexos.....	113

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 – Distribuição dos questionários por entidade (n).....	23
Gráfico 2 – Distribuição das pessoas inquiridas por sexo (%) .....	25
Gráfico 3 – Pessoas inquiridas por grupo etário.....	25
Gráfico 4 – Pessoas inquiridas por nível de habilitação escolar, comparativamente com dados para Portugal (%).....	26
Gráfico 5 – Situação profissional das pessoas inquiridas (%) .....	28
Gráfico 6 – Relação com o/a agressor/a (%).....	28
Gráfico 7 – Pedido prévio de ajuda a outro serviço (n) .....	29
Gráfico 8 – Tipo de atitude tomada se não tivesse tido oportunidade de recorrer a este serviço de apoio (%).....	31
Gráfico 9 – Pessoas inquiridas por grupo etário, consoante o serviço a que recorreram (%) .....	33
Gráfico 10 – Utentes com filhos/as menores, consoante o serviço a que recorreram (%) .....	34

Gráfico 11 – Pessoas inquiridas por nível de habilitação escolar, consoante o serviço a que recorreram (%).....	34
Gráfico 12 – Situação profissional das pessoas inquiridas, consoante o serviço a que recorreram (%).....	35
Gráfico 13: Tipo de apoio/ajuda que as pessoas sentem necessitar (%) .....	39
Gráfico 14: Ajuda e apoio recebido (%) .....	40
Gráfico 15: Interação com profissionais da rede local (%) .....	41
Gráfico 16: Avaliação do primeiro contato com as forças de segurança (%).....	47
Gráfico 17: Avaliação das instalações (%).....	49
Gráfico 18: Interação com profissionais da rede local (%) .....	49
Gráfico 19: Privacidade no atendimento (%).....	50
Gráfico 20: Necessidades expressas pelas vítimas ao recorrerem às Forças de Segurança (%) .....	53
Gráfico 21: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao recorrerem às Forças de Segurança (%) .....	54
Gráfico 22: Ajuda e apoio recebido no que respeita aos/às filhos/as (%) .....	57
Gráfico 23: Experiência anterior de apoio por parte de outro serviço (n) .....	59
Gráfico 24: Há quanto tempo está a receber apoio por parte deste serviço.....	60
.....	60
Gráfico 25: Há quanto tempo está a receber apoio por parte deste serviço, por entidade (%) .....	60
Gráfico 26: Frequência de recurso ao serviço de apoio (n).....	60
Gráfico 27: Meios através do qual as vítimas tiveram conhecimento do serviço especializado, por entidade (%).....	61
Gráfico 28: Necessidades expressas pelas vítimas ao recorrerem aos serviços especializados de atendimento a vítimas de VD (n).....	63
Gráfico 29: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao recorrerem aos serviços especializados (%).....	65
Gráfico 30: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao nível da Segurança (%).....	67
Gráfico 31: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao nível do Empoderamento (%) .....	67
Gráfico 32: Apoio recebido no que respeita ao acesso à informação e recursos .....	69
Gráfico 33: Mudanças pessoais sentidas ao nível do empoderamento.....	72
Gráfico 34: Interação com as equipas de apoio especializado.....	75
Gráfico 35: Necessidades sentidas e nível de apoio recebido relativamente a filhos/as menores .....	77

## Índice de Figuras

Figura 1 – Estrutura da entrevista .....	22
Figura 2 – Unidades das forças de segurança que participaram na recolha de informação .....	24
Figura 3 – Análise factorial de correspondências múltiplas (serviço, escalão etário, idade, filhos/as menores a cuidado, situação face ao trabalho, nível de escolaridade).....	36
Figura 4 – Mudanças sentidas ao nível pessoal .....	70

# Introdução

O presente relatório condensa os resultados do estudo de avaliação das respostas junto de vítimas de violência doméstica, enquanto destinatárias centrais de toda a intervenção em rede no sentido de aferir as componentes mais valorizadas na intervenção, o seu grau de satisfação, os obstáculos sentidos e os aspetos a melhorar.

Este estudo integra a ação 3 do Projeto “Rede Segura” – financiado ao abrigo do Programa Operacional Potencial Humano (POPH), Tipologia 9.7.7 - Projectos de Intervenção no combate à Violência de Género – que visa potenciar e acrescentar inovação ao Plano Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica 2012-2013. Pretende-se com esta ação reforçar a componente avaliativa da intervenção desenvolvida no âmbito da rede concelhia, nomeadamente ao integrar de forma explícita a perspetiva das vítimas sobre o apoio recebido.

Através do trabalho desenvolvido pelo Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, tem sido percorrido uma trajetória significativa ao nível do fortalecimento das respostas existentes e da sua articulação em rede. Tornava-se, agora, crucial dar um passo qualitativo na componente avaliativa do trabalho desenvolvido, valorizando as experiências das vítimas no seu acesso aos serviços locais. A integração desta dimensão de avaliação constitui, pois, um passo fundamental para assegurar a eficácia das respostas, permitindo abrir novas pistas para um processo continuado de qualificação da intervenção, para a valorização do trabalho desenvolvido e dos seus resultados e para potenciar mudanças que se considerem necessárias e desejáveis.

Neste contexto, o presente relatório procura dar conta dos principais resultados da pesquisa efetuada, encontrando-se organizado em torno dos seguintes eixos essenciais: (i) uma primeira parte de consolidação do quadro teórico inicial, indispensável à interpretação dos resultados da pesquisa empírica efetuada; (ii) um capítulo de apresentação das opções metodológicas (estratégias e instrumentos) necessárias à concretização dos objetivos inicialmente definidos, respetivas potencialidades e dificuldades de implementação; (iv) um capítulo de apresentação dos resultados da pesquisa empírica onde se integram os principais contributos da informação recolhida, numa perspetiva de complementaridade entre os dados de natureza mais quantitativa recolhidos através da aplicação dos questionários e a análise das entrevistas realizadas com as vítimas; (v) um capítulo final de conclusões e recomendações onde se procura que os diferentes níveis de leitura da realidade social resultantes quer da produção, quer da utilização do conhecimento encontrem matéria de reflexão futura.

Uma última nota reforçando que este relatório deve ser entendido não apenas como o produto de uma ação ou como o fim de uma etapa, mas sobretudo como (mais) um contributo que se pretende possa reforçar a qualidade da intervenção com vítimas de violência doméstica e uma resposta o mais adequada possível às suas necessidades.

# Violência doméstica e avaliação de serviços

## Compromissos nacionais e internacionais e evolução dos sistemas de apoio

A desocultação do fenómeno da violência doméstica (VD) em Portugal, tem uma trajetória ainda relativamente recente, mas que tem sido percorrida a um ritmo intenso.

Com efeito, desde a década de 80 e, com especial ênfase após os anos 90 do século XX e no início deste século, tem-se assistido a uma crescente sensibilização para o fenómeno da violência doméstica. Simultaneamente, é trazida para a discussão pública uma realidade que até então era eminentemente tratada como algo que apenas pertencia à esfera privada (Reis, coord., 2006). Esta evolução tem contribuído para uma alteração de mentalidades na abordagem do problema e implicado a necessidade das instituições em focarem a sua intervenção na satisfação das necessidades das vítimas, no contexto de uma colaboração interinstitucional crescente (envolvendo instituições públicas, organizações não governamentais, poder local).

Na maioria dos países europeus, o debate sobre a violência doméstica tem surgido estreitamente ligado ao debate sobre a igualdade de género, e foi muito influenciado pelos movimentos feministas que, inicialmente sem qualquer apoio público, se empenharam na disponibilização de serviços a mulheres vítimas de violência doméstica, mas também na sensibilização da opinião pública em relação à violência doméstica. Este movimento não ocorreu de forma homogénea, nem temporalmente, nem ao nível do impacto conseguido na esfera pública e política.

Em países como Portugal, o debate público sobre a violência doméstica só emergiu no final dos anos oitenta e início dos anos noventa, claramente influenciado pelo já existente empenhamento político da União Europeia na área, mas também pelas novas condições sociais e políticas internas que permitiram que tais temas fossem trazidos para a esfera do debate público:

*“O ambiente político, social e cultural antes da Revolução impediu – durante quase 50 anos – a emergência de temas como a desigualdade entre os géneros. (...) Até ao início do ano 2000, o debate público em torno do tema da violência doméstica encontrava-se muito mais limitado a áreas específicas do tecido social (organizações feministas, domínio científico,*

*entidades governamentais envolvidas na promoção da igualdade entre os géneros). Em 1986, teve lugar o primeiro acontecimento público relativo à violência doméstica – uma conferência organizada pela Comissão Europeia – que reuniu diversas ONGs portuguesas e europeias.” (Baptista, Silva e Nunes, 2004: 5)*

Nestes países, o envolvimento dos movimentos feministas deu-se de forma “moderada” e mais tardia, comparativamente ao sucedido em outros países europeus.

O estabelecimento, a partir de meados dos anos 2000, por parte de diversos organismos internacionais<sup>1</sup> de um conjunto consolidado de obrigações relativas à promoção dos direitos das mulheres e, nomeadamente, à prestação de apoio a mulheres vítimas de violência por parte das diferentes entidades com responsabilidades neste domínio viria a impulsionar de forma decisiva a trajetória do combate à violência doméstica em Portugal. Os sucessivos Planos Nacionais contra a Violência Doméstica (iniciados em 1999) têm vindo a acolher estas recomendações e orientações internacionais, no sentido de alinhar as políticas nacionais com as dos países mais desenvolvidos da União Europeia.

Por sua vez, a investigação científica deste fenómeno foi conquistando espaço na preocupação de muitas equipas de investigação, quer por parte de associações feministas, quer por parte de investigadores/as sociais que foram emprestando à análise deste fenómeno abordagens cada vez mais diversificadas (Machado *et al*, 2002; Matos, 2006; Ferreira-Alves, 2006; Barroso, 2007; Quaresma, 2010; Baptista, Silva e Silva, 2013a) contribuindo de forma decisiva para a clarificação da complexidade do fenómeno da violência doméstica e para uma análise crítica das respostas existentes e da sua adequação às necessidades identificadas.

Estes estudos têm permitido aprofundar o conhecimento sobre as dimensões sociais, culturais, individuais, económicas entre outras, que se entrecruzam numa rede complexa de elementos desencadeadores de trajetórias de violência doméstica, mas

---

<sup>1</sup> Refira-se como exemplo a Recomendação de 2002 do Comité de Ministros do Conselho da Europa, em termos de proteção das mulheres contra a violência, adotada pelo Comité de Ministros a 30 de Abril de 2002, no 794º Encontro de Ministros disponível em <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=280915> e a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul), relativamente à qual Portugal foi o primeiro país europeu a proceder à respetiva ratificação em Fevereiro de 2013, disponível em <http://www.coe.int/t/dghl/standardsetting/convention-violence/convention/Convention%20210%20Portuguese.pdf>



também perpetuadores do problema, bem como para a dificuldade em romper com essa violência, mesmo quando as situações atingem níveis limite.

Os resultados obtidos com grande parte da investigação que tem vindo a ser produzida neste domínio tem informado um conjunto crescente de políticas e de medidas diversas, nomeadamente ao nível da elaboração de planos de luta contra a violência e de programas de formação para diversos públicos com o objetivo de integrar a multidimensionalidade dos problemas.

Centrando a nossa abordagem na evolução dos sistemas de apoio, é possível também identificar vários desenvolvimentos ocorridos na área do apoio às mulheres vítimas de violência doméstica.

Na sociedade portuguesa, e contrariamente à evolução registada noutros países europeus os serviços de atendimento a mulheres vítimas de violência conjugal antecederam a criminalização do comportamento do agressor e o acolhimento especificamente dirigido a vítimas de violência doméstica em casa de abrigo (Baptista, coord., 2004).

Uma das principais necessidades sentidas foi, desde logo, a necessidade de proteção e segurança a prestar às vítimas, tendo surgido com esse fim, na segunda metade da década de 90, a primeira casa de abrigo não religiosa e que veio dar uma resposta específica para situações limite de violência (Baptista, Silva e Nunes: 2004). O aumento desta resposta institucional verificou-se a partir dos anos 1990, associado à criação desta valência no quadro institucional das respostas sociais tuteladas pela segurança social (na categoria equipamentos e serviços). Este procedimento administrativo permitiu estabelecer acordos de cooperação, viabilizando o financiamento público das atividades aí desenvolvidas.

Na sequência da aprovação do primeiro Plano Nacional de Luta contra a Violência Doméstica, a rede de casas de abrigo expande-se a todo o país, com a criação subsequente de vários serviços de atendimento a vítimas por parte de muitas ONGs.

Apesar da evolução evidente registada nas últimas décadas no que se refere à intervenção dirigida a vítimas de violência doméstica, as organizações da sociedade civil que intervêm diretamente neste domínio têm identificado um conjunto de constrangimentos ao desenvolvimento deste trabalho, nomeadamente: obstáculos legais que impedem atuações céleres e eficazes, capazes de demonstrarem uma efetiva proteção da vítima (Silveira, 2002), a existência de poucos recursos para o acolhimento protetor das vítimas (Baptista, coord., 2003; Baptista, Silva e Nunes: 2004), e uma

profunda falta de articulação entre as várias instituições (Cardoso e Sherman, 2000; Franco, 2005).

Do ponto de vista da intervenção sobre o fenómeno social da violência doméstica quer as orientações internacionais (nomeadamente o Conselho da Europa), quer as orientações nacionais (os sucessivos Planos Nacionais de Prevenção e Combate à Violência Doméstica) têm apontado a necessidade de promover *“a colaboração inter-agências como meio de desenvolver o propósito de definir e implementar políticas e práticas coordenadas, considerando-o um objectivo num processo de mudança da intervenção - em que se passa de uma acção de protecção da vítima (indivíduo) para uma acção em que se lida com a totalidade do problema social (Rec(2002)5; Troy, 2007).”* (Costa, 2010: 14)

A parceria surge assim como um modelo que permite conjugar a ação do Estado com a da sociedade civil organizada, com o objetivo de integrar um conjunto de medidas e de ações articuladas entre si, e que operacionalizam um discurso sobre aquilo que deve ser feito num determinado contexto territorial.

O IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica (2011-2013) define na sua Medida 2 a Promoção do envolvimento dos municípios na prevenção e combate à violência doméstica, dinamizando o papel das redes locais e regionais e a Promoção de planos municipais que integrem o combate à violência doméstica e prevejam a avaliação de impacto. Embora não seja possível identificar o número total de Planos Municipais contra a Violência Doméstica ou de planos que integrem o combate à violência doméstica, *“sabe-se que durante o ano de 2012, 45 planos estiveram em curso, na sequência de concurso aberto em 2011, no âmbito do POPH. Ainda em 2012, 12 municípios submeteram candidatura.”* (Perista, coord., 2013: 120)

Neste contexto, as organizações e serviços de apoio a vítimas (quer de âmbito público, quer de âmbito privado) que têm como finalidade a prevenção e o combate à violência doméstica têm desempenhado um papel fundamental na desocultação do fenómeno e na defesa dos direitos das mulheres, constituindo interlocutores fundamentais quer na definição de políticas públicas no domínio do combate à violência doméstica, quer na implementação local dessas mesmas políticas.

Atualmente, é muita a preocupação com a intervenção com vítimas de VD. O V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica de Género (CIG, 2013) é bem revelador desta crescente preocupação. O V PNPCVFG é um instrumento orientador que integra medidas de proteção e de apoio às vítimas de violência doméstica (área estratégica 2). Nesta área são contempladas 17 medidas que prosseguem os seguintes

objetivos: prevenir a revitimação; promover a capacitação e a autonomização das vítimas; alargar as respostas de acolhimento de emergência; promover intervenções específicas junto de vítimas particularmente vulneráveis. (CIG: 2013)

A qualificação de profissionais e a definição de metodologias adequadas para intervir neste domínio têm também constituído uma preocupação constante nos diversos planos nacionais. Também esta, é uma área estratégica do V Plano Nacional, reforçado com 7 medidas todas centradas na qualificação técnica e pessoal de profissionais de diversas áreas.

Finalmente, importa salientar que a evolução do Direito em matéria de prevenção, combate e criminalização da violência doméstica tem sido significativa em Portugal, particularmente nos últimos 20 anos. Na atualidade, o crime de violência doméstica é de natureza pública, o que veio produzir, em certa medida, um maior controlo, por parte do Estado e do poder público, na regulação das relações de intimidade decorridas em espaços privados. Em 2009 é aprovada a Lei n.º 112/09 que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. Esta Lei veio impor a celeridade processual, a possibilidade de determinação de medidas de coação urgentes. Por outro lado, em matéria de enquadramento penal a violência doméstica é contemplada no Art.º 152º do Código Penal.

Estas alterações legislativas tiveram um impacto significativo na consciencialização do fenómeno da violência doméstica na sociedade portuguesa, nomeadamente, no que se refere à intervenção das forças de segurança e de outros agentes responsáveis pela aplicação da lei.

O envolvimento das forças de segurança neste domínio tem registado uma evolução significativa, para a qual tem contribuído, de forma decisiva, o investimento feito em formação dirigida a este grupo de profissionais.

Temos assim, profundas alterações quer culturais quer institucionais que representam uma evolução sem dúvida meritória, do caminho do combate ao crime de violência doméstica.

## Da intervenção à avaliação: qualificando a prestação de serviços a vítimas de VD

A violência doméstica é, como vimos, uma problemática, individual e social, que tem ganho contornos públicos e políticos de maior relevo. Tratando-se de um fenómeno que requer uma intervenção holística, a definição e implementação de políticas e de estratégias de combate, em diversos domínios, têm necessariamente de adaptar-se a uma realidade que se encontra em crescente e constante mutação. Desta forma, desenvolver intervenção neste domínio sem que se proceda a uma avaliação sistemática dos resultados dessa mesma intervenção pode contribuir, de forma passiva, para perpetuar formas de intervenção desajustadas ou inadequadas.

Atenta a esta ausência de modelos de avaliação de resultados num domínio de intervenção tão complexo como é o da violência doméstica, a OMS incluiu no texto das 15 recomendações que constam do Estudo *“Multi-country Study on Women’s Health and Domestic Violence against Women”* (WHO, 2005) a seguinte recomendação:

*“Research aimed at informing the design and delivery of interventions where these do not exist needs to be accompanied by evaluation research on the short and long term effects of programmes to prevent and respond to partner violence (...) (p.97).*

A avaliação constitui, pois, um passo fundamental para assegurar a eficácia das respostas, tendo-se assistido a uma crescente consciencialização da sua importância enquanto instrumento essencial para a qualificação da intervenção, para a valorização do trabalho desenvolvido e para potenciar mudanças que se consideram necessárias e desejáveis. Não obstante, continua a existir uma fraca adesão efetiva a este tipo de processos e um desconhecimento sobre a sua operacionalização. (Baptista, coord., 2009)

Apesar das dificuldades metodológicas e mesmo éticas que, por vezes, se podem encontrar no desenho de processos de avaliação de serviços ligados à violência doméstica) e na própria resistência das organizações em adotar este tipo de mecanismos de forma sistematizada (Sullivan, 1998), a avaliação dos resultados da prestação de serviços a vítimas de VD é uma tarefa fundamental.

A avaliação de resultados contribui para orientar práticas, melhorar metodologias e obter resultados mais adequados às necessidades das vítimas. A necessidade de avaliar é tanto maior quanto melhor for o potencial prático gerado pelos resultados de avaliação e a sua utilidade em apoiar profissionais e organizações no seu trabalho com pessoas vítimas destes crimes.

Neste sentido, avaliar a prestação de serviços no domínio da violência doméstica implica um conhecimento adequado e fundamentado da problemática em causa, garantindo que a perspetiva das pessoas que utilizam os serviços são devidamente integradas nessa avaliação. Tal como a formação, também a avaliação é um processo que deverá ter continuidade no tempo no sentido de avaliar de forma dinâmica a eficácia das respostas, identificando aspetos da intervenção que exigem mudanças.

Em Portugal, são raras as experiências de avaliação dos serviços sobre as suas práticas de trabalho em rede. Ainda se carece de indicadores que permitam avaliar se o caminho percorrido tem sido o mais satisfatório e efetivo para as vítimas de violência doméstica. A situação atual caracteriza-se pela grande predominância daquilo a que se poderiam chamar avaliações orientadas para o financiamento, e pela quase ausência de avaliações de resultados externas e sistematizadas. (Baptista, Silva e Nunes, 2004) As iniciativas de avaliação sistemática são ainda pontuais e pouco divulgadas (Baptista, coord., 2009; Costa, 2010).

A avaliação da intervenção realizada no contexto específico das casas de abrigo da rede nacional tem sido uma das áreas que tem concentrado uma maior preocupação a este nível, tendo-se realizado um conjunto de estudos – de âmbito nacional e europeu – que têm permitido não só implementar processos de avaliação (Baptista, coord., 2009 e Baptista, coord. 2013a), mas também criar modelos específicos para a avaliação deste tipo de serviços (Baptista, coord., 2007). O investimento feito neste domínio permitiu inclusivamente o desenvolvimento de um *Portfolio* de recursos de apoio à intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento temporário (Baptista, coord., 2013b). O *Portfolio*, dirigido a profissionais das casas de abrigo, integra um conjunto de recursos de apoio à intervenção com o objetivo de consolidar processos de mudança junto das vítimas em dimensões fundamentais, como sejam o reforço de estratégias de empoderamento, de promoção da autonomia e de consciencialização sobre os impactos da violência doméstica.

Importa, igualmente, referir que este esforço de implementação de modelos de avaliação de respostas específicas no domínio da violência doméstica – nomeadamente o desenvolvimento de um modelo de avaliação da intervenção em casas de abrigo (Baptista, coord., 2009) – viria a alargar-se ao domínio das respostas não residenciais em países como a Irlanda ou o Reino Unido. De facto, na sequência da participação no projeto R.E.M. – coordenado pelo CESIS – a SAFE IRELAND e a Scottish Women's Aid desenvolveram um processo continuado de avaliação dos serviços de atendimento a vítimas de violência doméstica a nível nacional (SAFE IRELAND, 2010; Scottish Women's

Aid, 2011), com base no modelo criado no âmbito do Projeto transnacional acima referido.

A avaliação dos serviços que prestam apoio não residencial a mulheres vítimas de violência não tem, no nosso país, sido objeto do mesmo esforço de avaliação sistematizada por parte das respetivas entidades reguladoras. Tal não significa que as organizações que prestam esse apoio não façam algum tipo de avaliação dos serviços que prestam. Porém, tratam-se normalmente de procedimentos informais a nível interno e, mais raramente, a exercícios de avaliação sistemáticos e regulares com o recurso a um olhar externo sobre as práticas desenvolvidas e respetivos resultados ao nível das mudanças provocadas. A ausência de uma rede nacional de serviços de apoio a vítimas de violência doméstica – contrariamente à experiência irlandesa e escocesa acima mencionadas – não tem igualmente facilitado este esforço promotor e sistematizador de exercícios de avaliação de resultados dos serviços prestados.

Neste sentido, a iniciativa do Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica em avaliar a prestação de serviços da rede concelhia às mulheres que recorrem aos diferentes serviços de apoio, reveste-se de uma importância crucial, quer a nível local, quer a nível nacional.

### **O Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica – a centralidade de uma prática de avaliação**

O município de Cascais, nomeadamente através do trabalho desenvolvido no âmbito do FMCVD, tem sido um exemplo da preocupação com o fenómeno da violência doméstica e, concretamente, com o investimento em transversalizar as componentes do Planeamento e da Avaliação.

Em Abril de 2003, surge o Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica com o objetivo de prevenir a violência doméstica, minorar os seus efeitos e dar respostas eficazes às vítimas, através da articulação interinstitucional numa visão de conjunto e através da capacitação de recursos humanos e físicos. Desde o seu início, o FMCVD tem-se constituído como um espaço privilegiado de promoção do trabalho interinstitucional, de forma continuada e fundamentada, através da elaboração de planos de ação detalhados sobre os diferentes tipos de iniciativas a desenvolver e a sua monitorização contínua.

O município de Cascais, através da implementação dos Planos Municipais contra a Violência Doméstica, apostou fortemente na vertente operacional da intervenção, com

o objetivo de a tornar mais articulada, integrada e em rede, centrada nas vítimas e na sua segurança.

O trabalho continuado de avaliação e de planeamento participado das iniciativas do Fórum tem permitido o desenvolvimento de um conjunto relevante de recursos (exemplo, manuais dirigidos a diferentes profissionais, estudos, brochuras de informação ao público), dirigidos quer a grupos profissionais específicos, quer à população em geral. Sendo também uma preocupação do Fórum assumir-se como uma plataforma de troca e partilha de informação sobre o fenómeno da VD, tem sido dado um relevo particular ao desenvolvimento de mecanismos ativos de divulgação de formações, seminários, campanhas, materiais sobre a violência doméstica que possam contribuir para a qualificação dos/as profissionais e melhorar as respostas às vítimas.

O presente estudo surge com a preocupação de aprofundar esta lógica de avaliação regular, envolvendo de forma direta as vítimas que recorrem aos serviços de apoio no concelho de Cascais, no sentido de melhorar a intervenção nos casos de VD, através da avaliação das respostas locais junto das vítimas, identificando aspetos-chave de intervenções em rede, de base territorial local.

Tendo conhecimento das consequências nefastas da violência doméstica a nível social, económico e sobretudo individual e familiar, é frequente que as vítimas recorram repetidamente aos serviços, apresentando necessidades diferenciadas. Reconhecendo o papel que os/as profissionais das diversas organizações podem desempenhar junto das vítimas e a forma como a sua intervenção condiciona o desenrolar das situações, pretendeu-se avaliar, na perspetiva das vítimas, os efeitos do apoio recebido. Neste sentido, procurou não apenas aferir-se o grau de satisfação das vítimas com o serviço e os apoios prestados, mas também identificar as componentes de intervenção mais valorizadas, as mudanças sentidas em resultado do trabalho de intervenção, bem como uma identificação dos principais obstáculos sentidos e aspetos a melhorar do trabalho da rede local de intervenção com vítimas de VD no concelho de Cascais.

Este investimento numa nova fase do processo avaliativo dos serviços da rede local vêm complementar, com uma nova perspetiva absolutamente essencial, o trabalho de reflexão que o FMCVD tem vindo a promover junto das diferentes entidades/serviços que, no concelho de Cascais, têm procurado dar respostas/soluções integradas no combate e prevenção da violência doméstica.

## Opções metodológicas

O processo de avaliação das respostas e serviços existentes no concelho de Cascais teve como principais interlocutoras as próprias vítimas de violência doméstica que recorreram à rede de organizações concelhias. Pretendeu-se, assim, na perspetiva das vítimas, aferir o grau de satisfação manifestado com o apoio recebido, identificar as componentes de intervenção mais valorizadas, e perceber quais as mudanças sentidas e os obstáculos enfrentados nessa procura de ajuda por parte dos serviços da rede local.

Para a prossecução destes objetivos privilegiou-se uma perspetiva centrada nas experiências e perceções de vítimas utilizadoras/es dos recursos institucionais locais, recorrendo a uma abordagem múltipla: utilização de técnicas de recolha de informação de natureza extensiva (aplicação de questionários) e intensiva (realização de entrevistas presenciais).

A metodologia de avaliação adotada no presente estudo beneficiou diretamente da experiência do CESIS na conceção e implementação de modelos de avaliação de resultados da intervenção em casas de abrigo, quer a nível nacional (Baptista, coord., 2009), quer europeu (CESIS *et al*, 2008; Sullivan *et al*, 2008). Por outro lado, o conhecimento e contato direto com as organizações irlandesas (SAFE IRELAND) e escocesa (Scottish Women's Aid) que adaptaram o modelo das casas de abrigo para aplicação aos serviços de informação e atendimento a vítimas de violência doméstica nos respetivos países foi um elemento fundamental na construção dos instrumentos de recolha de informação quantitativa.

Assim, numa primeira fase procedeu-se a um trabalho de análise documental centrado essencialmente sobre intervenção no domínio da violência doméstica (boas práticas, linhas orientadoras e critérios de qualidade para a intervenção) e avaliação de serviços (modelos de avaliação de resultados e práticas de avaliação).

Numa segunda fase, foi delineada a estratégia de recolha de informação, quer ao nível da construção dos instrumentos de recolha, quer da definição das entidades a envolver ativamente no processo de identificação das pessoas a inquirir/entrevistar e respetivo processo de envolvimento ativo dessas entidades e respetivos/as interlocutores/as.

Assim, foi organizada e realizada uma primeira sessão de apresentação dos objetivos do estudo e respetiva proposta de estratégia metodológica a adotar, na qual esteve presente um conjunto de organizações chave da rede concelhia. Estiveram presentes serviços ligados à saúde, justiça, serviços específicos de apoio à vítima, mediação



intercultural, autarquia, forças de segurança e segurança social. Na sequência da discussão e recolha de contributos foi adaptada – e posteriormente validada – a estratégia de recolha de informação e respetivos instrumentos de recolha.

A implementação no terreno da recolha de informação foi ainda precedida por contactos diretos e individualizados com cada uma das organizações, no sentido de preparar o processo de recolha da informação junto das vítimas.

Em termos globais, a recolha de informação decorreu com normalidade, sendo de registar apenas alguns constrangimentos, nomeadamente no que se refere à participação da saúde e da justiça. As exigências colocadas pela Comissão de Ética para a Saúde relativamente à participação das unidades de saúde enquanto mediadoras no processo de apresentação do estudo a utentes dos serviços que estivessem disponíveis para participar ou no preenchimento dos inquéritos ou nas entrevistas presenciais foram incompatíveis com o tempo previsto para a realização do estudo. Relativamente, ao Tribunal de Cascais foi-nos reportado que haviam sido efetuados vários contactos telefónicos com potenciais visadas, sendo que em nenhum, esses contactos foram bem-sucedidos; ou por as vítimas estarem incontactáveis, ou por não se terem manifestado disponíveis para o efeito.

A realização do estudo baseou-se, como atrás referido, na aplicação de instrumentos de recolha de informação quantitativa – através da aplicação de questionários – e de recolha de testemunhos das vítimas através de entrevistas.

Os resultados do estudo foram objeto de divulgação junto da rede concelhia em dois momentos essenciais: a) através de um *workshop* interinstitucional onde foram debatidos os resultados preliminares da investigação, tendo-se privilegiado a presença das entidades e serviços objeto da avaliação; b) através da apresentação dos resultados finais do estudo na sessão de encerramento do Projeto “Rede Segura”.

A primeira iniciativa teve como principal objetivo promover um momento de reflexão sobre a adequabilidade das respostas prestadas às necessidades sentidas; identificar fatores-chave da intervenção local no domínio da violência doméstica e o seu impacto, bem como identificar aspetos passíveis de melhoria, quer nas respostas dadas a vítimas, quer no funcionamento de cada organização.

A divulgação no seminário final procurou sobretudo assegurar a ampla divulgação dos resultados do estudo, partilhando os aspetos centrais da avaliação feita junto das vítimas, de violência doméstica, enquanto destinatárias centrais de toda a intervenção em rede no sentido de aferir as componentes mais valorizadas na intervenção, o seu grau de satisfação, os obstáculos sentidos e os aspetos a melhorar.

## O inquérito por questionário

O processo de inquirição por questionário baseou-se na construção e aplicação de um instrumento autoaplicável e não identificável, dirigido a vítimas utilizadoras dos serviços da rede concelhia a quem era proposto o preenchimento. Foi ainda preparado um instrumento de apoio<sup>2</sup> à aplicação dos questionários, que incluía um conjunto de orientações relativas à forma de abordagem dos/as potenciais inquiridos/as nomeadamente ao nível de: a) objetivos da sua participação; b) linguagem; c) confidencialidade das respostas; d) contributos da sua participação. Cada entidade dispunha igualmente de um quadro de registo de dados no sentido de monitorizar o processo de recolha da informação<sup>3</sup>.

Foram criados quatro questionários<sup>4</sup> que, embora com os mesmos objetivos e integrando as mesmas dimensões, procuraram atender às especificidades do tipo de apoio prestado por cada uma das entidades/instituições – forças de segurança, serviços específicos de atendimento a vítimas, segurança social e mediação intercultural nos serviços públicos.

Os questionários foram estruturados em torno de três grandes dimensões de avaliação: avaliação do apoio prestado por parte do serviço quer para a própria pessoa, quer para eventuais filhos/as menores que tivessem a cargo; mudanças sentidas em resultado do apoio recebido; e interação com a equipa de apoio. Cada uma destas dimensões contemplou um conjunto, mais ou menos, alargado de variáveis. O questionário integrava ainda algumas questões adicionais.

Os questionários foram objeto de uma validação prévia – pré-teste – junto de um conjunto de pessoas com diferentes níveis de escolaridade, no sentido de garantir a compreensão das questões por um leque alargado de utentes dos serviços locais.

O processo de recolha dos dados foi efetuado entre Junho e Julho de 2013. Foi efetuado um contato prévio com a pessoa interlocutora de cada entidade no sentido de agendar a deslocação da equipa com vista à entrega em mão dos questionários e respetivos

---

<sup>2</sup> Ver “Pedido de colaboração” em anexo.

<sup>3</sup> Ver “Folha de registo de dados” em anexo.

<sup>4</sup> Ver questionários em anexo

instrumentos de apoio. Nesta primeira deslocação, procedeu-se a uma explicação dos objetivos do estudo e a uma apresentação detalhada quer da forma de “apresentar” o questionário às/aos potenciais participantes, quer dos conteúdos do próprio instrumento. Este momento inicial serviu igualmente para aferir detalhes relativos à forma de contactar potenciais interessadas/os em participar no inquérito e ao processo de recolha de informação.

Para garantir uma amostra o mais diversificada possível, identificou-se um conjunto alargado e diversificado de entidades/instituições da rede concelhia que têm contacto e prestam apoio a vítimas de violência doméstica:

- GNR Alcabideche;
- PSP Cascais;
- PSP Carcavelos;
- PSP Estoril;
- PSP Parede;
- PSP Trajouce;
- Esquadra de Investigação Criminal;
- Espaço V;
- APAV;
- MISP – Mediação Intercultural de Serviços Públicos;
- Segurança Social.

Os questionários, de autoaplicação, dirigiram-se a pessoas vítimas de violência doméstica e o seu preenchimento era proposto pela instituição/serviço à qual a pessoa recorria, salvaguardando-se alguma situação de dificuldades no seu preenchimento (decorrente, por exemplo, da baixa escolaridade da vítima) garantindo-se que, em cada um dos serviços, houvesse alguém que, nessa situação, pudesse apoiar o preenchimento, desde que não fosse a pessoa de contacto privilegiado com a vítima. Findo o preenchimento, a pessoa colocava o questionário dentro de um envelope previamente endereçado à equipa do estudo e, apenas o entregava depois de devidamente fechado. Os questionários individuais eram colocados dentro de um envelope maior que era depois recolhido por um dos elementos da equipa.

No total foram devolvidos 53 questionários, sendo que um dos questionários devolvido não estava preenchido, pelo que foi validado e, posteriormente, analisado um total de 52 questionários.

A informação recolhida a partir dos questionários foi informatizada, tratada e interpretada com recurso ao programa de análise estatística SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*).

## **As entrevistas**

A realização de entrevistas presenciais a vítimas de violência doméstica que tivessem já sido alvo de intervenção da Rede e/ou que tivessem experiência de contacto/apoio com serviços locais diversos, teve como principal objetivo aprofundar a informação obtida através dos questionários, nomeadamente no sentido de:

- Compreender melhor a intervenção da rede local no apoio prestado às vítimas na sua trajetória, obtendo uma perspetiva mais aprofundada sobre o funcionamento dos diferentes serviços;
- Conhecer a perspetiva das vítimas relativamente às suas experiências no contato com os serviços da rede local, após o pedido de apoio;
- Dar pistas para uma reflexão fundamentada sobre práticas intra e inter-organizacionais.

A identificação das pessoas a entrevistar foi precedida da definição de um conjunto de critérios através dos quais foi possível abranger pessoas:

- com percursos institucionais diversos (saúde, forças de segurança e tribunal, segurança social/emergência, serviço de atendimento à vítima);
- com situações heterogéneas em termos de idade, estado civil, escolaridade, situação face ao emprego, país de origem, existência de filhos menores e duração da vitimação.

Neste sentido, foram identificadas, pelos vários serviços, um conjunto de pessoas com estas características e que nos permitiram obter uma avaliação das respostas prestadas pelos diferentes sectores de intervenção.

O agendamento das entrevistas foi mediado pelos próprios serviços – APAV, Espaço V, GNR, MISP, PSP, Segurança Social – mediante manifestação de interesse por parte das

vítimas. Este procedimento garantiu a salvaguarda da confidencialidade das pessoas relativamente ao serviço prestador de apoio, mas simultaneamente poderá ter introduzido, através da mediação do serviço/entidade, algum elemento de natureza seletivo que não foi passível de ser controlado por parte da equipa do estudo. Tratou-se aqui de um risco metodológico assumido conscientemente e que se justificou pela necessidade de preservar a relação de confiança entre utentes e serviços de apoio.

O processo de realização das entrevistas decorreu entre finais de Maio e Outubro de 2013.

Todas as entrevistas foram realizadas nas entidades/instituições<sup>5</sup>, tendo decorrido num ambiente calmo e descontraído, proporcionando às/ao entrevistadas/o que se exprimissem livremente e refletissem criticamente sobre a sua experiência com os diferentes serviços. As entrevistas foram gravadas, com pedido de autorização prévio, permitindo um registo fiel de todo o discurso. A informação foi ouvida e transcrita de forma integral.

A entrevista era composta por perguntas abertas e, embora obedecesse a uma estruturação prévia<sup>6</sup>, a sequência de formulação das perguntas pautou-se por alguma flexibilidade, no sentido de garantir um diálogo tão fluido quanto possível.

O início da entrevista constitui-se num momento essencialmente informativo em que se explicou o objetivo do estudo, se garantiu o anonimato e a confidencialidade de todos os dados, e se pediu autorização para a gravação áudio. Foi também um momento importante de esclarecimento de dúvidas ou de resposta a informações solicitadas pelas/o entrevistadas/o.

Na primeira parte da entrevista fez-se a caracterização sócio profissional das/o entrevistadas/o. Numa segunda parte, foram introduzidas questões relacionados com os diferentes temas a abordar e que se encontram ilustradas no diagrama abaixo:

---

<sup>5</sup> As pessoas identificadas pela PSP e GNR foram entrevistadas na CooperActiva – Espaço V.

<sup>6</sup> Ver guião de entrevista em anexo.

**Figura 1 – Estrutura da entrevista**

No total foram efetuadas 12 entrevistas (11 mulheres e um homem), uma distribuição por sexo que corresponde à realidade estatística do concelho de Cascais, tal como está retratada pelos dados estatísticos 2010-2011 (FMCVD, 2013). Em média, cada entrevista teve uma duração de 50 minutos.

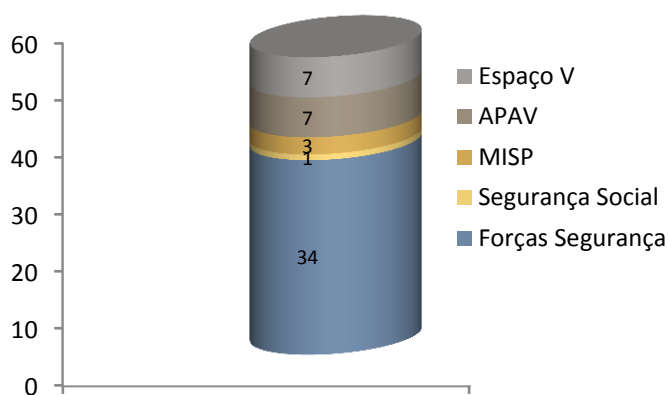
A informação recolhida foi objeto de um tratamento de natureza interpretativo que, partindo do discurso produzido pelas vítimas, permitiu analisar as experiências das vítimas, identificando sentimentos e expectativas dominantes ao longo do processo de apoio, necessidades sentidas e mudanças resultantes do apoio recebido. A verbalização das experiências de contato com os serviços da rede concelhia e respetivo apoio recebido permitiu identificar ainda um conjunto de oportunidades de melhoria a diferentes níveis.

## Análise dos Resultados

A realização da pesquisa empírica permitiu uma abordagem diferenciada à perspetiva das vítimas sobre as respostas dadas pela rede concelhia de recursos no domínio da violência doméstica. A apresentação de resultados que aqui se inicia encontra-se estruturada em torno de duas partes distintas: um capítulo de apresentação global dos perfis de utentes apoiadas/os pelos serviços locais baseado na análise da informação constante dos questionários; e um capítulo de apresentação dos resultados relativos à avaliação dos serviços, integrando a análise da informação recolhida através da aplicação dos questionários com os resultados da análise de natureza mais intensiva, proporcionada pela realização das entrevistas presenciais.

A aplicação de inquéritos por questionários a vítimas de violência doméstica decorreu, como anteriormente referido, ao longo de um período de dois meses, tendo sido possível validar um conjunto de 52 questionários. Esta informação foi recolhida junto dos seguintes serviços do concelho, apresentando a seguinte distribuição:

**Gráfico 1 – Distribuição dos questionários por entidade (n)**



Apesar de não serem um recurso com responsabilidades específicas no atendimento a vítimas de violência doméstica, a inclusão do MISPA – Mediação Intercultural em Serviços Públicos justifica-se pelo facto deste serviço constituir um recurso valioso no concelho, nomeadamente para as entidades que necessitam de apoio na mediação cultural, concretamente em termos do domínio da língua de origem de vítimas de violência

doméstica. Por este mesmo motivo, os mediadores e mediadoras do MISP têm conhecimento de situações de violência que facilmente escapam a outros serviços e que abrangem vítimas com características e trajetórias potencialmente diferenciadas das que recorrem a outros serviços da rede.

Conforme é possível verificar a maioria dos questionários foram recolhidos junto dos diferentes serviços das forças de segurança localizados no concelho e que, conforme se pode verificar, na figura abaixo, incluem 6 esquadras da PSP e um posto da GNR:

**Figura 2 – Unidades das forças de segurança que participaram na recolha de informação**



Finalmente, importa salientar que os 52 questionários sobre os quais incide a presente análise não são estatisticamente representativos da realidade do concelho, mas constituem uma “amostra” sociologicamente representativa do universo das vítimas de violência doméstica que recorrem aos serviços locais da rede concelhia, conforme se poderá verificar pelos resultados que, a seguir, se apresentam.

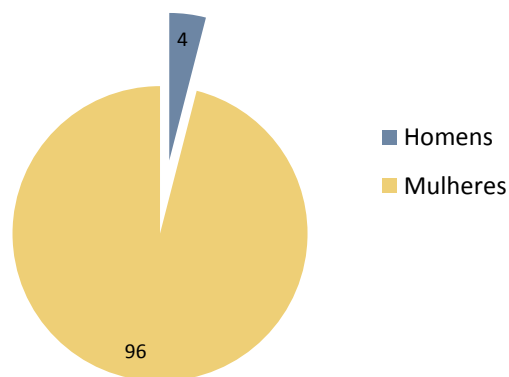
### **Perfis atuais das/os utilizadoras/es dos recursos locais de apoio às vítimas de violência doméstica**

A distribuição por sexo das vítimas que aceitaram responder aos questionários nos diferentes serviços/entidades que prestam apoio a vítimas de violência no concelho de Cascais confirma aquilo que os sucessivos relatórios estatísticos do FMCVD têm vindo a confirmar ao longo dos últimos anos: a violência doméstica é um fenómeno



acentuadamente marcado pela pertença de género, com uma preponderância de vítimas do sexo feminino e de agressores do sexo masculino.

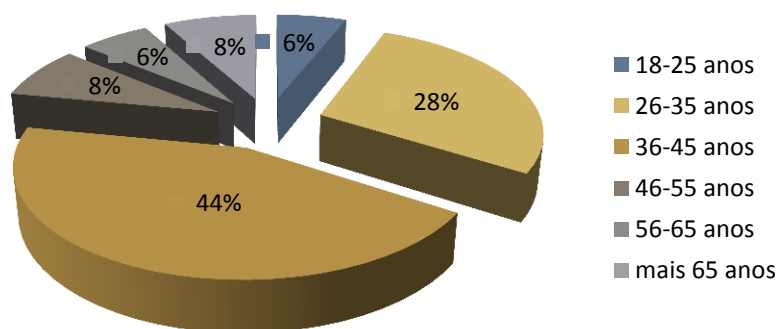
**Gráfico 2 – Distribuição das pessoas inquiridas por sexo (%)**



Apenas duas das pessoas que responderam aos questionários eram homens, sendo as restantes 50, mulheres.

Já no que se refere à caracterização etária das pessoas respondentes, verificamos que quase três em cada quatro vítimas têm idades compreendidas entre os 26 e os 45 anos, sendo que quase metade se situa no escalão etário dos 36 aos 45 anos. Estes resultados estão em consonância com os últimos dados estatísticos disponíveis para o concelho de Cascais, segundo os quais a maior parte das vítimas se situava precisamente nestes escalões etários<sup>7</sup>.

**Gráfico 3 – Pessoas inquiridas por grupo etário**



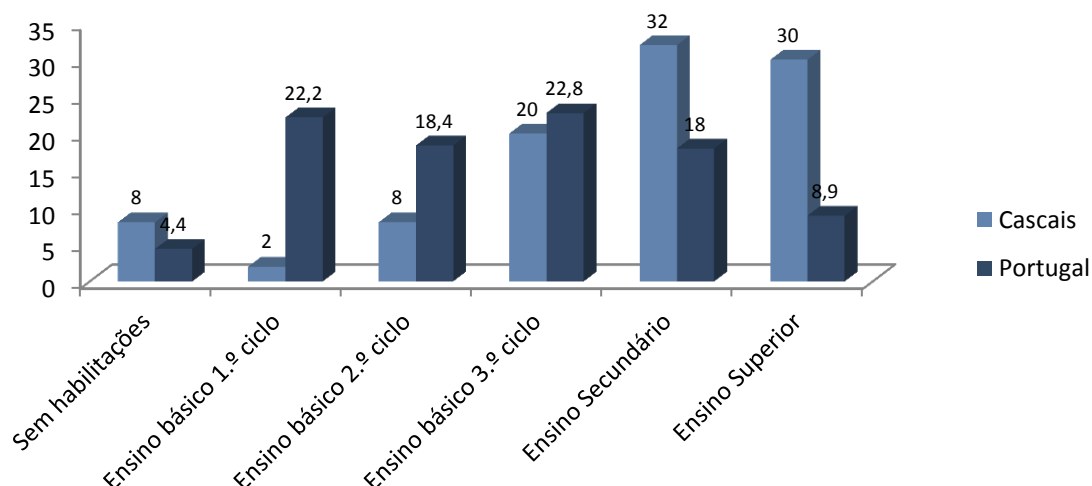
<sup>7</sup> FMCVD (2013) *Violência Doméstica e Maus Tratos no Concelho de Cascais. Dados Estatísticos 2010-2011*. Cascais: Câmara Municipal de Cascais.

Por outro lado, não deixa de ser significativo o peso relativo de vítimas idosas (8%) que procuraram os serviços da rede local durante os dois meses de aplicação dos inquéritos. Tratando-se de uma realidade particularmente complexa, nomeadamente no que se refere às dinâmicas de procura de apoio por parte destas vítimas mais idosas, a presença de 4 vítimas entre as pessoas respondentes é significativa. Tanto mais quanto no relatório estatístico do FMCVD acima referido, a presença de vítimas idosas registadas pelas forças de segurança em 2011 representava apenas 5% do total.

O facto de estarmos perante uma população composta maioritariamente por mulheres adultas relativamente jovens explica a presença significativa de mulheres com responsabilidades parentais: 56% das vítimas que recorreram aos serviços refere ter filhos menores a cargo. A quase totalidade refere ter 1 a 2 filhos/as, sendo apenas três as respondentes que afirmam ter 3 filhos/as a cargo.

Em termos das habilitações escolares das pessoas respondentes, confirma-se a especificidade do concelho de Cascais já referida noutros relatórios (FMCVD, 2013) e que se traduz num universo invulgarmente qualificado no contexto nacional, conforme se pode constatar da leitura do gráfico abaixo.

**Gráfico 4 – Pessoas inquiridas por nível de habilitação escolar, comparativamente com dados para Portugal (%)**



Fonte: Estudo e DGAI (2013).

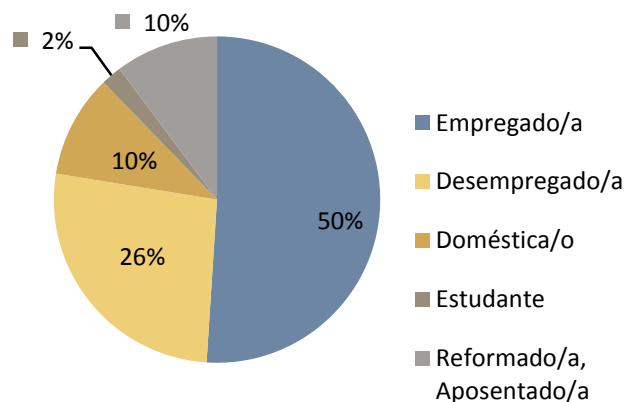
A análise comparada dos dados acima revela a presença de uma forte representatividade de vítimas com elevados níveis de escolaridade no universo das pessoas respondentes aos inquéritos, comparativamente com o universo de vítimas que recorrem aos serviços das forças de segurança a nível nacional. De facto, mais de 60% das vítimas inquiridas em Cascais detinha um nível de qualificação igual ou superior ao ensino secundário. Concomitantemente, o peso relativo das vítimas com qualificação superior é, em Cascais, mais de três vezes superior àquele que se regista a nível nacional.

Porém, a análise dos dados recolhidos em Cascais ilustra uma outra realidade particularmente significativa neste perfil territorial das vítimas utilizadores dos serviços da rede concelhia: a existência de uma forte polarização entre um grupo de vítimas com um nível de qualificação muito superior à média nacional e um grupo – mais reduzido é certo – de vítimas sem quaisquer qualificações que representa quase o dobro da realidade observada a nível nacional (4% de vítimas sem habilitações a nível nacional face a 8% de vítimas com o mesmo nível de habilitações em Cascais).

Parece existir, assim em Cascais, um universo de vítimas/utilizadoras/es de serviços que se caracteriza por uma forte heterogeneidade social, o que deverá constituir matéria de reflexão por parte quer do FMCVD, quer dos serviços que prestam apoio a vítimas no concelho, no sentido de garantir mecanismos de informação e apoio que permitam responder de forma abrangente a esta realidade social. A apresentação dos perfis institucionais permitirá aprofundar estes primeiros resultados.

Do ponto de vista da inserção profissional das vítimas que responderam aos questionários, verifica-se uma forte presença de pessoas em situação ativa: duas em cada quatro encontram-se empregadas. Porém, encontramos também um peso significativo de vítimas em situação de desemprego e uma presença de um número de pessoas reformadas coincidente com a análise feita anteriormente relativa à presença de pessoas idosas entre as/os respondentes. As domésticas têm um peso igual ao das pessoas reformadas. O gráfico abaixo ilustra estes resultados.

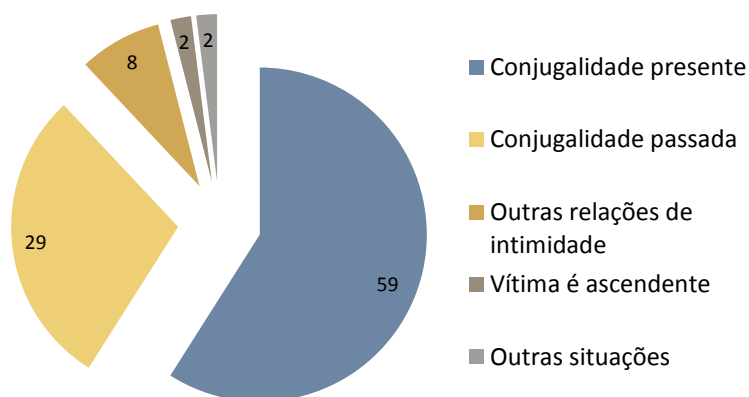
**Gráfico 5 – Situação profissional das pessoas inquiridas (%)**



Comparativamente com os dados registados pelas forças de segurança em Cascais, em 2011 (FMCVD, 2013), verifica-se agora um peso superior do desemprego entre as vítimas que recorreram aos serviços (16% versus 26% respetivamente). O agravamento da situação socioeconómica desde 2011 e respetivo agravamento do desemprego a nível nacional poderão justificar este diferencial entre os dados recolhidos em 2011 e os recolhidos em 2013.

As respostas aos inquéritos por parte das/os utentes evidenciaram o predomínio (esperado) da violência conjugal como característica dominante dos percursos individuais.

**Gráfico 6 – Relação com o/a agressor/a (%)**



Da análise do gráfico acima, torna-se evidente o predomínio da violência conjugal (representa 88% das situações). Registam-se ainda quatro situações de violência em

relações de intimidade não conjugal (namoro), cujas vítimas se situam precisamente nos escalões etários mais jovens (18-35 anos). Regista-se ainda um caso de uma mulher idosa vítima de violência por parte do filho.

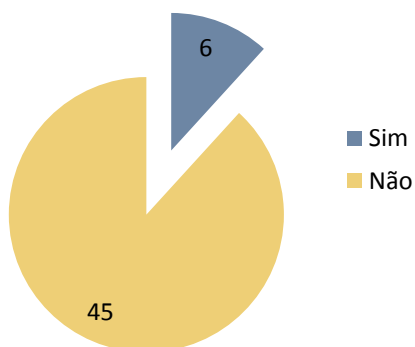
Este quadro é, igualmente, consonante com os dados existentes quer a nível nacional, quer a nível local onde predomina de forma clara a violência conjugal e a violência em relações de intimidade.

### **Em busca de uma alternativa não violenta: entre a resignação e a proatividade**

A decisão de entrar em contacto com um serviço de apoio da rede local representa uma iniciativa importante por parte da pessoa vítima de violência doméstica no sentido de buscar uma solução alternativa à situação de violência vivida. Este contacto implica um conjunto de expectativas por parte da vítima, permitindo dar início a um processo de mudança que “muitas vezes apenas está organizado de forma embrionária (Costa, 2005) mas permite dar início a um processo que envolve que a mulher reúna argumentos para que ela própria se convença da insustentabilidade da situação” (Costa, 2010: 78).

Para a grande maioria das pessoas inquiridas junto dos serviços da rede local de Cascais este foi o primeiro serviço onde pediram ajuda.

**Gráfico 7 – Pedido prévio de ajuda a outro serviço (n)**



Das seis pessoas que já tinham anteriormente solicitado apoio, três haviam recorrido à APAV e as restantes aos serviços de saúde, à CPCJ e a um posto da GNR.

Particularmente relevante – embora se trate de uma única pessoa – é o facto de uma

das vítimas referir que já havia solicitado apoio a duas unidades hospitalares: “HPP Cascais/Hospital Egas Moniz”. O capítulo dedicado aos perfis institucionais permitirá aprofundar a importância e os desafios que se colocam à intervenção com vítimas neste contexto específico.

A importância do papel dos apoios formais da rede local nesta busca de uma alternativa a uma trajetória marcada pela violência torna-se particularmente evidente quando analisamos as respostas dadas pelas vítimas às alternativas que teriam tido, caso não tivessem tido acesso a este serviço de apoio<sup>8</sup>.

Tratando-se de uma questão aberta, registou-se uma diversidade significativa de respostas, relativamente às quais optámos por proceder a uma categorização no sentido de melhor perceber o tipo de atitude perspectivada por estas vítimas caso não tivessem tido oportunidade de recorrer a uma resposta da rede local. Assim, considerámos as seguintes categorias<sup>9</sup>:

- Reação pró-ativa, onde a vontade das mulheres é a de procurar apoio, utilizando recursos disponíveis (formais ou informais);
- Reação negativa, onde o suicídio ou o suicídio-homicídio surge como a saída mais evidente, quando pôr termo a uma vida de violência pode corresponder a pôr termo à vida;
- Sem reação, onde sobressai o “não sei” e o “continuar a aguentar” enquanto indicação clara de uma ausência de reação.

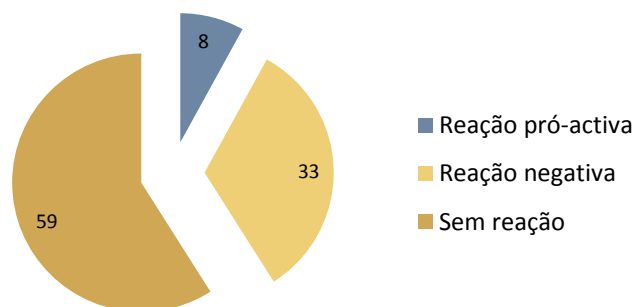
Do conjunto das reações individuais identificadas pelas pessoas que responderam ao questionário (37 respostas), prevalece aquilo que podemos designar por ausência de reação/resignação (59% das respostas).

---

<sup>8</sup> “O que teria feito se não tivesse tido a oportunidade de recorrer a este serviço de apoio?”

<sup>9</sup> Esta categorização foi adaptada do estudo realizado pela equipa do CESIS relativo à avaliação da intervenção nas casas de abrigo da rede nacional (Baptista, coord., 2013a).

**Gráfico 8 – Tipo de atitude tomada se não tivesse tido oportunidade de recorrer a este serviço de apoio (%)**



De um modo global, a ausência de serviços locais de apoio no domínio da violência doméstica significaria para a maioria das vítimas a continuidade (e agravamento) de uma trajetória marcada pela violência.

*“Nada, engolia e ficava à espera da próxima.”*

*“Continuava a culpabilizar-me da situação.”*

*“Provavelmente continuaria a sofrer em silêncio e a deixar que o agressor me agredisse e chateasse.”*

Embora em número “reduzido”, importa também perceber que existem pessoas para as quais a perspetiva de inexistência de um recurso formal de apoio poderia ter tido consequências-limite.

*“Acho que já nos tínhamos morto um ao outro.”*

*“Não sei, nem quero pensar muito. Mas o certo é que estive duas vezes para me suicidar. Talvez passasse por isso.”*

Finalmente, um grupo alargado de utentes manifesta uma intenção clara de rutura que, na maior parte dos casos, passa pelo acionamento de apoios/ajudas de natureza formal (respostas locais da rede) ou de natureza informal (família e amigos).

*“Dirigia-me ao tribunal.”*

*“Tinha pedido ajuda aos vizinhos ou amigos.”*

*“Teria recorrido a uma consulta de psicologia no hospital.”*

*“Teria voltado ao meu país de origem.”*

Importa igualmente referir que, na análise das respostas a esta questão, surgiram alguns comentários que indiciam um claro desconhecimento de outros recursos locais para além das forças de segurança ou mesmo um desconhecimento total relativamente a recursos de apoio nesta área específica. Neste último caso, assume particular relevo a situação das mulheres inquiridas através da mediação dos serviços do MISP que, sendo em número reduzido (três mulheres) evidenciam precisamente este tipo de vulnerabilidade.

*“Não sei porque desconheço a língua e sou iletrada.”*

*“Nada, porque desconhece os serviços existentes para dar resposta a esse tipo problema.”*

A possibilidade de um apoio local especializado constitui assim um fator determinante na busca de uma alternativa – ainda que eventualmente não definitiva – a uma trajetória marcada pela violência. Importa, pois, reforçar os mecanismos e estratégias de divulgação dos recursos existentes, tendo em consideração a heterogeneidade da população residente no concelho e o potencial da rede local de apoio.

### **Uma rede local de apoio, perfis de utilização diferenciados**

O universo de utilizadoras/es dos serviços da rede concelhia que responderam aos inquéritos de avaliação apresentam, como vimos, anteriormente, características dominantes ao nível socioprofissional. Porém, uma análise detalhada dessas características em função dos recursos institucionais acionados, permite-nos identificar algumas especificidades que remetem para a existência de dois perfis dominantes de utilizadoras/es.<sup>10</sup>

Conforme se pode verificar pela análise acima, estamos na presença de perfis diferenciados de utilizadoras/es dos diferentes serviços de apoio a vítimas de violência doméstica no concelho de Cascais.

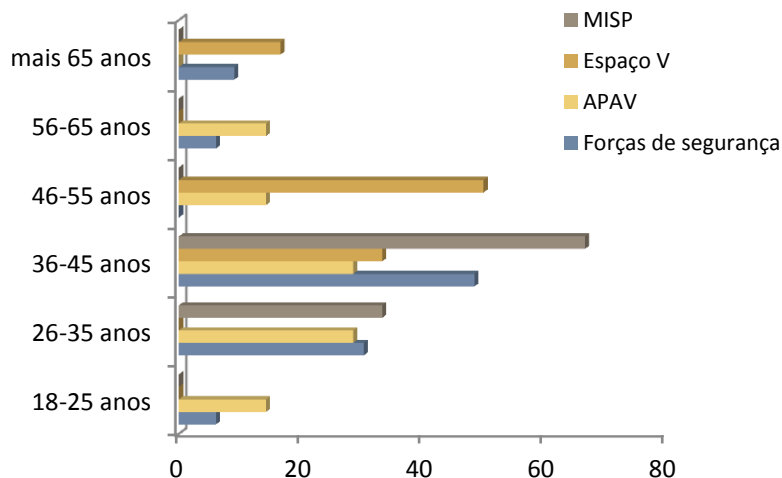
No que diz respeito à distribuição etária das vítimas e embora o grupo etário dos 36-45 anos seja aquele que tem uma maior representatividade, existem dicotomias relevantes entre utentes que recorrem aos diferentes serviços de apoio.

---

<sup>10</sup> Importa aqui recordar que o universo inquirido neste estudo denota a presença de uma forte correspondência entre as características dominantes ao nível da respetiva caracterização socio-profissional e o perfil sociográfico de utilizadoras/es dos serviços locais traçado nos relatórios estatísticos do FMCVD.



**Gráfico 9 – Pessoas inquiridas por grupo etário, consoante o serviço a que recorreram (%)**

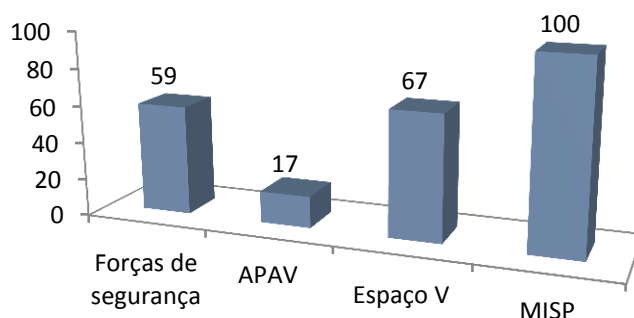


A APAV e as forças de segurança concentram a quase totalidade das vítimas dos dois escalões etários mais jovens<sup>11</sup>, enquanto o Espaço V concentra uma proporção elevada de vítimas mais velhas, sobretudo comparativamente com o outro serviço específico de apoio a vítimas. Aliás, contrariamente aos restantes serviços, o grupo etário que predomina entre as utentes que responderam através do Espaço V é o dos 46 aos 55 anos.

A presença de filhos/as menores tem, como salientado por vários autores, uma influência contraditória nos processos de decisão das vítimas relativamente ao processo de rutura com a situação de violência doméstica. Crianças e jovens têm frequentemente sentimentos confusos ou contraditórios para com o/a agressor/a, com quem têm normalmente uma relação de proximidade, tornando o processo de apoio às vítimas particularmente complexo e desafiante.

<sup>11</sup> Uma vítima entre os 26 e os 35 anos recorreu ao MISP.

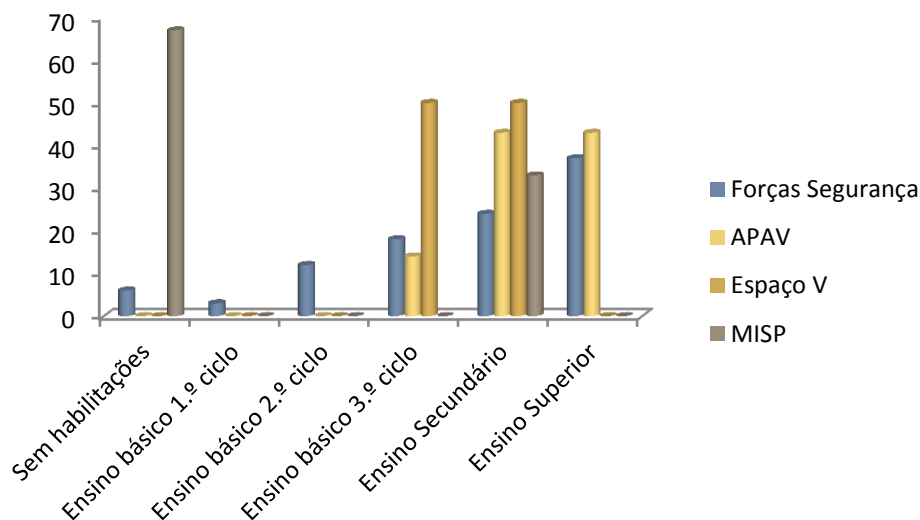
**Gráfico 10 – Utentes com filhos/as menores, consoante o serviço a que recorreram (%)**



Neste sentido, a presença de filhos/as menores parece constituir uma realidade particularmente desafiante para as vítimas que procuraram apoio junto do MISP e do Espaço V, sendo também relevante entre as pessoas que recorreram às forças de segurança. É na APAV que encontramos um menor peso relativo de utentes com filhos/as menores a cargo, em clara dissonância com o universo de utentes inquiridas junto das restantes instituições.

Também no que se refere à habilitação escolar, identifica-se uma diferenciação entre utentes dos vários serviços. O gráfico abaixo ilustra essa heterogeneidade.

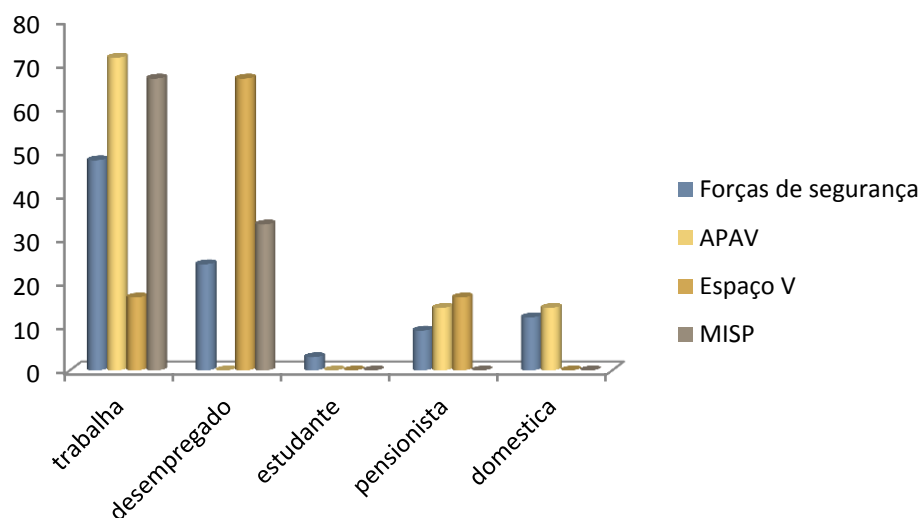
**Gráfico 11 – Pessoas inquiridas por nível de habilitação escolar, consoante o serviço a que recorreram (%)**



As forças de segurança apresentam uma relativa dispersão no que se refere ao nível de escolaridade das pessoas respondentes, embora com um predomínio de utentes com habilitação mais elevadas (ensino secundário e ensino superior). O perfil de utilizadoras da APAV neste estudo é claramente um perfil qualificado no contexto dos diferentes serviços (três das sete utentes inquiridas tinham licenciatura ou habilitação superior)<sup>12</sup>. As utentes do Espaço V concentram-se nos escalões intermédios. Das três mulheres inquiridas no MISP, duas não tinham quaisquer habilitações.

A presença de perfis diferenciados de utentes torna-se ainda mais clara quando analisamos a situação face ao emprego das pessoas participantes no estudo.

**Gráfico 12 – Situação profissional das pessoas inquiridas, consoante o serviço a que recorreram (%)**

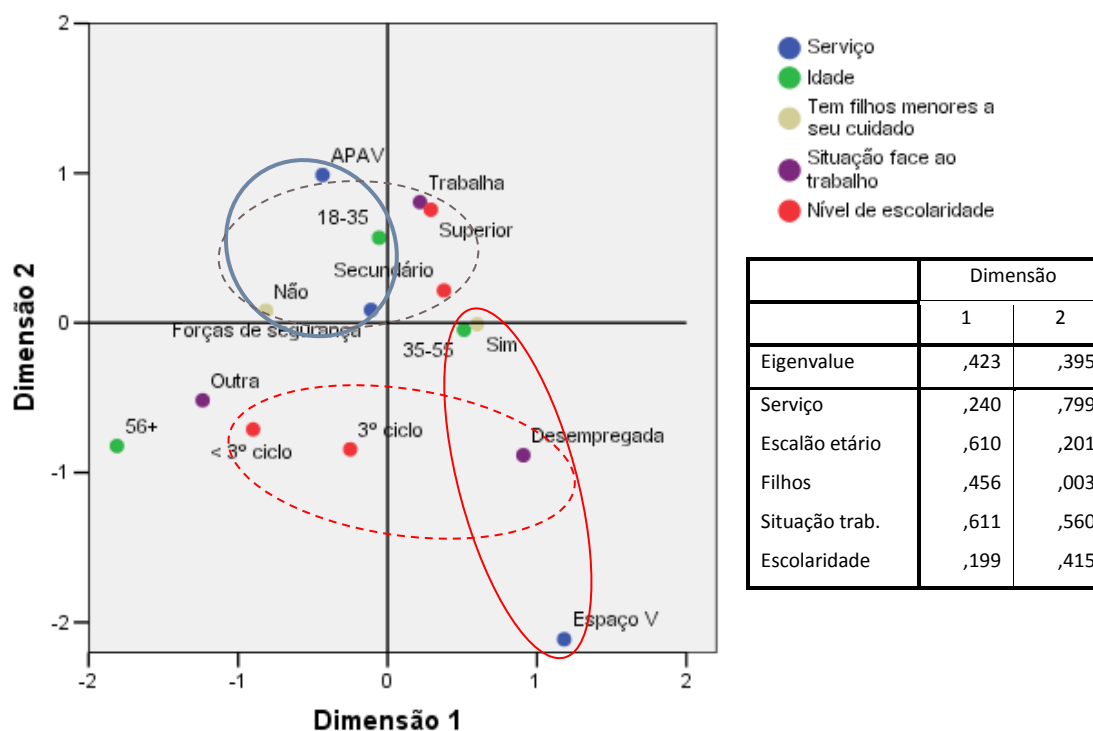


O peso relativo das situações de desemprego entre as pessoas inquiridas surge claramente associado a dois dos serviços locais participantes no estudo: o Espaço V e o MISP. Nas forças de segurança e na APAV predominam situações de inserção profissional entre as/os respetivas/os utentes.

<sup>12</sup> Esta presença de um perfil de utentes com um nível de qualificação superior é confirmada pelo próprio relatório estatístico do GAV de Cascais, onde as vítimas que recorreram ao serviço tinham sobretudo o nível de ensino superior (12%) (APAV:2013).

A presença de perfis diferenciados de utentes dos serviços da rede de apoio a vítimas de violência doméstica no concelho de Cascais surge de forma mais consistente através da análise fatorial que a seguir se apresenta.

**Figura 3 – Análise fatorial de correspondências múltiplas (serviço, escalão etário, idade, filhos/as menores a cuidado, situação face ao trabalho, nível de escolaridade)**



Da análise dos dados confirma-se a existência de perfis diferenciados de utentes segundo o recurso de apoio às vítimas da rede local utilizado. Através de uma análise fatorial de correspondências múltiplas é mesmo possível verificar, de forma gráfica, algumas das características evidenciadas pelas utentes do Espaço V, da APAV e das forças de segurança. A inclusão de elipses delimitadoras facilita a análise e permite constatar a constituição de dois perfis distintos.

Assim, constata-se que, entre as utentes da APAV e das forças de segurança se verifica uma maior prevalência de mulheres mais jovens, entre os 18 e os 35 anos, sem filhos a cargo (elipse contínua azul).

A análise das medidas de discriminação relativas às variáveis ‘situação face ao trabalho’ e ‘nível de escolaridade’ permite ainda complementar este perfil com a informação de que são mulheres maioritariamente com um nível de escolaridade secundário ou superior e que se encontram a trabalhar (elipse tracejada azul).

As utentes do Espaço V, por seu lado, caracterizam-se por serem, principalmente mulheres entre os 35 e os 55 anos, com filhos/as a cargo, desempregadas (elipse contínua vermelha) e com níveis de escolaridade iguais ou inferiores ao 9º ano de escolaridade (elipse tracejada vermelha).

Particularmente relevante parece, pois, ser esta diferenciação entre os perfis de utilizadoras que recorrem aos dois serviços específicos de apoio a vítimas (a vítimas de violência doméstica no caso do Espaço V), nomeadamente no que se refere aos recursos de partida destas vítimas ao nível do capital escolar, da inserção profissional e dos níveis de responsabilidade parental. A maior fragilidade das utentes do Espaço V que responderam aos inquéritos é evidente a todos estes níveis. A presença de filhos/as menores a cargo não sendo uma “fragilidade”, é seguramente um elemento que introduz uma maior complexidade ao nível da resolução das várias dimensões que exigem por parte dos serviços a necessária resposta às necessidades expressas pelas vítimas de violência doméstica.

Os desafios que se colocam às/aos profissionais que prestam apoio a vítimas com menores recursos quer ao nível dos capitais escolares, quer da vulnerabilidade económica decorrente de situações de desemprego exigem respostas concertadas e integradas e que, frequentemente, implicam, para além do trabalho especializado de acompanhamento individualizado, a resolução de obstáculos de natureza estrutural e que derivam do próprio funcionamento dos sistemas de apoio disponíveis.

Por outro lado, importa perceber os motivos que levam estes dois serviços a “atrair” um perfil diferenciado de vítimas residentes no território concelhio, garantindo que todas – independentemente da sua situação socioeconómica mais ou menos favorável – encontram as respostas mais adequadas ao processo de apoio que iniciaram no sentido de romper com uma trajetória de violência doméstica.

Partindo da análise dos perfis de utilizadoras/es dos serviços locais de apoio às vítimas de VD no concelho de Cascais, importa agora perceber em que medida os recursos locais respondem às necessidades sentidas pelas vítimas e que mudanças conseguem introduzir em percursos indelevelmente marcados pela violência doméstica.

## A intervenção da rede de apoio na perspectiva das vítimas: das necessidades aos apoios recebidos

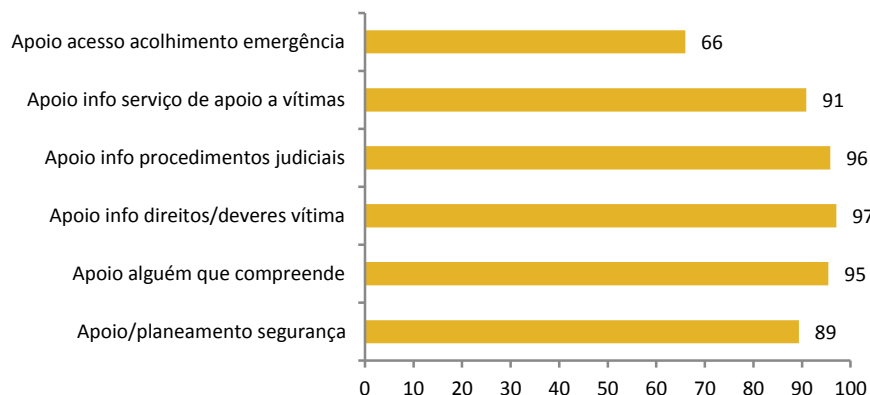
O capítulo que aqui se inicia condensa a componente central deste estudo de avaliação das respostas da rede local de apoio, valorizando as experiências das vítimas e dando voz às suas perceções relativamente ao grau de satisfação sentido, aos obstáculos e apoios mais valorizados e à identificação de mudanças diretamente resultantes do apoio recebido.

Nesta primeira parte, privilegiar-se-á uma perspetiva global das experiências das vítimas independentemente dos serviços acionados.

### **Quebrar o isolamento, consolidar trajetórias de rutura**

Numa primeira análise global dos resultados, verifica-se que a maioria das pessoas que recorreram aos serviços da rede local, revela necessitar de um leque abrangente de apoios por parte dos serviços: desde apoio para poderem “contar o que aconteceu” até necessidade de “informação e apoio em assuntos legais”, passando por necessidades de apoio ao nível da sua própria proteção.

O gráfico abaixo ilustra precisamente as necessidades expressas pelas pessoas respondentes aos inquéritos e que eram comuns a todos os serviços. Nos capítulos relativos a cada sector será tratada, em detalhe, toda a informação recolhida através dos questionários específicos aplicados nos diferentes serviços participantes no estudo.

**Gráfico 13: Tipo de apoio/ajuda que as pessoas sentem necessitar (%)**

De uma primeira leitura destes dados sobressaem três tipos de apoio mais referidos: a necessidade de apoio ao nível da informação sobre direitos e deveres da vítima, de uma clarificação de questões de natureza legal e a necessidade de “falar com alguém que compreende a situação”.

A ênfase colocada em aspetos de direitos e deveres e de procedimentos judiciais parece traduzir uma preocupação em consolidar um processo de libertação da situação de violência.

Quanto à necessidade de apoio emocional traduzido em “ter o apoio de alguém que compreenda”, “alguém que oiça”, ele surgiu também como uma dimensão central nos discursos das pessoas entrevistadas.

*“Eu só queria alguém que me ouvisse, alguém que me ajudasse...”*

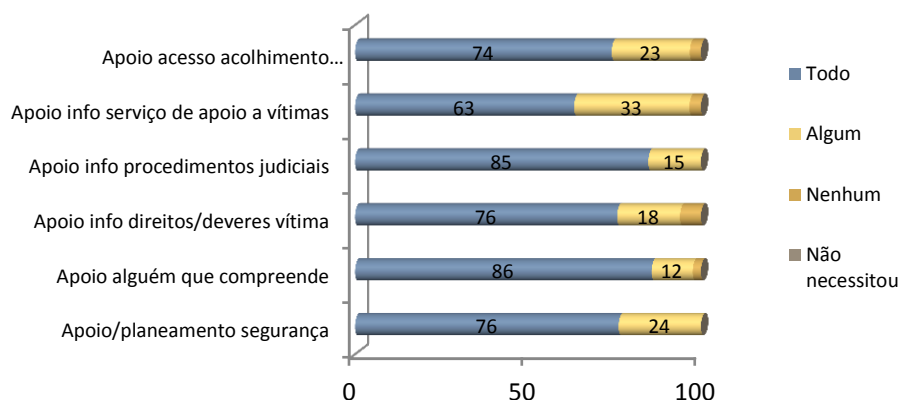
*“Há coisas que nós sentimos... Precisamos que alguém nos oiça, que nos tente explicar o que é que aconteceu connosco.”*

As necessidades menos referidas pelas pessoas inquiridas nos serviços da rede local referem-se quer às necessidades de apoio para planear ou melhorar a sua segurança, quer a necessidades de informação e apoio no acesso a acolhimento de emergência. Curiosamente, estamos perante duas dimensões relacionadas com questões de segurança pessoal das vítimas, cuja menor expressividade em termos de necessidades sentidas poderá ter diferentes significados: ao nível da situação de risco real (risco moderadamente elevado); ao nível de uma fraca consciencialização em termos de uma autoavaliação de risco; ao nível dos receios associados a processos de “saída de casa” e respetivos impactos.

## O apoio recebido e a interação com os serviços: uma avaliação globalmente positiva

Questionadas sobre o apoio e a ajuda que receberam do serviço local onde foram inquiridas, as/os utentes fazem uma avaliação globalmente positiva do apoio recebido. Na generalidade dos indicadores comuns a todos os serviços, existe uma clara preponderância dos níveis máximos de satisfação (utentes que afirmam ter recebido toda a ajuda de que necessitavam).

**Gráfico 14: Ajuda e apoio recebido (%)**



Simultaneamente, algumas das dimensões onde as pessoas haviam manifestado mais necessidade de apoio (informação/apoio sobre procedimentos judiciais e ter o apoio de alguém que compreende) apresentam uma avaliação muito positiva (85 e 86% respetivamente). Já no que se refere à informação e apoio no acesso a serviços especializados para vítimas de VD, a avaliação, embora positiva, apresenta alguma fragilidade (33% das pessoas que necessitaram deste apoio receberam apenas alguma ajuda). Este resultado é tanto mais relevante, quanto estamos perante serviços, todos eles, integrados na rede local de apoio às vítimas e onde existem dois recursos especializados.

Também aqui o testemunho das vítimas ilustra, de forma exemplar, alguns destes constrangimentos sentidos ao nível da informação e encaminhamento para os serviços especializados existentes no concelho.

“Aqui então, só para resumir. A polícia, o Hospital... de todos estes serviços pelos quais passou, não houve nenhum técnico, nenhum médico, nenhum enfermeiro, que lhe tivesse dito: “Olhe, existe esta associação que faz um acompanhamento específico.... Pode ir lá... Nada?” *Não, não. Nada.* Por isso, no fundo, foi sempre por si só a fazer isto. *Por mim só.*”



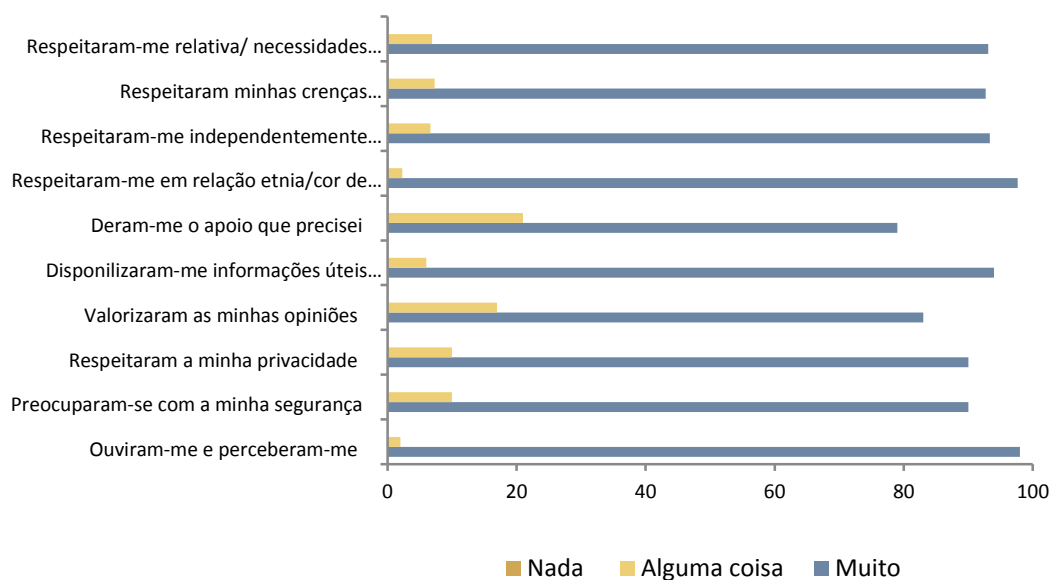
(Após relato da vítima sobre ter apresentado queixa várias vezes, sobre o processo em tribunal e o recurso a vários serviços do concelho, incluindo PSP, GNR, hospital)

A componente da interação entre profissionais da rede local de apoio a vítimas de VD e utentes é um elemento importante de avaliação, muito embora não possa ser considerado um indicador de avaliação dos resultados da intervenção, no sentido de identificação de mudanças resultantes desse trabalho de apoio.

A análise dos resultados a este nível permite-nos, pois, perceber em que medida a intervenção desenvolvida é percecionada como satisfatória e, sobretudo, em que medida a natureza do relacionamento entre utentes e profissionais dos serviços respeita aquilo que são direitos fundamentais das vítimas, nomeadamente ao nível da privacidade, do direito a tomar decisões, do respeito por opções de natureza individual ou social.

Em termos globais, os resultados apurados para os indicadores comuns a todos os serviços participantes no estudo evidenciam uma avaliação muito positiva da interação entre utentes e profissionais desses serviços da rede local, conforme se pode constatar pela análise do gráfico abaixo.

**Gráfico 15: Interação com profissionais da rede local (%)**



Na generalidade dos indicadores considerados, a avaliação feita pelas/os utentes relativamente a aspetos específicos da interação com as/os profissionais dos serviços é muito positiva, com valores que se situam nos 90% ou mais (à exceção de dois indicadores).

Simultaneamente, não existe nenhum/a utente que tenha avaliado essa interação com a indicação “Nada”, o que reforça essa satisfação com a forma como o apoio foi prestado.

Neste contexto globalmente positivo, importa porém salientar os dois indicadores que suscitaram um menor nível de satisfação total por parte das utentes: deram-me o apoio que precisei e valorizaram as minhas opiniões.

No primeiro caso, “Sinto que me deram o apoio de que precisei” houve 10 utentes (num total de 48) que afirmaram apenas ter recebido algum desse apoio. Trata-se de um indicador que procura obter uma perceção de um sentimento global do apoio sentido por parte da pessoa que recorre ao serviço. Nesse sentido, o menor nível de satisfação aqui identificado poderá estar relacionado com um desajustamento entre a abrangência das necessidades e/ou das expetativas iniciais e o apoio prestado pelo serviço que é sentido como insuficiente pela pessoa.

No que se refere ao indicador “Sinto que valorizaram as minhas opiniões” houve 8 utentes que referiram não se sentir totalmente satisfeitas com o apoio recebido a este nível. Embora se trate de um número reduzido de utentes a manifestar esta menor satisfação, importa não esquecer que esta é uma dimensão importante de interação que deverá merecer especial atenção por parte das/os profissionais que prestam apoio nos diferentes serviços da rede local. A perceção de que as “suas opiniões contam” é um indicador relevante de um trabalho de intervenção que deverá assentar em princípios de empoderamento e participação das vítimas, contribuindo, assim, para um exercício de direitos e de deveres rumo a uma cidadania plena e ativa.

Finalmente, é igualmente relevante que nenhuma das 8 mulheres que referiram ter sentido menor apoio neste aspeto particular da interação com os serviços de apoio tenham respondido enquanto utentes dos dois serviços de apoio especializado a vítimas de violência doméstica existentes no concelho.

Os capítulos que seguem são precisamente dedicados a uma análise aprofundada das experiências e perceções das vítimas nos diferentes serviços da rede local, no sentido de uma identificação de aspetos específicos que permitam a continuada qualificação e aperfeiçoamento da prestação de apoio a vítimas de violência doméstica pela rede local de Cascais.

## A intervenção da rede de apoio: experiências diversificadas de um trabalho não homogêneo

Neste segundo capítulo de análise de resultados, optou-se por uma abordagem individualizada de diferentes setores de intervenção decorrentes quer da análise de informação recolhida através dos questionários, quer das entrevistas presenciais.

Uma primeira constatação que resulta da análise e interpretação quer das respostas aos questionários, quer dos relatos feitos pelas vítimas durante as entrevistas presenciais, diz respeito ao impacto resultante da presença (ou não) nessas experiências de um apoio prestado pelas organizações que dão apoio especializado a vítimas de violência doméstica.

As experiências individuais marcadas pela presença desse apoio especializado evidenciam um conjunto de características que não se reduzem a uma maior ou menor satisfação com o apoio recebido ou a uma interação mais positiva com as equipas de apoio. É possível encontrar experiências positivas em todos os serviços da rede concelhia utilizados pelas/os utentes, nomeadamente no que se refere a:

- Reconhecimento de um acesso fácil aos serviços

*“Não teve de esperar tempo nenhum? Não, não. Fui logo recebido! Fui logo, acho que foi logo no outro dia. Tenho a impressão que foi logo no mesmo dia ou no outro dia. Tenho impressão que isto foi de manhã e que fui logo recebido às 3h da tarde. Aqui.”*

(Homem, utente de serviço especializado)

- Valorização da importância da informação recebida a diversos níveis

*“Foram sempre impecáveis, avisaram-me de tudo, alertaram-me de tudo, disseram-me tudo, que sítios existiam, o que me podia acontecer. Eu acho que eles até tiveram o cuidado de me dizer o que é que... quais eram os passos que eu ia ter a seguir”*

(Mulher, utente de serviço não específico)

- Experiências positivas ao nível da empatia e da compreensão sentidas

*“Senti-me em segurança... Eu senti que me atenderam bem, que me protegeram. Eu lembro de uma das vezes que fui, em que eu acho que me senti quase numa redoma e que havia um lado de mim que não queria sair...”*

(Mulher, utente de serviço não específico)

- Respeito pela confidencialidade e privacidade das vítimas

*“E sente que este serviço respeitou a sua confidencialidade e a da sua situação?”*

*Sim, sempre.”*

(Mulher, utente de serviço não específico)

As principais diferenças que ressaltam entre as experiências e perceções marcadas pela presença do apoio especializado e as experiências onde esse apoio não existiu, situam-se sobretudo ao nível de questões relacionadas com a dimensão do empoderamento e da promoção da autonomia das vítimas, tais como:

- O sentimento de que se dispõe de um atendimento/acompanhamento individualizado sentido como “único”, ao mesmo tempo que se adquire uma consciencialização de que se é vítima no contexto de um fenómeno que atinge muitas outras mulheres/pessoas

*“Sim... e quando entram, perguntam-me logo, e é uma coisa engraçada, como é que eles conseguem lembrar dos problemas das pessoas todas, não é? Porque são tantas. E perguntam, “então e como é que correu tal situação?”. Portanto, podia ser “boa tarde, entre, se faz favor e sente-se”, podia ajudar, mas não, perguntam “como é que está a correr e como é que foi tal assunto?”.*

(Mulher, utente de serviço especializado)

*E eu disse-lhe: (a uma amiga vítima de VD que já havia recorrido uma vez ao mesmo serviço especializado) “Se fosse a ti, continuava! Porque olha, pelo menos a mim tem-me feito bastante bem e já mudei a maneira de ser e a maneira de pensar, e deu-me bastante força. E desabafo coisas que eu não vou estar a falar... que nem a minha família sabia. Eu acho que tu devias fazer isso!” E eu senti-me bem em estar-lhe a dizer isso a ela. E disse-lhe: “Eles dão-te aquele empurrão, tu só tens de ter força de vontade para seguir em frente” Foi o que aconteceu comigo, eu tinha, queria seguir em frente, mas não tinha coragem para fazê-lo, eles simplesmente deram-me um empurrão e eu só tive de seguir. E então disse-lhe “Eu acho que tu devias pensar bem na tua situação, pensar mesmo sobre o assunto e escolheres o que é melhor para ti. Se é continuares com ele e levares no focinho e se calhar um dia mais tarde não sabes o que te pode acontecer, ou então separares-te dele e sequires a tua vida em frente. (...) Mas tu tens*

*de ter essa força de vontade, porque se tu não o fizeres mais ninguém o vai fazer por ti. Ninguém pode tomar essa decisão”.*

(Mulher, utente de serviço especializado)

- A verbalização de um apoio que se sente e se valoriza, mas que não se impõe, no contexto de uma interação onde a pessoa se sente apoiada, mas não substituída, nomeadamente nas decisões que toma

*“Se a pessoa estiver na dúvida daquilo que quer fazer, eles não podem fazer pela pessoa e responder por ela. O que conta primeiro é a nossa opinião.”*

(Mulher, utente de serviço especializado)

- Um acompanhamento e disponibilidade quase totais

*“Pelo menos eu tenho tido aqui um grande apoio. (...) E andaram-me a ajudar nos tribunais, que eu tive com este processo sozinho até Julho, já tive uma audiência com a procuradora e foi por intermédio daqui, que me ajudaram a fazer os requerimentos. (...) Também já tenho cá aparecido sem marcação, e atendem-me. Naqueles dias que eu estou mais em baixo, eu sei os dias em que (nome profissional) aqui está, e atende-me. Podia não me ter atendido, mas atende-me. Naqueles dias em que eu estou mais em baixo, já aconteceu querer vir falar com (nome profissional), e (nome profissional) atende-me. (...) Já telefonei, também e se for preciso falar meia hora, fala meia hora... se for preciso uma hora, fala uma hora.”*

(Homem, utente de serviço especializado)

- Um apoio cuja intensidade vai sendo avaliado e ajustado às necessidades da vítima e não obedece a nenhum formato pré-definido

*“Foi adequado porque combinamos assim inicialmente semanal, depois espaçamos para quinze em quinze dias, depois achámos que havia necessidade do semanal novamente...”*

(Mulher, utente de serviço especializado)

*“Já não vou com a frequência de anteriormente, porque nem eu nem (nome profissional) achámos necessidade disto, porque ao princípio era mais difícil.”*

(Mulher, utente de serviço especializado)

- O sentimento de que se é respeitada e apoiada nas decisões e nas escolhas feitas, independentemente do posicionamento da/o profissional relativamente a essas decisões

*Se eu quisesse sair daqui da zona devido à situação... Podiam arranjar temporariamente uma casa de acolhimento. Eu poderia ir para lá que me ajudavam a fazer as coisas. Propuseram-me hipóteses e eu simplesmente escolhi qual delas era a melhor. E escolhi não fugir e seguir em frente e ter que enfrentar. Porque eu tinha que perder este medo. Apesar de agora fazer frente, ainda sinto um bocado de medo. Têm sido fundamentais as opções que me deram e a força que me têm dado também.*  
(Mulher, utente de serviço especializado)

Em termos globais, independentemente das especificidades que marcam as experiências das vítimas junto dos diferentes respostas institucionais em diferentes setores, parecem existir assim resultados diferenciados da intervenção desenvolvida pelos dois serviços de atendimento e acompanhamento a vítimas com um impacto que é sentido de forma muito positiva pelas vítimas de violência doméstica.

A par daqueles aspetos que marcam de forma genérica as experiências positivas das vítimas junto de diferentes serviços de apoio (ex. acesso fácil, utilidade da informação, empatia), a valorização do empoderamento e da promoção da autonomia – mencionadas exclusivamente a propósito do apoio especializado – poderão assumir uma importância crucial na consolidação de um processo de libertação e de reedificação de uma nova vida.

### **O papel das forças de segurança no apoio às vítimas: uma interação positiva, um papel que se reconhece, uma responsabilidade que se reforça**

A intervenção das forças de segurança nos casos de violência doméstica assume uma importância decisiva na perspetiva das vítimas, suscitando, por isso, teia complexa de expetativas mútuas, envolvendo, frequentemente, desafios emocionais importantes para todas as pessoas envolvidas.

O papel das forças de segurança neste domínio é tanto mais importante, quanto o recurso a estes serviços é frequentemente o primeiro pedido de ajuda formal acionado pelas vítimas.

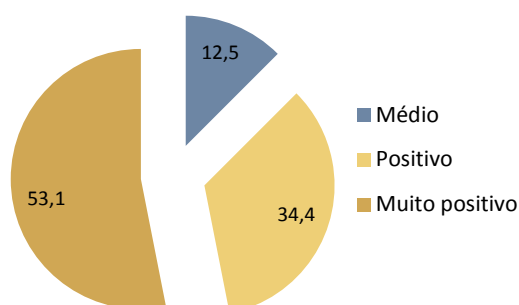
Os dados recolhidos junto das esquadras da PSP e do posto da GNR no território concelhio, confirmam precisamente o posicionamento estratégico deste recurso local na

trajetória das vítimas: das 34 pessoas que responderam aos questionários recolhidos junto das forças de segurança, 24 estavam a fazer um primeiro pedido de ajuda e apenas três já tinham pedido a outro serviço que não as forças de segurança.

As pessoas inquiridas junto das forças de segurança encontram-se assim, maioritariamente, a recorrer à PSP/GNR pela primeira vez no sentido de pedir ajuda relativamente à situação de violência doméstica em que se encontram e, na sua quase totalidade, este é o primeiro pedido de apoio formal que fazem.

A experiência do primeiro contato<sup>13</sup> com o serviço das forças de segurança é avaliado de uma forma globalmente positiva pelas pessoas inquiridas.

**Gráfico 16: Avaliação do primeiro contato com as forças de segurança (%)**



As avaliações obtidas junto das pessoas inquiridas situam-se exclusivamente nos três níveis de satisfação superiores, não havendo qualquer registo de respostas “negativo” e “muito negativo”.

Inquiridas sobre os motivos que justificavam a classificação atribuída a esse primeiro contacto, as pessoas utilizadoras dos serviços da PSP/GNR valorizam aspetos como: atenção e disponibilidade recebidas por parte dos profissionais, informações recebidas, profissionalismo.

*“O contacto foi bastante positivo, foram todos bastante recetivos comigo e ajudaram-me em tudo o que necessitei. Informaram-me de locais onde poderia encontrar outro tipo de ajuda especializada.”*

<sup>13</sup> A questão colocada referia-se à experiência do primeiro contato/pedido de apoio feito à PSP/GNR, independentemente de este primeiro pedido ser aquele que estava a ocorrer naquele preciso momento ou de ter ocorrido em momento anterior ao momento de inquirição.

*“Os dois agentes da GNR foram muito educados e atenciosos e prestaram-me ajuda de imediato.”*

*“Senti-me segura com as informações prestadas.”*

*“Muito profissionais.”*

Bastante positiva é também a avaliação feita pelas pessoas inquiridas ao tempo de espera para serem atendidas: mais de 80% considerou ter sido esse tempo de espera adequado ou muito adequado e apenas 3 utentes o consideraram como pouco adequado. Não se registou qualquer registo de resposta considerando esse tempo como nada adequado.

Já no que se refere aos aspetos menos positivos referidos pelas pessoas respondentes e que justificaram uma classificação menos positiva, sobressaem sobretudo aspetos relacionados com a falta de adequação das instalações e a morosidade de procedimentos.

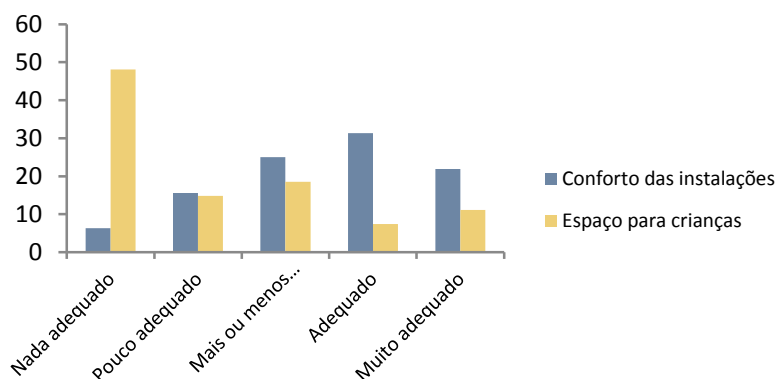
*“Houve privacidade na conversa com a agente, apesar de infelizmente não haver uma sala própria.”*

*“Gostei do atendimento. As instalações podiam ser melhores.”*

*“Problemas de morosidade devido ao sistema informático.”*

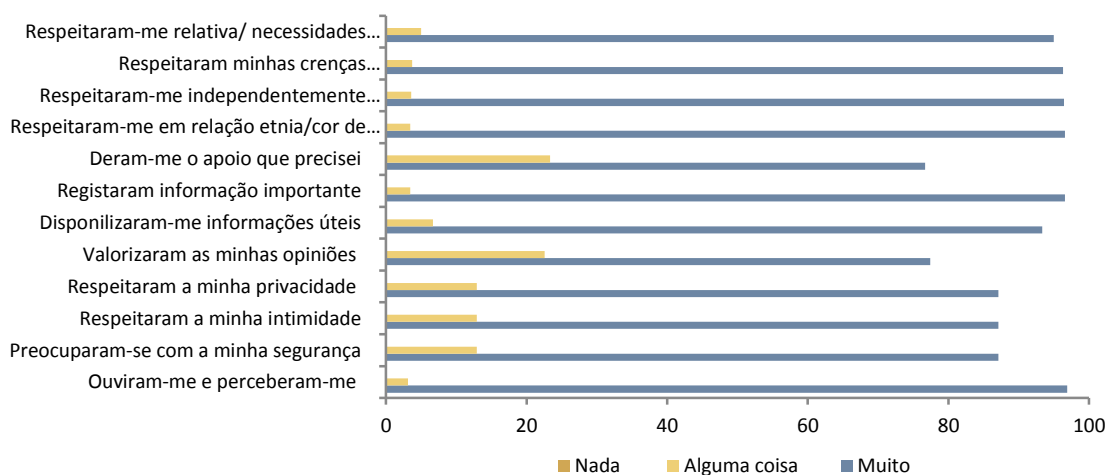
A questão da adequabilidade das instalações torna-se, aliás, bem evidente na classificação atribuída pelas/os utentes dos serviços da PSP e da GNR que responderam aos questionários: pouco mais de metade das pessoas consideraram adequadas ou muito adequadas as condições de conforto das instalações e apenas 19% consideraram haver espaço adequado ou muito adequado para crianças.



**Gráfico 17: Avaliação das instalações (%)**


Existe, pois, ao nível das instalações dos serviços de segurança, no concelho de Cascais, constrangimentos importantes que têm um impacto importante no nível de satisfação das vítimas, mas seguramente também nas condições de trabalho dos próprios profissionais no desempenho do seu trabalho de intervenção. A especificidade das situações de violência doméstica no que diz respeito à presença “necessária” das crianças junto das mães, aquando de um pedido de ajuda, torna ainda mais premente a necessidade de se refletir sobre a avaliação claramente negativa que é feita em relação aos espaços disponíveis para as crianças, aquando do atendimento nestes serviços.

A avaliação feita pelas pessoas inquiridas aos serviços das forças de segurança neste primeiro contacto pode ser complementada por uma análise mais abrangente da qualidade da interação com as equipas que prestam apoio às vítimas.

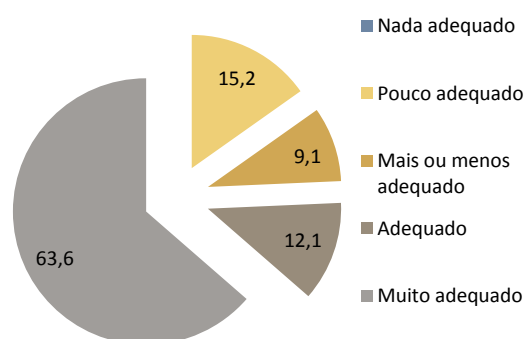
**Gráfico 18: Interação com profissionais da rede local (%)**


Os dados evidenciam uma avaliação muito positiva da interação com as/os profissionais das forças de segurança. A perceção de um serviço que “ouve e percebe” (97% avalia com a classificação máxima) é de uma enorme importância para qualquer pessoa vítima de violência doméstica. Se recordarmos que, para uma maioria das pessoas inquiridas, este era o primeiro pedido de apoio formal, esta avaliação ainda se torna mais relevante.

Os aspetos onde, apesar de tudo se regista uma menor satisfação ao nível da interação, diz respeito a indicadores referidos anteriormente, na análise global (“deram-me o apoio que precisei” e “valorizaram as minhas opiniões”), mas também a aspetos que nos parecem particularmente desafiantes do ponto de vista da qualificação da intervenção. Referimo-nos aos indicadores “respeitaram a minha privacidade”, “respeitaram a minha intimidade” e “preocuparam-se com a minha segurança”, que registam uma avaliação menos positiva (em cada um dos indicadores, 4 pessoas referem apenas ter sentido algum “respeito” ou alguma “preocupação” por parte dos/as profissionais das forças de segurança).

No que se refere à privacidade no atendimento, a análise dos questionários permite-nos complementar esta informação de natureza mais qualitativa, uma vez que as/os utentes dos serviços participantes no estudo eram questionados sobre a adequabilidade das instalações no que se refere à “privacidade no atendimento”.

**Gráfico 19: Privacidade no atendimento (%)**



Embora predomine uma avaliação positiva das condições de privacidade, não deixa de ser relevante que um/a em cada quatro utentes considere essas condições pouco adequadas ou apenas mais ou menos adequados. Importa não esquecer que se trata de uma dimensão crucial que deverá estar garantida no atendimento de qualquer tipo de

vítima assumindo, nesta tipologia de crime em particular, uma imprescindibilidade óbvia.

Embora se tratem de números absolutos reduzidos, convirá não esquecer que se trata de dimensões fundamentais ao nível da forma como os processos de apoio deverão ser conduzidos por qualquer profissional com responsabilidades de intervenção neste domínio específico.

Por outro lado, a análise das experiências das pessoas entrevistadas permitem-nos perceber que existem experiências de atendimento bastante diversificadas e que estão associadas a uma forte personalização do apoio recebido. Ou seja, encontramos registo de experiências extremamente positivas ao nível do atendimento e da abordagem – associadas a um/a profissional específico/a – e experiências muito negativas, inclusivamente relatadas pela mesma pessoa no mesmo serviço.

*“Foram sempre impecáveis, avisaram-me de tudo, alertaram-me de tudo, disseram-me tudo, que sítios havia, o que me podia acontecer. Eu acho que eles até tiveram o cuidado de me dizer quais eram os passos que eu ia ter a seguir (...). Foi sempre (nome serviço), foram sempre eles que me apoiaram, foram sempre eles que me avisaram, foram sempre eles que me informaram do que é que existia.”*

*“Foi, foi tudo feito ali (refere-se à zona de receção da esquadra). E entretanto, há uma altura qualquer em que ele me pergunta se punha, portanto, a continuação das coisas com a morada de Lisboa e eu disse ‘mas eu não vou voltar para lá, mas você acha que eu vou voltar para lá?’ e ele diz-me ‘eu não acho nada, já vi de tudo’ e eu senti-me tipo, que horror, que frieza de, por um lado eu percebo porque efetivamente já deve ter visto de tudo mas senti assim um, como é que alguém me pode dizer que é possível que eu volte para lá?”*

*“A primeira vez, acho que não fui bem atendida. Porque eu disse que ele tinha armas em casa, e expliquei a situação que ele me assediava, fui com marcas à polícia, fui ao hospital... Ah... Não se mostraram muito interessados (...) que eu é que tinha de resolver o problema. (...) Da segunda vez, sim. Houve um senhor Polícia que foi muito simpático. E então calhou com um polícia simpático, já de meia... certa idade (...) E ele disse, «minha senhora, vamos já buscar as armas a casa.»”*

Uma outra dimensão importante diretamente relacionada com as experiências de atendimento junto das forças de segurança diz respeito aos sentimentos manifestados pelas vítimas aquando da necessidade de recorrer a esse apoio. Práticas de atendimento legítimas e mesmo normalizadas pelos serviços podem mesmo surgir como momentos

“insuportáveis”, com um impacto extremamente negativo nas pessoas que procuram apoio.

*“Eu senti que me atenderam bem. Senti-me em segurança, mas envergonhada e havia um lado de mim que não queria sair dali.”*

*“Mas a maneira como eles fazem perguntas... aquela coisa estar ali, senta de um lado, senta do outro, computador à frente... Vai ali, nem lhe olha na cara... Você está toda moída por dentro... “então o que é que ele disse? O que é que ele fez depois de lhe dar uma bofetada? (...) Você fica ali, a pessoa vai escrevendo aquele tic tac, tic tac, na hora? Aquela coisa... cada vez que ele fazia assim (sons a imitar as teclas do computador), aquilo... entrava...! Você fala às vezes coisas que eu não sei ... Hmm ...nem me lembro mais, nem me lembro! Nem me lembro o que é que ele falou mesmo... .. Porque é que... a maneira que entrevista as pessoas... é... era humilhante (...) Ah! Pelo menos assim com uma gravação e falar...! Agora estar aí (faz novamente os sons a imitar o barulho do teclado de um computador) e estar a olhar ali na cara, vai-lhe fazer perguntas... não tem nada a ver... Quer dizer, vocês vão conversando... Ele faz perguntas. E enquanto ele não escrever você não pode falar doutro assunto e você fica ali...”*

No domínio concreto da abordagem à vítima por parte dos serviços de segurança foi possível identificar algumas experiências marcadas por alguma incompreensão – e mesmo inaptidão – relativamente aos sentimentos e às expectativas das vítimas no momento do pedido de ajuda.

*“Ai... (suspiro) a última vez que ... o senhor que me atendeu, diz que isto não vai dar em nada. (...) não sei porquê. Diz que têm aparecido lá muitos casos, em que a mulher ... Houve já lá uma senhora que apareceu, que o marido lhe deu uma facada no pescoço, mas que o processo foi arquivado, e não levou mesmo a nada. Sentiu-se desmotivada com isso? Desmotivada? Completamente. Porque, se a gente pede ajuda, ou se não falámos é porque não falámos, como oiço na comissão. Se falamos, não temos apoio.”*

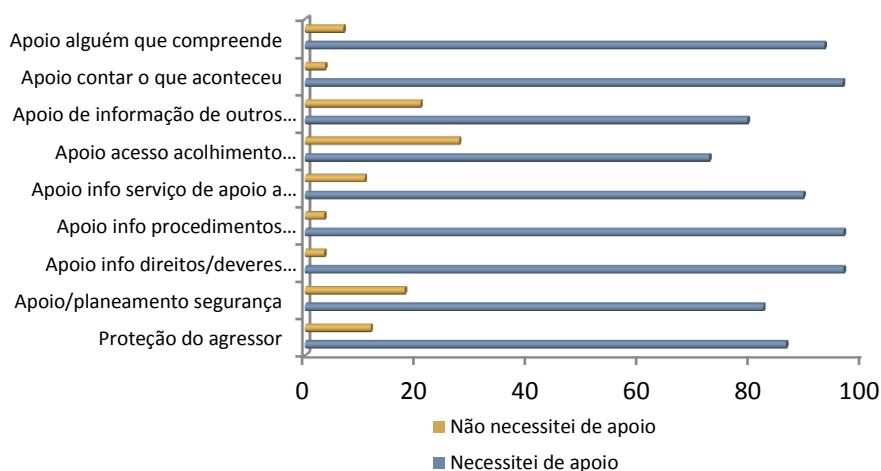
*“Porque às vezes a própria polícia nos fecha a porta porque é o primeiro espaço, digamos, a que a gente vai. E se a polícia nos fecha a porta, nem que não seja diretamente, mas não nos dando assistência, ignorando aquilo que estamos a dizer, ou dizer “veja depois não vai retirar a queixa”, “mas quer mesmo fazer queixa?”, pronto “aquelas situações não nos deixam à vontade e a pessoa acaba por desistir.”*

Poderá ser compreensível algum desalento por parte destes profissionais, relativamente ao desenlace judicial de muitas das situações de violência doméstica, cujas queixas lhes foram apresentadas, desalento aliás também sentido pelas próprias vítimas. Porém, confrontar as vítimas com esse sentimento num momento crucial como é o pedido de apoio, transmitindo-lhes a ausência de qualquer alternativa que responda positivamente a uma decisão difícil que se tomou de romper com a violência, é um

comportamento e uma atitude com consequências graves e mesmo imprevisíveis. Também aqui existe um trabalho importante a desenvolver junto destes serviços e em articulação com a rede local de apoio às vítimas de Cascais.

Uma dimensão fundamental de avaliação da intervenção desenvolvida pelos serviços da rede local é, como vimos, a perceção das pessoas que utilizam esses serviços do tipo de apoio que receberam, tendo em consideração o apoio que necessitavam. O gráfico abaixo ilustra, para os serviços das forças de segurança, as expetativas das vítimas ao procurarem apoio.

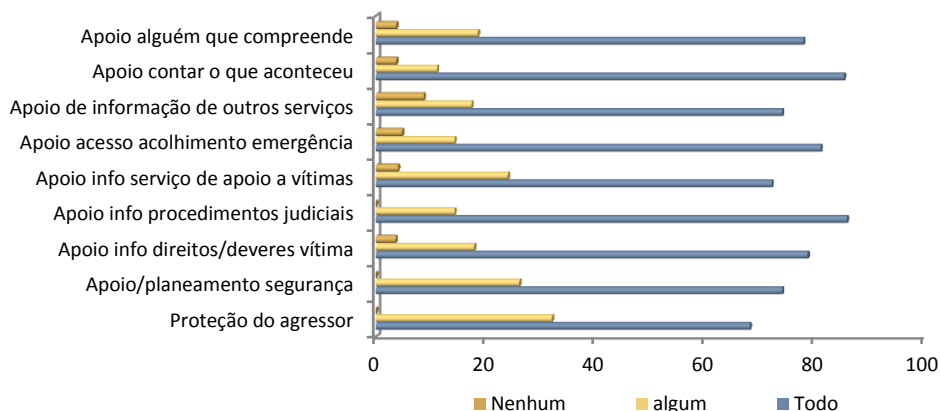
**Gráfico 20: Necessidades expressas pelas vítimas ao recorrerem às Forças de Segurança (%)**



Como seria de esperar, existe uma multiplicidade de necessidades relativamente às quais a generalidade das vítimas exprime uma expetativa de ver satisfeitas ao procurarem apoio junto das forças de segurança. Da análise do gráfico, sobressaem de forma clara necessidades de informação (procedimentos judiciais e direitos e deveres das vítimas), mas também expetativas claras de apoio emocional, aliás bem expresso no discurso produzido por algumas das pessoas entrevistadas e que já foi anteriormente ilustrado. O apoio no acesso a acolhimento de emergência (ex. acesso a casa de abrigo) e a informação e apoio no acesso a outros serviços (ex. segurança social, tribunal, hospital) são os menos referidos pelas pessoas respondentes.

No que se refere ao apoio efetivamente recebido pelos serviços, a avaliação feita é genericamente positiva.

**Gráfico 21: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao recorrerem às Forças de Segurança (%)**



À semelhança dos resultados obtidos na avaliação dos indicadores comuns à generalidade dos serviços de apoio participantes no estudo, também aqui se regista uma perceção bastante positiva do apoio recebido pelas vítimas que exprimiram necessitar deste tipo de apoios. Na generalidade dos indicadores, mais de 70% das vítimas expressou ter recebido todo o apoio de que necessitava, sendo os valores mais elevados aqueles que se referem a “informação e apoio sobre procedimentos judiciais” e “falar com alguém que está disponível para ouvir o que me aconteceu”.

Menos satisfatória é a avaliação relativa a questões de segurança e à informação e apoio sobre serviços de apoio especializado para vítimas de violência doméstica (32% das pessoas apenas receberam apenas algum apoio daquele que necessitavam ao nível da proteção face ao agressor e uma em cada quatro apenas recebeu algum apoio relativamente a informação sobre serviços de apoio especializado).

No primeiro caso, temos ainda cerca de 26% das pessoas respondentes que afirmam ter apenas recebido algum apoio ao nível do planeamento da segurança. A dimensão da segurança pessoal das vítimas é uma dimensão crucial de apoio necessário nas situações de violência doméstica e, uma dimensão particularmente crítica, no apoio que deverá ser prestado pelas forças de segurança. Se a generalidade das vítimas reconhece a estes profissionais um papel crucial em termos do apoio prestado, também lhes exige uma responsabilidade acrescida nestas situações, nutrindo expectativas – legítimas – quando recorre aos seus serviços. Esta relativa insatisfação quanto ao apoio recebido no que se refere à dimensão da segurança constitui, pois, matéria importante de reflexão futura.

No que se refere ao apoio relativamente aos serviços especializados é importante recordar que Cascais possui dois recursos específicos nesta área, uma rede local de

intervenção no domínio da violência doméstica, o que torna dificilmente compreensível este tipo de avaliação do apoio prestado pelas forças de segurança. Também aqui se exige uma atenção redobrada ao nível da divulgação dos serviços existentes e do trabalho de articulação entre os diferentes recursos da rede local. Uma das pessoas respondentes referiu não ter recebido “nenhum” apoio a este nível.

A análise das entrevistas ilustra, também nestas duas dimensões, alguns dos constrangimentos reais sentidos pelas vítimas quando recorrem aos serviços locais das forças de segurança e que poderão ajudar nessa reflexão que se reforça como necessária e urgente.

*“Eu percebi que fazer queixa, chamar polícia, fazer aqueles escândalos todos, a sério, não vale a pena...porque você chama a polícia, você chama a polícia, é a primeira coisa. A polícia não vai tirar gente de casa, não é? A polícia vai embora, vocês ficam aí. Ele vai ficar ainda mais furioso. Se tiver que matar, ele vai-lhe matar na hora, não é? A polícia vai embora, a polícia não vai ficar aí consigo a noite toda!”*

*“Penso que... nas esquadras quando há este tipo de... denúncia, digamos assim, ou de alguém que entra para pedir ajuda, penso que deveria haver, se calhar, uma outra maneira... não sei... acho que talvez houvesse ali, não do agente que não foi indelicado de todo, mas penso que não ligou... não foi muito tido em conta se eu sairia dali e a pessoa que me agrediu estivesse cá fora e me fizesse o que quisesse com um cabo, com uma arma, com aquilo que fosse, percebe?”*

As questões de segurança surgem, assim, quer no que se refere à forma como é prestado o apoio no momento do pedido de ajuda, quer nos receios manifestados pelas vítimas face à sua segurança futura. A perceção de um apoio insuficiente perspetivado como algo que perdura no futuro poderá constituir um obstáculo importante à continuidade de um processo de rutura que se procura iniciar.

*“Diga-me uma coisa: de todas as vezes que foi à polícia alguma vez foi informada que poderia recorrer a algum serviço ... que lhe podiam dar algum acompanhamento psicológico, algum acompanhamento social... que poderia utilizar estes serviços no concelho de Cascais? Não ... E sabe que existem...Aliás nem sabia que existia!”*

*“E explicaram-lhe o que é que podia ser feito?”*

*Sim, que era ir para a instituição e depois apresentar queixa.*

*E por isso não lhe apresentaram outro tipo de recursos?*

*Disseram-me para eu tentar ir para casa de um familiar ou assim, mas isso eu achei que iria ser mais complicado porque ele poderia acusar-me de rapto.”*

A presença de testemunhos onde ainda é visível a total falta de informação às vítimas sobre a existência de recursos especializados no domínio da violência doméstica constitui um motivo de preocupação evidente, pese embora existirem vários testemunhos de vítimas que ilustram a existência de uma prática de referenciação desses recursos especializados. São precisamente estas boas práticas que importa disseminar e garantir que não dependam do/a profissional ao serviço no momento de um determinado atendimento.

Um dos testemunhos recolhidos junto de uma utente de uma das esquadras da PSP da rede local de Cascais ilustra, de forma muito clara, o impacto positivo da introdução de um procedimento específico no acompanhamento a vítimas de violência doméstica que passa pela designação de uma pessoa de referência.

*“A primeira vez que falei com ela foi lá fora também, ali na zona de entrada, mas a partir daí tem sido sempre que eu preciso de alguma coisa é sempre com (nome agente) ou falo aqui para a esquadra e depois pronto. (Nome agente) também me deu o número dela pessoal, portanto sinto sempre que estou... Já tive situações em que o (nome ex-companheiro) foi lá para a porta de casa fazer cenas e uma das vezes, pronto, eu chamo sempre a polícia, mas a primeira vez demorou muito tempo e a polícia nunca mais chegava e pronto, e a minha reação foi telefonar para ela ‘o que é que eu faço? Eles não chegam?!’ (...) É porque até o fato, por exemplo, de nos dar o contato dela, mais direto, em que a pessoa sente logo uma segurança diferente. Porque acontece nós ligarmos para aqui e não atenderem ou estar impedido. E a pessoa numa situação de aflição não sabe o que é que, o que é que há-de fazer. E até a questão de telefonamos para a central não sei do quê e explicar a situação e ... ninguém sabe de nada. Para mim o aspeto positivo é portanto este acompanhamento sempre por parte de... Eu acho que é fantástico. Agora não sei se é um procedimento normal.”*

A existência desta pessoa de referência surge assim como um elemento facilitador de todo o processo de apoio prestado à vítima e, sobretudo, parece contribuir de forma muito positiva para o sentimento de segurança da vítima e para a própria colaboração da mesma ao longo do processo.

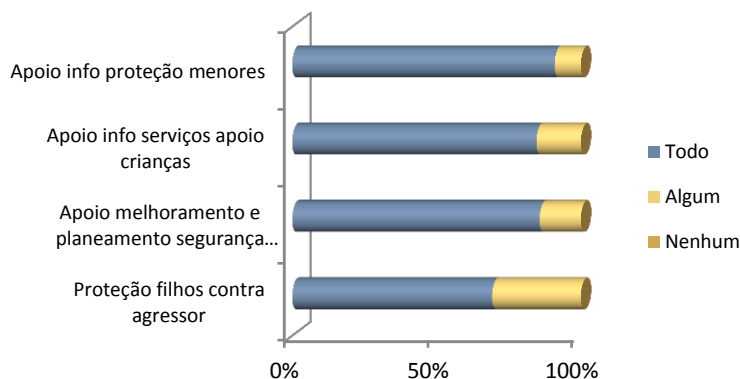
Uma outra dimensão importante de avaliação do apoio recebido refere-se ao apoio prestado relativamente a necessidades específicas de filhos/as menores<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> Apenas se consideraram as pessoas respondentes que afirmaram ter filhos menores a cargo, num total de 23 pessoas.



**Gráfico 22: Ajuda e apoio recebido no que respeita aos/às filhos/as (%)**



Também nesta matéria a avaliação feita é bastante positiva, uma vez que mais de 80% das pessoas respondeu ter recebido todo o apoio que necessitava, na generalidade dos aspetos considerados. Apenas na proteção dos filhos/as relativamente ao agressor se verifica existir uma avaliação menos positiva (quatro respondentes afirmaram ter apenas recebido algum apoio daquele de necessitavam). Não existe nenhum caso onde as pessoas respondentes afirmem não ter recebido nenhum apoio.

Face a este sentido globalmente positivo da avaliação resultante da análise dos questionários não é de estranhar que a quase totalidade das pessoas respondentes (88%)<sup>15</sup> afirme que não hesitaria em recomendar a uma pessoa amiga que se dirigisse às forças de segurança, caso se encontrasse numa situação de violência doméstica.

Os motivos apontados para recomendar os serviços das forças de segurança prendem-se com quatro grandes dimensões: garantia de proteção; meio para romper com silêncio e parar com a violência; garantia de encaminhamento para a justiça; eficiência e competência dos serviços.

*Para ser protegida e o agressor não ficar impune, para cessar com as agressões.*

*Porque a violência doméstica é um crime e a mulher não tem de ficar calada. Ficar calada pode ser um grande erro, quando há formas de pedir ajuda e impedir algo pior.*

*Porque é um meio para um processo judicial.*

*São muito eficientes e sérios no seu trabalho.*

<sup>15</sup> Do total de respondentes (34), quatro optaram por não responder a esta questão.

Finalmente, é possível identificar um conjunto de aspetos que, na opinião quer das pessoas que responderam aos questionários, quer daquelas que foram entrevistadas, poderiam ser melhoradas ao nível dos serviços prestados pelas forças de segurança:

- Instalações e condições de trabalho
  - *Pode sempre ser melhorado, como por exemplo a criação de um espaço para crianças*
  - *O que poderia melhorar eram as instalações da PSP de acolhimento às vítimas*
  - *Criar condições de trabalho aos polícias*
- Formação de profissionais
  - *Maior instrução básica assim como especializada*
  - *Eu acho que as pessoas que nos atendem, por exemplo aqui na polícia, eles são polícias, não são psicólogos, e portanto também é muito complicado por muito background de situações idênticas que tenham (...) Se calhar ter um núcleo...*
- Agilização de procedimentos
  - *Maior celeridade no processo*
  - *Agilização nos exames médicos para evidência dos fatos relatados*
  - *Demora é um bocado de tempo, é muito lento, pronto, até o relatar das coisas para escrever...*

### **O apoio prestado pelos serviços especializados de atendimento a vítimas de violência doméstica – a diferença de uma intervenção específica**

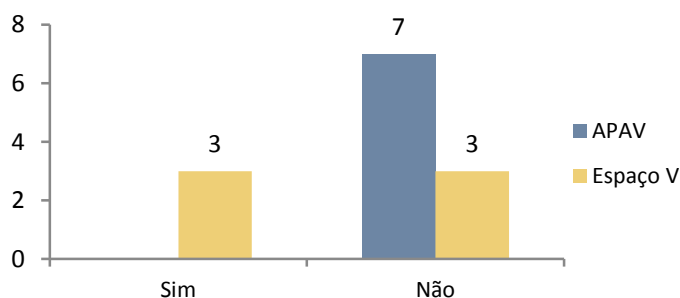
Tal como referido anteriormente, o apoio prestado pelos dois serviços de atendimento especializado da rede local de Cascais – APAV e Espaço V – parece ter um impacto específico nas experiências e perceções das vítimas de violência doméstica. Em termos globais, estes resultados diferenciados traduzem-se sobretudo pela presença de experiências muito positivas ao nível do acompanhamento onde é visível – e nalguns casos explicitado – o impacto de uma intervenção que privilegia o empoderamento, a promoção da autonomia e a consciencialização da situação de violência junto das vítimas.

A intervenção desenvolvida por estes dois serviços constitui, assim, uma mais-valia importante nos recursos locais, quer para as próprias vítimas, quer para os restantes serviços com intervenção neste domínio. Importa, igualmente, recordar que se trata de dois serviços que parecem abranger públicos diferenciados – ver capítulo de caracterização das/os utentes – o que se reflete no trabalho desenvolvido, quer ao nível das estratégias, quer dos próprios resultados.

A análise dos questionários e das entrevistas que em seguida se apresenta abrange um grupo de utentes que não é estatisticamente representativa do universo de utentes dos dois serviços, tendo as pessoas respondentes e as pessoas entrevistadas sido identificadas pelos próprios serviços. Porém, a análise das suas experiências e perceções constitui um contributo fundamental para avaliar as respostas dadas pelos serviços e as mudanças promovidas por este trabalho especializado.

À semelhança dos resultados obtidos para as forças de segurança, também as pessoas inquiridas na APAV e no Espaço V se encontram maioritariamente a recorrer a um destes serviços de apoio pela primeira vez (mais de 3 em cada 4 respondentes). Existem, porém, diferenças entre as pessoas inquiridas nos dois serviços relativamente a este aspeto, conforme se pode ver no gráfico abaixo.

**Gráfico 23: Experiência anterior de apoio por parte de outro serviço (n)**

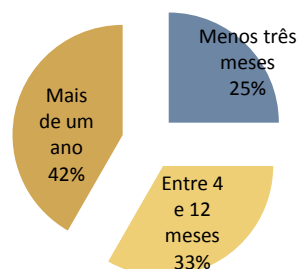


Enquanto na APAV a totalidade das pessoas inquiridas nunca havia pedido ajuda a outro serviço, no Espaço V metade das utentes já tinham recorrido a outro serviço.

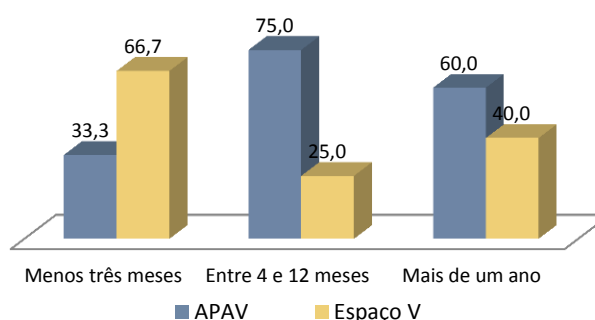
As três pessoas que foram inquiridas no Espaço V já haviam sido apoiadas pela APAV e pelos serviços de saúde (Hospital de Cascais e Hospital de S. Francisco Xavier).

No que se refere à utilização dos serviços especializados encontramos utentes com uma experiência diferenciada em termos do tempo de duração do apoio recebido. Porém, e tal como solicitado pela equipa do estudo, a grande maioria das pessoas inquiridas tinha uma experiência de apoio relativamente alargada, de forma a permitir uma avaliação mais consistente dos serviços. Em média, as pessoas inquiridas referiram estar a receber apoio por parte de um dos serviços especializados há cerca de 11 meses.

**Gráfico 24: Há quanto tempo está a receber apoio por parte deste serviço**

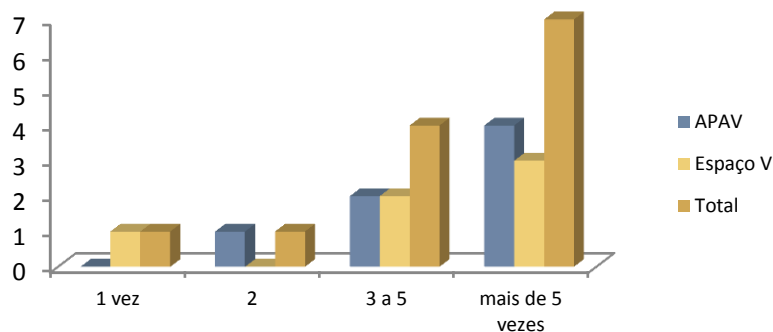


**Gráfico 25: Há quanto tempo está a receber apoio por parte deste serviço, por entidade (%)**



Conforme se pode verificar existe uma distribuição das pessoas respondentes ao longo das três categorias temporais, sendo mais frequentes as situações de pessoas a receber apoio há mais tempo, o que era importante do ponto de vista da avaliação dos serviços. O Espaço V é o serviço que regista um maior número de utentes mais recentes (2 em 5 estão a receber apoio há menos de três meses)<sup>16</sup> e a APAV concentra o maior número de utentes em apoio há mais tempo (três em sete estão a ser apoiadas há mais de um ano).

**Gráfico 26: Frequência de recurso ao serviço de apoio (n)**



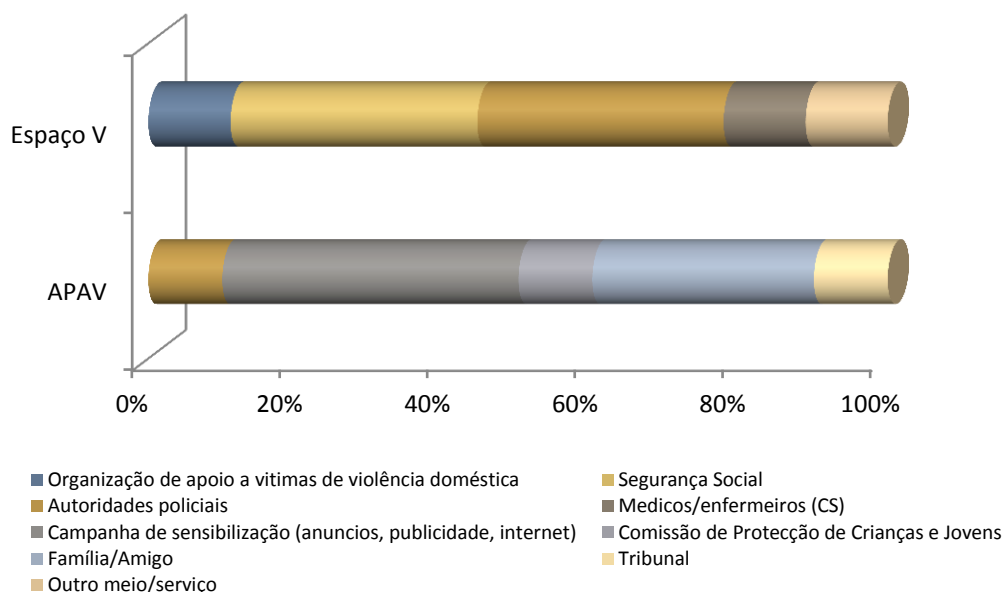
<sup>16</sup> As restantes duas pessoas não responderam a esta questão.

A análise do quadro acima confirma estarmos perante utentes com uma experiência repetida dos serviços, correspondendo a maior parte das situações a utentes que já recorreram aos serviços mais de 5 vezes, o que se explica pelo facto de ambas as organizações prestarem um apoio (acompanhamento) continuado no tempo a vítimas de violência doméstica.

Um aspeto específico de caracterização destes serviços diretamente relacionado com o funcionamento da rede local de apoio às vítimas é o meio pelo qual as vítimas tomaram conhecimento destes dois serviços.

O gráfico abaixo ilustra os diferentes meios que permitiram às vítimas ter acesso a um apoio especializado no âmbito da rede local, sendo de realçar a existência de canais de comunicação de âmbito diverso: aqueles que se integram na rede de recursos concelhios e aqueles que existem fora dessa rede.

**Gráfico 27: Meios através do qual as vítimas tiveram conhecimento do serviço especializado, por entidade (%)**



O encaminhamento/referenciação de utentes para os serviços do Espaço V é claramente feito através do acionamento de recursos da rede concelhia, destacando-se as Forças de Segurança (n=4) e a Segurança Social (n=3). A presença dos serviços de saúde como meio referenciado de encaminhamento para os serviços do Espaço V é também um

indicador positivo de uma intervenção que parece privilegiar a articulação com os outros recursos concelhios. Esta “internalização” é importante não apenas porque garante às vítimas – que recorrem a outros serviços não especializados – o acesso a um apoio específico no domínio da VD sempre que tal é necessário, mas também porque poderá constituir um fator importante de aumentar a consciencialização desses serviços (e respetivos profissionais) para a necessidade de dar uma resposta adequada a pessoas vítimas de violência doméstica.

No caso da APAV verifica-se, pelo contrário, uma estratégia de encaminhamento que se baseia muito mais na “externalização”. Conforme se pode verificar, o impacto das campanhas promovidas pela APAV a nível nacional, bem como a visibilidade da organização junto da opinião pública em geral, parece justificar o facto de ser este o meio mais referido pelas mulheres que responderam ao inquérito (n=4). A mesma estratégia de disseminação parece abranger não só as vítimas, mas também as redes informais (e a internet), que constituem o segundo meio mais referido (n=3).

A existência de estratégias diferenciadas de disseminação dos recursos específicos de apoio a vítimas de violência doméstica num mesmo território poderá constituir uma mais-valia importante, tanto mais que, como referido anteriormente, o próprio perfil das pessoas que utilizam os serviços especializados em Cascais são diferentes. Importa, contudo, realçar que, do ponto de vista do Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, esta poderá ser uma área a necessitar de alguma atenção no sentido de garantir que não se verifique uma crescente “especialização” de públicos e de respostas especializadas. Pelo contrário, o acesso ao apoio neste domínio deverá estar devidamente divulgado – através de todos os meios necessários – garantindo às vítimas o direito de aceder de forma fácil a um apoio de qualidade adequado às suas necessidades.

### **Das necessidades aos apoios recebidos – uma experiência globalmente positiva**

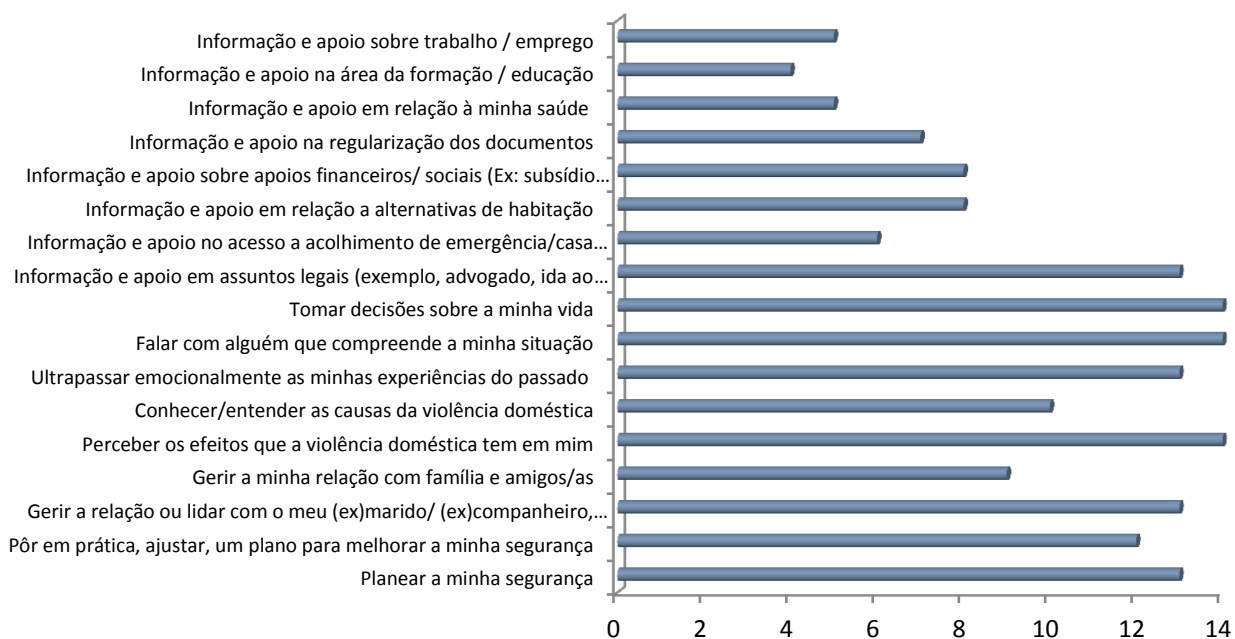
A procura de um apoio especializado no domínio da violência doméstica exige necessariamente uma intervenção que permita abranger um leque diversificado de necessidades que as vítimas apresentam.

O tipo de necessidades – e também de apoios – avaliados através das respostas aos questionários apresentam-se de forma individualizada (sob forma de indicadores), mas também serão objeto de uma análise conjunta, recorrendo à seguinte categorização:

- Segurança – necessidades de proteção pessoal que inclui indicadores como: permanecer segura; proteger-me do cônjuge/ex-cônjuge; ter apoio para pôr em prática um plano de segurança; ter apoio no contacto com cônjuge/ex-cônjuge.
- Acesso à informação – conhecimento sobre recursos e apoios que inclui indicadores como: apoio ao nível de assuntos legais; habitação/alojamento; saúde; ajudas financeiras/sociais; formação/educação; trabalho/emprego.
- Empoderamento – reforço de competências que permitam uma maior consciência de si e da capacidade de atuação individual que inclui indicadores como: perceber os efeitos que a violência doméstica tem em mim; conhecer/entender as causas da violência doméstica; ultrapassar emocionalmente as minhas experiências do passado; e tomar decisões quanto ao meu futuro.

Da análise dos questionários – mas também do discurso produzido pelas utentes que recorreram a estes serviços na rede concelhia – é possível identificar um conjunto abrangente de aspetos relativamente aos quais as vítimas manifestam necessidade de apoio, mas também uma clara hierarquização dessas necessidades.

**Gráfico 28: Necessidades expressas pelas vítimas ao recorrerem aos serviços especializados de atendimento a vítimas de VD (n)**



A totalidade das mulheres inquiridas nos serviços especializados exprime necessidades ao nível do empoderamento, nomeadamente no que se refere a dimensões como: “falar

com alguém que compreende a minha situação”, “apoio para tomar decisões sobre a minha vida” e “perceber os efeitos que a violência doméstica tem em mim”. A procura de um apoio especializado que permita um reforço de competências no sentido de promover uma maior consciência de si e da capacidade de atuação individual aparece de forma evidente nas necessidades expressas por estas mulheres.

As necessidades de proteção individual estão também presentes na quase totalidade das respostas dadas pelas mulheres inquiridas: “planear a minha segurança” e “gerir a relação ou lidar com o meu (ex)marido/ (ex)companheiro, outro/a agressor/a” são necessidades referidas por 13 das 14 mulheres respondentes.

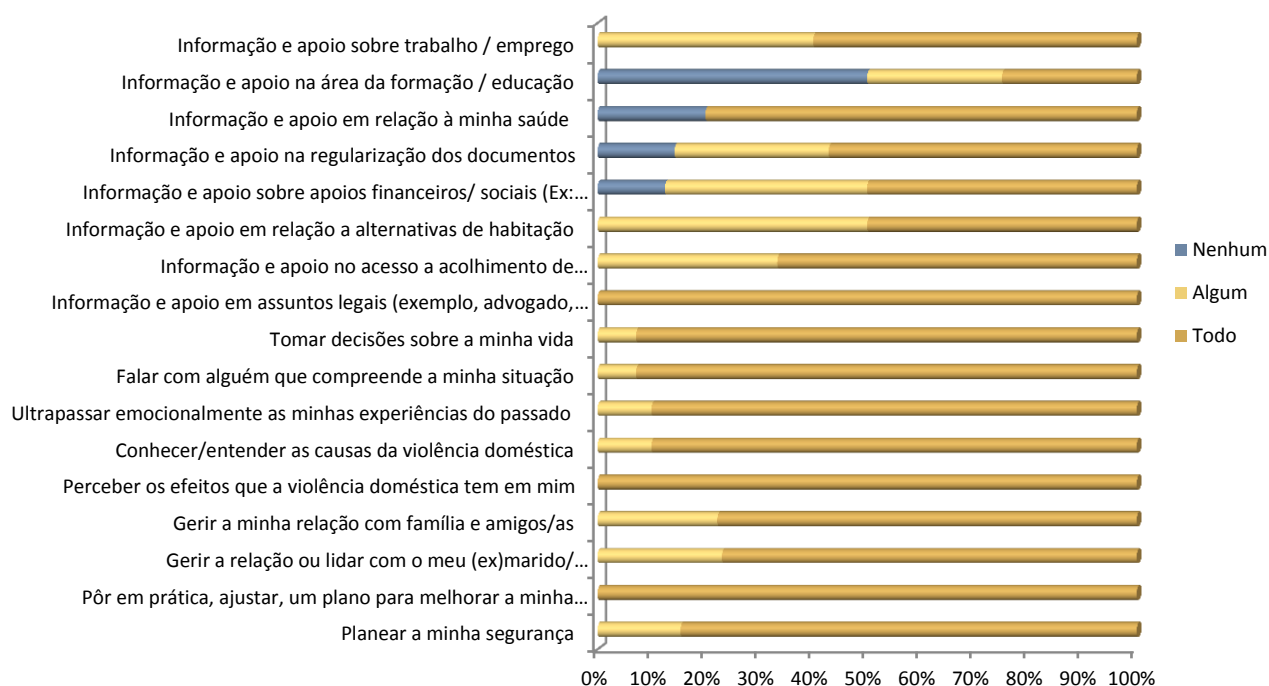
É ao nível das necessidades de informação que se regista uma maior diversidade de respostas e uma maior heterogeneidade ao nível das perceções das mulheres relativamente às necessidades sentidas neste domínio: entre as necessidades de informação e apoio em assuntos legais (referidas por 13 das 14 mulheres) e necessidades de “informação e apoio sobre formação e educação” (n=4, “trabalho/emprego” (n=5), “informação e apoio em relação à minha saúde” (n=5) ou “acesso a acolhimento de emergência” (n=6).

As mulheres vítimas de violência que procuraram os serviços especializados exprimem assim um leque alargado de expectativas de apoio que incluem necessidades ao nível do empoderamento, da segurança e do acesso a informação e apoio sobre recursos diversos. Porém, estas necessidades exprimem-se de forma diferenciada, destacando-se as fortes expectativas de apoio no que se refere a dimensões de intervenção que exigem um trabalho de acompanhamento que permita reforçar as competências das vítimas, a sua consciencialização sobre as causas e as consequências destes processos de vitimação e um reforço da autonomia que permitirão ultrapassar experiências passadas e reedificar novas trajetórias de vida.

Identificadas que estão as necessidades de apoio das vítimas, importa agora perceber em que medida os serviços prestaram o apoio necessário nestes diferentes domínios. Conforme se poderá verificar pela análise do gráfico abaixo – e à semelhança do que havia sido constatado a propósito das forças de segurança – existe uma avaliação genericamente muito positiva do apoio prestado pela APAV e pelo Espaço V.



**Gráfico 29: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao recorrerem aos serviços especializados (%)<sup>17</sup>**



Na generalidade dos indicadores considerados, a avaliação feita pelas utentes é muito positiva, na medida em que os valores relativos a “recebi todo o apoio que necessitava” concentram, na maior parte dos casos, mais de 80% de respostas. “Não ter recebido nenhum apoio” apenas é mencionado em quatro indicadores relativos à dimensão “acesso à informação” (num total de 5 referências).

Há três indicadores – relativos a necessidades ao nível do empoderamento, da segurança e do acesso à informação – cuja avaliação regista os valores máximos em termos de satisfação total: todas as utentes que necessitaram de apoio ao nível de “perceber os efeitos que a violência doméstica tem em mim”, “pôr em prática, ajustar um plano para melhorar a minha segurança” e “ter acesso a informação e apoio em assuntos legais” receberam **todo o apoio** desejado.

A menor satisfação – num contexto globalmente positivo – regista-se sobretudo em aspetos específicos, nomeadamente no que se refere à dimensão do acesso a informação: “informação e apoio em relação a alternativas de habitação”, “informação

<sup>17</sup> Importa realçar o facto de estarmos perante números absolutos baixos (n=14), pelo que os valores percentuais deverão ser lidos nesse contexto.

e apoio sobre apoios financeiros/sociais”, “informação e apoio sobre trabalho e emprego”. Ao nível do empoderamento surge uma avaliação menos positiva relativamente às necessidades sentidas em termos do “apoio para gerir a relação ou lidar com (ex)marido)/(ex)companheiro”.

No primeiro caso, a avaliação mais negativa feita pelas utentes poderá estar relacionada com a incapacidade dos serviços especializados em ultrapassar aspetos de natureza mais estrutural e para a qual se exige a resposta de outros serviços (ex. habitação, emprego, apoios financeiros). Saliente-se que se trata de áreas fundamentais ao nível do reforço da autonomia das vítimas.

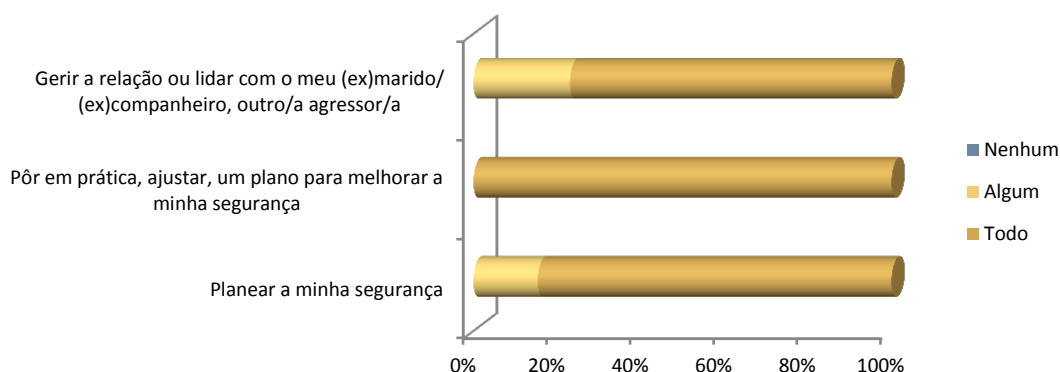
A existência de um desfasamento entre o apoio recebido ao nível de um fortalecimento individual e o confronto com bloqueios ao nível dos vários sistemas de apoio surge também no discurso das pessoas entrevistadas nos serviços especializados.

*“... ) A gente sai daqui com outra força, com outra maneira de pensar. Venho aqui com umas ideias e saio com outras. Aqui aprendo a nadar, mas depois faltam-me os apoios para continuar.”*

No segundo caso, estamos perante um indicador que poderá suscitar desafios específicos na interação entre as utentes e os serviços, na medida em que as expectativas sobre o apoio necessário (por parte da vítima) e o apoio desejável (assim entendido pelos profissionais) poderão ser descoincidentes, colocando-se aqui um princípio de intervenção crucial: o respeito pela decisão (informada, naturalmente) da vítima. Pese embora estarmos perante um número limitado de participantes, poderá ser objeto de reflexão futura o facto de, as três vítimas que referem apenas ter recebido algum do apoio que necessitaram neste aspeto particular, serem utentes apenas de um dos serviços especializados do concelho: a APAV.

O gráfico abaixo ilustra precisamente a avaliação feita pelas respondentes relativamente aos indicadores relativos à dimensão da segurança.

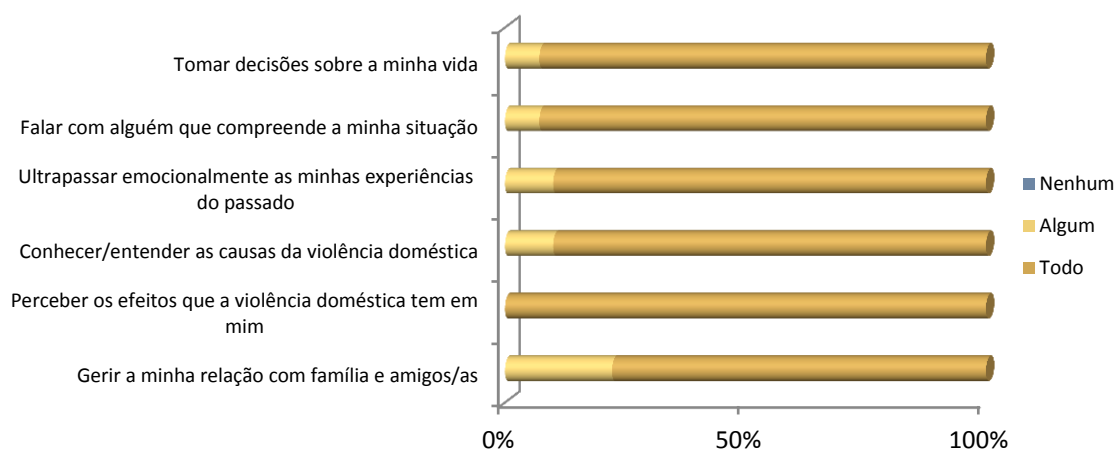
**Gráfico 30: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao nível da Segurança (%)**



As necessidades de proteção pessoal da vítima (e respetivos/as filhos/as) é uma dimensão crucial da intervenção, à qual deverá ser dada prioridade. A segurança física da vítima deve ser uma prioridade, bem como os procedimentos de avaliação de risco, no sentido de permitir tomada de decisões adequadas. É fundamental que a pessoa possa sentir que está a ser levada a sério e que a sua segurança física está agora mais protegida.

Níveis maiores de confiança, um maior domínio sobre os diferentes sistemas e a participação na tomada de decisão sobre a sua vida contribuem para uma capacitação imprescindível para a construção de uma vida sem violência. O empoderamento das mulheres é, pois, um princípio crucial do trabalho a desenvolver pelas organizações que prestam apoio específico a vítimas de violência.

**Gráfico 31: Nível de apoio recebido pelas vítimas ao nível do Empoderamento (%)**



No seu conjunto, os indicadores relativos ao empoderamento são muito bem avaliados pelas pessoas alvo desta intervenção, com níveis de apoio “total” que ultrapassam normalmente os 90%. “Gerir a minha relação com família e amigos/as” é o indicador que revela a avaliação menos positiva, embora cerca de 78% das respostas obtidas indiquem que foi prestado “todo o apoio” necessário.

A importância do apoio recebido nalguns dos aspetos acima referidos, surgem evidenciados de forma muito clara, nalguns dos depoimentos recolhidos nas entrevistas individuais realizadas junto de utentes destes serviços:

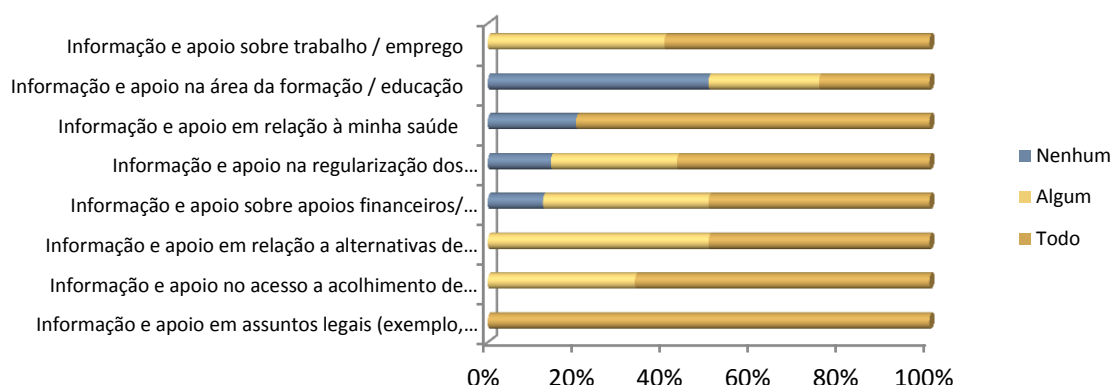
*“Eu sinto este apoio e é por isso que nesse aspeto estou satisfeita. E, pronto, quando ela me falou de vir aqui para mim não tinha problema nenhum porque eu acho que é assim, o que a gente puder fazer para melhorar, não é? Não tenho vergonha daquilo que vivi porquê? Eu acho que sou uma sobrevivente não tenho vergonha, tenho orgulho, não há problema nenhum estar a falar sobre a minha experiência”.*

Finalmente, a dimensão do acesso aos serviços: prestar informação e/ou apoio relativamente aos serviços disponibilizados na comunidade, como o apoio jurídico ou o acesso a alternativas habitacionais, apoios financeiros ou a informação sobre emprego é uma dimensão fundamental do trabalho de intervenção com vítimas de violência doméstica. Quanto mais informadas as mulheres se sentem, maior controlo sentem sobre a sua situação e mais fácil se torna a tomada de decisões.

Também se evidencia uma preocupação por parte destas equipas no sentido de trabalhar as expectativas das vítimas de uma forma realista ao longo do processo, nomeadamente no que refere ao contacto com serviços específicos. Esta é uma característica que diferencia, aliás de forma muito clara, o trabalho de intervenção especializado de outro tipo de apoio não especializado disponível no concelho.

*“O ajudar e acompanhar enquanto aguardava pela decisão... que era expectativa minha, de que haveria de ser julgado e que haveria aqui qualquer coisa. E pela experiência que as pessoas têm, foram-me tentando, a pouco e pouco, dizer que se calhar as coisas poderiam não vir a ser bem como eu esperava. O que me trouxe um pouquinho à realidade. Dentro desse contexto, e face às minhas expectativas, quando veio a decisão, embora eu não quisesse acreditar, eu tinha por trás uma noção de que às vezes não é bem assim. Portanto ajudou a digerir, se é que alguma vez, alguém digere ...”*

**Gráfico 32: Apoio recebido no que respeita ao acesso à informação e recursos**



A informação e apoio relativamente a assuntos legais – identificada, aliás, como uma necessidade sentida por 13 das 14 mulheres inquiridas nestes dois serviços – parece ser precisamente aquele onde o apoio prestado é melhor avaliado (todas consideram ter recebido todo o apoio necessário). Pelo contrário, a informação e apoio em relação a “formação/educação”, “saúde”, “alternativas de habitação”, “apoios financeiros/sociais”, “regularização dos documentos”, “informação e apoio sobre trabalho e emprego” são avaliados de forma claramente mais negativa.

A análise dos resultados dos questionários por entidade permite identificar algumas diferenças de avaliação que nos parecem pertinentes, tendo em atenção estas três grandes categorias. No caso dos indicadores relativos à dimensão do empoderamento regista-se uma avaliação ligeiramente mais positiva feita pelas utentes do Espaço V (em 91% das respostas relacionadas com estes indicadores, a avaliação foi “recebi todo o apoio que necessitei”, versus 90% no caso da APAV). Ao nível do acesso à informação, pelo contrário, regista-se uma avaliação mais positiva das utentes relativamente ao apoio recebido na APAV (73% das respostas evidenciam ter sido recebido todo o apoio necessário). No caso do Espaço V, três utentes afirmam não ter recebido nenhum apoio em pelo menos um dos indicadores incluídos nesta dimensão.

De qualquer forma e em termos globais, ambos os serviços são, como vimos, avaliados de forma muito positiva relativamente ao apoio prestado nos vários indicadores que compõem as dimensões da segurança, do empoderamento e do acesso à informação.

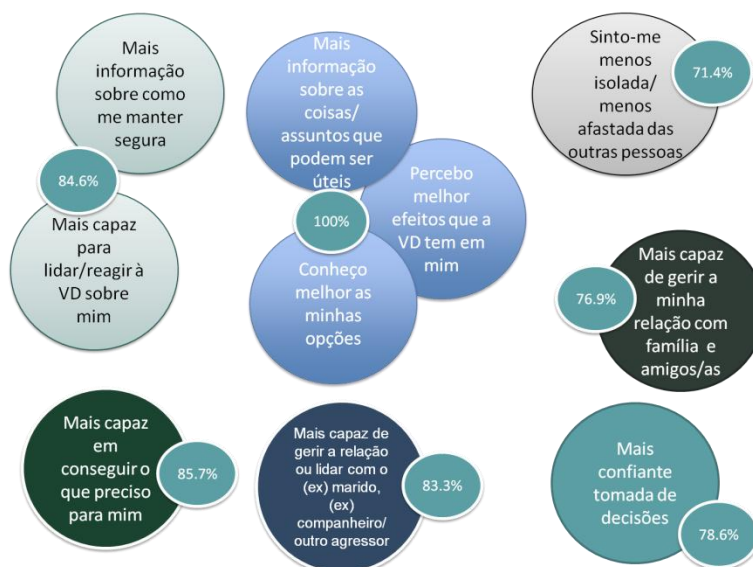
## Um apoio para a mudança

Um dos principais objetivos deste estudo de avaliação da intervenção desenvolvida pelos serviços da rede local de Cascais era identificar as mudanças sentidas pelas pessoas que receberam apoio especializado em aspetos fundamentais das suas vidas e que pudessem ser mobilizadas positivamente na sua trajetória.

As respostas dadas pelas mulheres inquiridas junto dos serviços especializados da APAV e do Espaço V relativamente às mudanças pessoais sentidas e que resultaram do apoio que receberam são globalmente positivas. Na generalidade dos aspetos considerados (com exceção de três), regista-se mais de 80% das utentes sentiu que mudou muito em consequência do acompanhamento por parte do serviço.

Estas mudanças pessoais sentidas pelas mulheres ilustram, pois, um impacto muito positivo da intervenção, ao nível da segurança, do acesso à informação e da capacitação/empoderamento das vítimas.

**Figura 4 – Mudanças sentidas ao nível pessoal**



Este impacto muito positivo da intervenção dos serviços especializados parece traduzir-se no facto de as pessoas se sentirem “mais capazes”. É precisamente nos aspetos relacionados com a capacidade de mudança que estas pessoas sentem ter tomado o controlo das suas vidas.

Ao nível da **segurança**, as mulheres sentem que têm agora muito mais informação para se manterem seguras e muito mais capazes de gerir/lidar com o contacto do (ex) marido/companheiro/outro agressor. Existe uma mulher que afirma não ter sentido nenhuma mudança em nenhum dos aspetos relativos à segurança.

A análise do discurso produzido pelas/o utentes dos dois serviços especializados permite-nos aprofundar alguns destes efeitos positivos sobre as necessidades de proteção das vítimas que recorreram aos serviços especializados da rede concelhia.

*“Sim... acho que tenho mais segurança e vejo as coisas de outra forma, também. Ensinaram-me a lidar com o medo que sentia...”*

*“Foi sempre aqui nesta casa e com as pessoas que aqui estão que me senti e ainda hoje me sinto apoiada e é o sítio onde me sinto segura.”*

Ao nível da **informação**, as mudanças pessoais sentidas foram igualmente muitas: todas as mulheres consideram que têm muito mais informação sobre assuntos/coisas que lhes podem ser úteis o que poderá contribuir para as enormes mudanças sentidas também no que se refere ao indicador “conheço melhor as minhas opções” (todas as mulheres referiram igualmente sentir muita mudança neste aspeto).

*“Se não falas com mais ninguém, ali ouvem-te e podem-te por hipóteses, sei lá, ajudas, tudo o que possas precisar”* (a utente conta como recomendou o serviço a uma amiga).

Particularmente relevante é a valorização feita pelas pessoas entrevistadas de um apoio pró-ativo feito pelas equipas ao nível da informação e do acesso aos recursos locais.

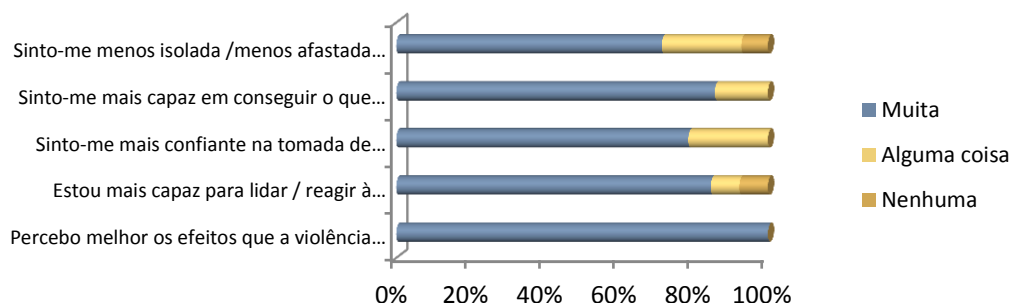
*“Sim, porque eu desconhecia que podia pedir apoio jurídico porque nunca tive necessidade disso e também em termos financeiros eu vivo da minha aposentação que no ativo era uma coisa e depois aposentada é completamente diferente... e foi aqui até que trataram de tudo isso, escreveram para a ordem dos advogados, trataram de tudo, de todas essas coisa.”*

O conhecimento das “minhas opções” valorizado quer através das respostas aos questionários, quer expresso ao longo das entrevistas, remete, porém, para mudanças que ultrapassam em muito esta dimensão do acesso à informação.

De facto, esta mudança sentida pelas vítimas é também um indicador de um trabalho de intervenção onde se valoriza o empoderamento das utentes e um reforço de competências pessoais. Esta dimensão do trabalho de intervenção é absolutamente fundamental, tanto mais que as vítimas de violência doméstica se encontram, em geral,

muito fragilizadas em consequência das estratégias de culpabilização e de domínio exercido pelos agressores.

**Gráfico 33: Mudanças pessoais sentidas ao nível do empoderamento**



No gráfico acima, isolámos os indicadores relativos ao empoderamento no sentido de melhor se evidenciar o grau de mudança sentida pelas mulheres em resultado do processo de acompanhamento por parte dos dois serviços especializados de apoio a vítimas.

Um primeiro resultado relevante é o facto de nenhuma das mulheres em processo de acompanhamento ter considerado que algum destes indicadores “não se aplicava” à sua situação individual. Todas consideraram serem estas mudanças aplicáveis à sua situação individual o que parece revelar uma consciência dos impactos da violência e da necessidade de um apoio específico a este nível.

Não será pois estranho que todas as mulheres inquiridas refiram ter sentido muita mudança relativamente a “Perceber melhor os efeitos que a violência doméstica tem em mim”. Esta dimensão de consciencialização relativamente à situação vivida e ao próprio fenómeno da violência doméstica são aspetos cruciais do processo de mudança, também identificáveis nas entrevistas realizadas.

*“É um livro de terror que comecei a ler, muitas vezes os capítulos não chegavam ao fim, não avançaram, fiquei parada muitas vezes a meio do livro. Muitas vezes tinha que voltar atrás porque não percebia capítulos anteriores e, neste momento, passado um ano e meio, posso considerar que o livro está praticamente lido com todos os capítulos lidos e relidos... E fechado, vai ser fechado em breve e arrumado num baú. Num baú feio, horroroso e que eu faço questão de deitar fora.”*



*“Ter aqueles aborrecimentos e aqueles pensamentos que temos direito a tê-los, mas recusamo-nos a tê-los. Que é só me apetecia dar cabo dele ou fazer não sei o quê... Até isso aqui, o verbalizar, o consciencializar foi importante. Eu se calhar não vos diria, ou a mais ninguém. Portanto, ter consciência...”*

Menos conseguida parece ser a mudança sentida ao nível do isolamento e do afastamento relativamente às outras pessoas, consequência duradoura de processos de vitimação normalmente longos e que são exemplarmente ilustrados por algumas das pessoas entrevistadas.

*“Assim quase cem por cento, não direi a cem por cento (sentimento de mudança) porque eu não me sinto a tal... E pode-me especificar algumas coisas? Olhe, pelo menos a maneira de encarar a vida... porque para mim estava fechada, não é? Eu sabia o ritmo de sair do trabalho, ligar logo a dizer: vou caminho de casa e ir para casa. Todos os dias a mesma rotina, eu não sabia o que era sair com os amigos... amigos para tomar um café, ir ao cinema ainda não sei, mas estou a aprender. Eu não sabia lidar com as situações do dia-a-dia que são as mais vulgares para uma rapariga de catorze, dezasseis anos que eu não sabia lidar e, portanto isso ajudou-me, claro como é óbvio a encarar a vida com outra alegria que eu não sabia apesar de ainda ter as minhas quebras, mas já faço planos coisa que eu não fazia, já tomo decisões coisa que eu não fazia, portanto eu acho que mudou muita coisa.”*

Este reforço da autoestima e a possibilidade de recuperar “horizontes” constituem dimensões fundamentais do trabalho de acompanhamento com vítimas de violência doméstica que contribuem para este sentimento de mudança pessoal que se valoriza.

*“Eu realmente já estou a conseguir ser como eu era. Tive 7 anos, como eu digo, em standby. Ser como eu era... Sinto-me como uma pessoa diferente.”*

*“Muitas vezes, nós estamos tão focados num problema ou numa situação, que não vemos as coisas por outro lado. As coisas sempre se resolvem, de uma maneira ou doutra, temos é que ter força de vontade sempre! E se as coisas não dão de uma maneira tem que ir doutra. Quando uma porta se fecha, tenho que entrar por outra que se consiga abrir... portanto, hoje em dia... corro sempre todas as portinhas, as janelinhas, os buraquinhos que existe eu... e o que não sei, pergunto.”*

*“A gente sai daqui com outra força, com outra maneira de pensar. Venho aqui com umas ideias e saio com outras. Dá-me força! (...) Foi uma grande diferença.”*

*Porque aqui abriram-me os olhos. Mas eu estive quase a fazer asneiras grandes e aqui ajudaram-me com isso.”*

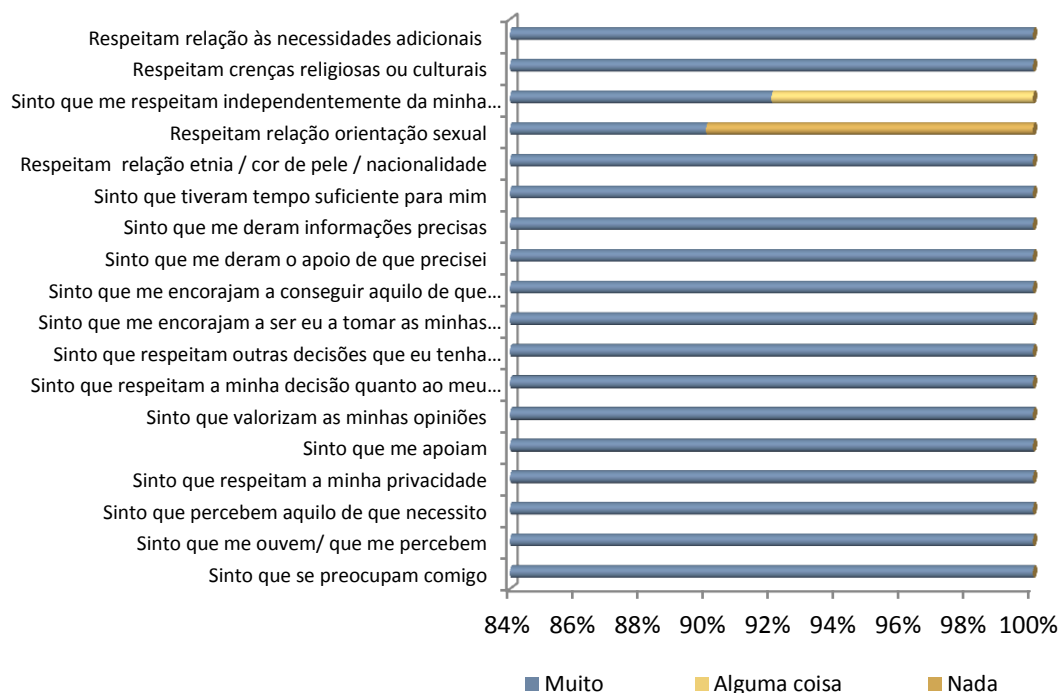
O respeito pela decisão da pessoa e o apoio a essa tomada de decisão são aspetos centrais de uma intervenção baseada no empoderamento das vítimas, nomeadamente no reforço da autoconfiança e da capacidade de escolha. As entrevistas realizadas permitiram identificar precisamente as mudanças resultantes desse trabalho de acompanhamento centrado nas necessidades e nas capacidades das vítimas de violência doméstica, onde se respeita e apoia a escolha e decisão da vítima.

*“Se a pessoa estiver na dúvida naquilo que quer fazer, eles também não podem fazer pela pessoa e responder pela pessoa... porque tem que ser (a pessoa) a decidir aquilo que quer e a partir... sendo a decisão da pessoa. O que conta primeiro é a nossa opinião, se a gente diz que é assim, que temos e queremos isto, e seguir em frente, eles, o que podem fazer... o que estão a fazer é apontar as direções, portanto, saber como havemos de fazer e agir com as coisas.”*

*“Se eu quisesse sair daqui da zona devido à situação... Podiam arranjar temporariamente uma casa de acolhimento. Eu poderia ir para lá que me ajudavam a fazer as coisas. Propuseram-me hipóteses e eu simplesmente escolhi qual delas era a melhor. E escolhi não fugir e seguir em frente e ter que enfrentar. Porque eu tinha que perder este medo. Apesar de agora fazer frente, ainda sinto um bocado de medo. Têm sido fundamentais as opções que me deram e a força que me têm dado também.”*

A qualidade da interação entre utentes e profissionais é uma dimensão que surge de forma transversal a todo o processo de apoio. Neste sentido, procurou saber-se qual a perceção das mulheres inquiridas relativamente à interação com a equipa de apoio.

Em termos globais, verifica-se, também aqui, uma avaliação muito positiva desse relacionamento que se traduz por uma satisfação “total” relativamente à maior parte dos indicadores considerados.

**Gráfico 34: Interação com as equipas de apoio especializado**


A avaliação feita pelas utentes inquiridas relativamente à forma como sentem que têm sido tratadas pelas pessoas da equipa de acompanhamento atinge os níveis mais altos de satisfação em praticamente todos os indicadores. Surgem apenas duas referências menos positivas (feitas pela mesma utente) em dois indicadores: “sinto que me respeitam independentemente da minha idade” e “sinto que me respeitam em relação à minha orientação sexual”.

O sentimento de se dispor de um apoio individualizado, de sentir-se ouvida/o, de sentir que se preocupam e que “tiveram tempo para mim” é também muito evidente através dos testemunhos das pessoas entrevistadas e que ajudam a ilustrar esta avaliação extremamente positiva.

*“Eu não estava à espera de nada, sinceramente. Nem sabia que era assim, porque nunca tinha frequentado. No primeiro dia senti-me muito melhor porque as coisas que tinham-me acontecido, que ninguém sabia, nem família nem nada, deitei cá para fora. Então ... eu não vejo isto como um espaço de... como é que hei-de dizer? De pessoas de apoio, de pessoas que são agredidas não é? Mas sim de uma pessoa que está ali, que nos ouve que nos sabe ouvir, que nos compreende.”*

*“Também já tenho cá aparecido sem marcação, e atendem-me. Naqueles dias que eu estou mais em baixo, eu sei os dias em que (nome profissional) aqui está, e atende-me. Podia não me ter atendido, mas atende-me. (...). Já telefonei, se for preciso falar meia hora, fala meia hora... se for preciso uma hora, fala uma hora.”*

*“Tentam sempre saber que, qual o horário é que estaria disponível e eu disse que era na parte da tarde, visto que o curso, das oito da manhã às duas da tarde, portanto, tinha marcado sempre... marquei sempre aí por volta das três. Houve uma vez que foi às cinco...”*

### **Uma intervenção direcionada a vítimas adultas... com impactos nas crianças e jovens**

A presença frequente de crianças nas situações<sup>18</sup>, exige cuidados específicos na intervenção. As crianças podem ser diretamente vítimas de violência por parte do agressor, mas quando tal não sucede, elas estão expostas à situação de violência que ocorre no contexto familiar. Os laços emocionais e a maior ou menor dependência das crianças e jovens relativamente aos adultos envolvidos são desafios importantes neste contexto.

Procurou-se, neste exercício de avaliação, perceber que tipo de necessidades são sentidas pelas vítimas relativamente a filhos/as<sup>19</sup> e que tipos de apoios estão disponíveis junto da rede local de Cascais.

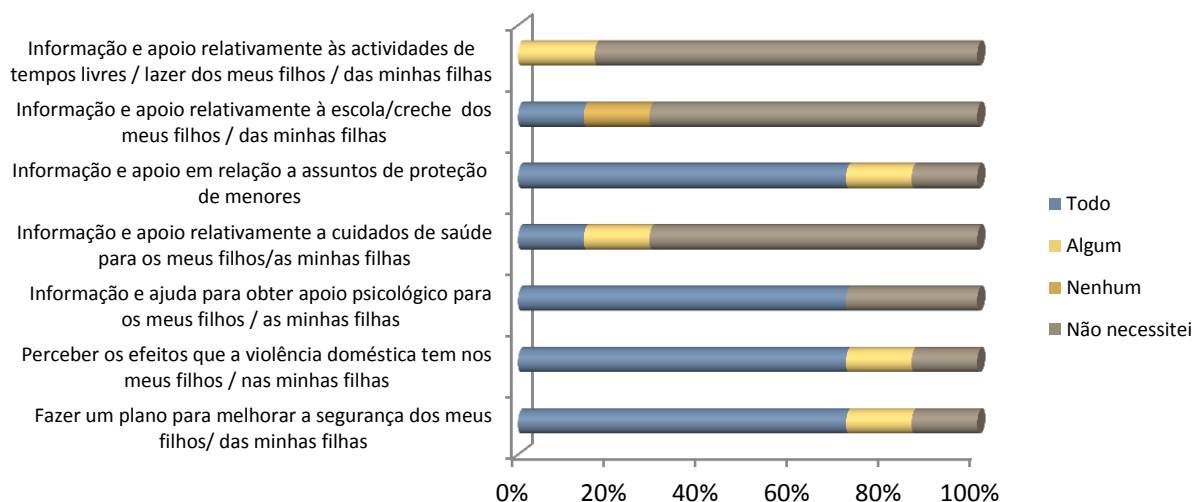
Um primeiro aspeto relevante da análise efetuada refere-se ao número elevado de respostas indicativas da ausência de necessidade de apoio nalgumas dimensões específicas consideradas.

---

<sup>18</sup> Em 2011, das 657 ocorrências de VD em Cascais, 35% foram presenciadas por menores (fonte: Base de dados da Direção Geral da Administração Interna).

<sup>19</sup> A análise feita nesta seção refere-se apenas às mulheres com filhos menores a cargo (um total de 7 utentes dos serviços especializados).

**Gráfico 35: Necessidades sentidas e nível de apoio recebido relativamente a filhos/as menores**



As necessidades de informação e apoio relativamente a questões relacionadas com as actividades de tempos livres, com a escola (creche e jardim de infância) e com os cuidados de saúde registam um nível muito reduzido ao nível das necessidades sentidas.

Pelo contrário, as questões da segurança, do apoio psicológico para filhos/as e os assuntos de protecção de menores suscitam uma elevada expectativa de apoio por parte das utentes que, de acordo, com a avaliação feita parece ser correspondida de forma muito satisfatória por parte dos serviços especializados. Das sete mulheres respondentes a este grupo de questões, apenas três fazem uma avaliação menos satisfatória do apoio recebido num destes indicadores. Porém, importa realçar que uma resposta específica de apoio para as crianças exige, frequentemente, uma articulação com outros recursos locais, cuja acessibilidade nem sempre se encontra garantida de forma adequada.

*“Porque o meu filho sempre viveu nesse ambiente, e o meu filho está-se a tornar violento. E já andou em psicólogas mas... pronto ele em princípio vai ser encaminhado para pedopsiquiatria para tomar medicação. Mas isso é derivado a ele ser irrequieto e tem problema de hiperatividade. Mas o meu problema com ele não é de ser irrequieto, é mesmo de agressão. E acho que ele devia... até a comissão disse que ele devia ser seguido por um psicólogo.”*

*“(nome profissional) também me informou que também havia... já sabia que havia aqui a Geração... mas que tinha, teria ali um psicólogo, que também... informou-me que havia um psicólogo ali para a (nome filha) visto que aqui*

*também não havia. O problema ali é que as consultas estão meses, está muita gente para ir ali.”*

As necessidades das vítimas com filhos/as surgem bem evidenciadas – embora nem sempre conscientemente explicitadas – nas experiências relatadas ao longo das entrevistas, particularmente no que se refere ao impacto das situações de violência sobre as crianças e jovens. O reconhecimento da necessidade de apoio para as crianças e jovens surge de forma frequente, quer em relação ao presente, quer a um passado mais ou menos distante.

*“Ela percebe muita coisa, mas também sei que ela não gosta muito de falar... e falar com alguém que não conhece, é expor um bocadinho aquilo que ela não gosta e sente vergonha e prefere falar com a mãe.”*

*“Eu sempre tentei encobrir... pensava eu hoje, no fim da situação, se ter desencadeado... vim a constatar que não era tanto assim... mas eu tentei sempre encobrir para os meus filhos terem uma pré-adolescência, uma adolescência o mais saudável possível. Sem recalques, sem amachucamentos.... Mas, como é evidente, só eu é que não via... é óbvio que eles se apercebiam de muita coisa. A última a sair de casa, que foi a mais nova, essa então viveu os piores momentos.”*

*“Eu acho que se nós adultos ficamos vulneráveis de tal maneira que nem nos sentimos gente, aquelas crianças vão ficar marcadas para o resto da vida. Nós ainda teremos alguma possibilidade de mais força, de mais apoio, eles precisam de um apoio muito mais especial.”*

Noutras situações, porém, as necessidades das crianças e jovens expostos a violência doméstica não são verbalizadas de forma consciente, tornando-se a disponibilização e o apoio especializado a estas vítimas jovens uma necessidade ainda mais urgente.

*“O pior vem depois. É você ter de mentir ao seu filho, dizer que você é que fez a asneira para o pai ficar zangado... Eu estaria sendo muito cruel dizendo a uma criança de 5 anos “olha o seu pai...” Isso não! Se eu chamar o meu filho aqui, vai ver que ele tem as maiores imagens do pai.”* (Utente de serviço não especializado)

Finalmente, no que se refere às mudanças sentidas pelo apoio recebido no que se refere a dimensões específicas relacionadas com os filhos/as, constata-se uma vez mais um fortalecimento das utentes em aspetos tão importantes como: “percebo melhor os efeitos que a violência doméstica teve nos meus filhos / nas minhas filhas”,

relativamente ao qual todas as mulheres referiram sentir muita mudança em consequência do apoio recebido.

Nos restantes indicadores considerados – “sinto-me mais capaz de lidar /reagir ao impacto que a violência doméstica tem nos meus filhos/nas minhas filhas”, “sinto que me ajudou a fortalecer a relação com os/as meus/minhas filhos/as”, “Sinto-me mais capaz em conseguir o que preciso para os meus filhos / as minhas filhas”, “Tenho mais formas de manter os meus filhos / as minhas filhas seguros/as” – uma mulher referiu ter sentido alguma mudança num destes aspetos e uma outra mulher sentiu também apenas alguma mudança em três destes aspetos. Não há qualquer referência – entre as sete mulheres respondentes – à inexistência de qualquer mudança em consequência do apoio recebido o que evidência um impacto positivo elevado também a este nível da intervenção.

### **Um apoio que se valoriza e se recomenda... com sugestões**

Neste contexto de avaliação claramente positiva do apoio prestado pelos serviços especializados – quer relativamente ao apoio recebido para si e para os seus filhos/as, quer das mudanças sentidas – não será pois de estranhar que a totalidade das pessoas inquiridas afirme que recomendaria este serviço a “uma pessoa amiga que necessitasse deste tipo de apoio”. Os motivos apontados são variados, salientando-se o sentimento de se ter recebido a ajuda necessária e um reforço pessoal de uma intervenção que parece ir claramente ao “encontro da valorização social da autodeterminação dos indivíduos colocando-os perante um conjunto de possibilidades - que configuram escolhas – assegurando-lhes que se trata de escolhas individuais (Costa, 2010: 21).

*“Ajudou-me bastante hoje sou mais confiante em mim mesma. Dei os passos necessários para ser feliz.”*

*“Auxilia a tornar as decisões mais acertadas os próximos passos a dar.”*

*“É muito importante falar o que nos vai na alma e isso ajuda-nos a sermos mais fortes.”*

*“É um serviço com grande qualidade, que nos apoia, que nos esclarece como devemos proceder quanto à nossa situação, e nos dá uma grande autoestima. Leva-nos a pensar que podemos ser nós próprias.”*

*“Foi aqui que me senti pessoa novamente.”*

*“Há apoio relativo à informação de procedimentos para a nossa segurança e ações relativas a isso, bem como apoio psicológico para superação de traumas.”*

*“Tive todo o apoio que necessitei e sempre me ajudaram a encontrar a melhor solução para os meus problemas.”*

A valorização do apoio recebido por parte de uma equipa de profissionais com a qual se constrói uma relação também ela percebida de forma muito positiva, não impede um olhar crítico sobre os serviços disponibilizados.

Foi possível identificar um conjunto de propostas que permitiriam melhorar os serviços prestados pelas duas entidades de apoio a vítimas existentes no concelho. Estas propostas surgiram quer como resposta a uma das questões colocadas nos questionários de avaliação<sup>20</sup>, quer no decurso das entrevistas realizadas.

As respostas obtidas apontam para um conjunto variado de sugestões que cobrem as seguintes categorias:

- **Maior acessibilidade ao serviço**
  - Mais dias por semana.
  - Mais técnicos para uma possível resposta mais rápida no apoio psicológico.
  - Melhorar as condições de acessibilidade.
  - Terem mais gabinete de apoio
  - A primeira vez foi complicado porque eu queria, na altura, deve ser o que muitas mulheres desejam... é ter apoio na hora. Portanto, o que eu posso dizer é aquilo que senti... acho que há aqui uma lacuna qualquer que, não sei como se pode resolver, mas nós sentimos essa falta, muita falta... que é... o apoio na hora.
  - Olhe se calhar na fase inicial, embora o meu *timing* do apoio jurídico ao apoio psicológico não foi muito grande, mas se calhar nisso eu acho que podia ser melhor: apoio jurídico e paralelamente logo ter conseguido apoio psicológico. Portanto o *timing* certo, melhorar isso. Embora não tenha sido muito grande esse espaço, eu na altura senti que precisava logo no momento. Logo de momento teria sido útil.
  
- **Maior/melhor divulgação dos serviços especializados**
  - Existem muitas pessoas a necessitarem de apoio e, muitas vezes, não sabem que precisam nem sabem da sua existência. Mais informação a nível de centro de saúde, por exemplo.

---

<sup>20</sup> Entre as 14 mulheres respondentes, 10 responderam a esta questão.



- Portanto eu acho que faz falta as pessoas saberem... há muito pouco... da APAV já se vê bastantes, mas mesmo assim os serviços prestados... não há conhecimento, as pessoas não sabem.
  - Eu não estava muito sensível para a violência doméstica. De vez em quando via alguns anúncios na televisão ou alguma coisa, mas não me relacionava com ninguém que estivesse. Não estava sensível, sinceramente. Nem conhecia propriamente os recursos que existiam. (...) Não sei se em termos de divulgação, e agora para cascais, para a câmara de cascais, se não poderia haver qualquer outra coisa. Uma maior divulgação do que aquela que existe.
- **Metodologias de intervenção**
    - Penso que falar com outras pessoas que sofrem a mesma agressão seria benéfico.
    - Às vezes é necessário partilharmos, não com um grupo muito extenso, mas com três ou quatro pessoas... até para sentirmo-nos, e não é com o mal dos outros nos faça bem, de longe, não é isso, mas ouvindo falar uma pessoa, a experiência daquela pessoa, ouvindo outra, nós acabamos talvez por ter, se calhar, por perceber como lhe aconteceu aquilo.

As propostas acima referidas deverão constituir objeto de reflexão por parte quer dos serviços especializados, quer da própria rede local de apoio às vítimas. Questões como promover uma maior acessibilidade aos serviços ou uma maior divulgação exigem estratégias concertadas e eficazes por parte da rede local, preferencialmente a iniciativas isoladas e desarticuladas. Por outro lado, a introdução de metodologias de intervenção com a natureza daquelas acima sugeridas (Grupos de Auto Ajuda) deverão igualmente ser devidamente ponderadas, no sentido de garantir que o funcionamento deste tipo de estratégias aprofunda o trabalho de intervenção desenvolvido no sentido de uma maior consciencialização das vítimas sobre a problemática da violência doméstica e do reforço da sua capacitação.

## Ecossistemas de trajetórias nos serviços de saúde, na justiça e na segurança social

O capítulo que aqui se inicia baseia-se num conjunto de resultados baseados em informações recolhidas de forma distinta daquelas que serviram de base à análise anteriormente apresentada.

A avaliação das vítimas aos serviços prestados pela rede local no domínio da saúde, da justiça e da segurança social não puderam ser objeto de inquirição específica<sup>21</sup> junto de utentes desses serviços ou mesmo da realização de entrevistas mediadas pelos mesmos.<sup>22</sup>

Porém, as entrevistas presenciais feitas com as vítimas nos restantes serviços da rede local permitiram recolher um conjunto de informações relevantes sobre as suas experiências no contacto com estes serviços e que serão aqui objeto de análise e reflexão.

As múltiplas referências – sobretudo aos serviços de saúde e ao sistema de justiça – ao longo das entrevistas permitem-nos traçar um retrato das experiências das vítimas junto destes recursos da rede, identificando oportunidades e desafios que se deverão colocar ao trabalho futuro do FMCVD.

### **Percursos pela saúde: do evitamento ao “tratamento”**

São inúmeras as evidências de contactos entre as vítimas de violência doméstica e os serviços de saúde local, quer no que se refere aos cuidados de saúde primários, quer ao centro hospitalar do concelho.

Em termos globais, das experiências reportadas pelas vítimas entrevistadas identificam-se sobretudo “ecos” de um contacto sentido de forma negativa. São vários os obstáculos e constrangimentos sentidos pelas vítimas, que ressaltam dos relatos dessa interação com os serviços de saúde.

---

<sup>21</sup> No caso dos serviços da Segurança Social foi recolhido um questionário e realizadas duas entrevistas.

<sup>22</sup> Ver a este propósito o capítulo relativo às opções metodológicas.

**O evitamento** da abordagem da violência pelos profissionais de saúde é um dos aspetos que é possível identificar nos testemunhos recolhidos. Apesar de existir alguma pesquisa (Machado, 2009) que mostra que os/as profissionais, nomeadamente do sector da prestação de cuidados de saúde, consideram a violência doméstica um problema público sério, eles/as ainda partilham crenças que legitimam algumas atitudes abusivas e violentas (Nägele, Böhm, Görger e Tóth, 2010; Perista, Silva e Neves, 2010) e essa legitimação interfere com a resposta profissional às situações de violência doméstica. Por outro lado, persistem dúvidas sobre o papel a desempenhar por estes profissionais neste tipo de situações, um desconhecimento dos recursos existentes, bem como questões éticas relativamente ao sigilo médico e à relação profissional-utente.

*“(A vítima refere a forma como foi atendida no hospital) Muito mal. Ignoraram.... Humm... Não sei, senti-me... Como é que hei de dizer? Como se fosse uma doente qualquer, que fosse ali fazer um curativo, mais nada. (A vítima explicou o motivo que a tinha levado ao hospital e refere que não lhe deram qualquer informação sobre apoios existentes). A única coisa que o médico recomendou, foi que eu fizesse fisioterapia ao dedo. Coisa que eu não fiz, e daí mais nada.”*

*(Como se sentiu relativamente à atitude da médica de família) “ Completamente desamparada, porque ela sabia de tudo o que se passava e não podia fazer nada, porque... se... ela chegou-me a dizer, agora não sei bem em base em que altura, a base de ela me ter dito que não podia fazer nada porque ele podia fazer uma queixa contra ela. Se eu fosse para o Delegado de Saúde Pública, que cheguei a ir, para a Delegada, ela disse-me o mesmo, que não tinha como fazer nada.”*

*“Passei, numa das vezes, passei no hospital, foi quando, acho que foi quando chamaram os vizinhos, quando foram os vizinhos a chamar, fui ao hospital porque, isto já aconteceram tantas coisas que eu já nem lembro bem, mas foi porque me deu um soco, ao pé da vista ou bateu-me com qualquer coisa e eu fiquei magoada e a GNR achou por melhor eu ir ao hospital. (...) Eu lembro-me, por acaso lembro-me, da salinha, do médico. Não me falaram, mas também não sei se sabiam porque é que eu estava ali.”*

Quando a natureza dos ferimentos atinge uma gravidade (física) evidente, a resposta dos serviços de saúde parece suscitar uma intervenção imediata e onde são acionados os recursos externos (GNR) localizados no interior do próprio hospital.

*(Motivo que levou a apresentar queixa pela primeira vez) “Foi num momento de desespero, porque tive de fazer uma cirurgia plástica e reconstrutiva. E foi grave,*

*e... se calhar o medo, não sei. Ah... o que é que eu lhe ia a dizer? Se calhar saturação. Sinceramente, não sei... Foi, foi... Tive coragem de... também cheguei ao hospital e sinceramente eles disseram “o que é que foi isto?”. Podia ter inventado mil e uma coisas, e disse mesmo. Foi violência doméstica, foi, foi o que foi realmente. Então fiz logo a queixa. Das outras vezes não tive coragem de dizer. (...) Quando eu fiz a queixa, tinham indicado uma instituição que era do apoio à vítima.”*

Porém, são frequentes as referências que apontam para uma **falta de sensibilização** dos/as profissionais relativamente à identificação das situações violência doméstica, mas também para abordagens que, podendo ser entendidas como normais (ou pelo menos normalizadas no acesso da generalidade dos utentes aos serviços), têm impactos intensos sobre vítimas de violência doméstica.

*“Fui muitas vezes para o hospital, mas sem apresentar queixa... eu estava sempre com medo no caminho... e nunca apresentei queixa.”*

*“Eu entrei pela urgência, de madrugada, não sei bem a hora, pronto e logo na parte da receção, acho que me perguntaram logo. Depois perguntaram-me novamente na triagem o que é que tinha acontecido. Depois a médica também me perguntou, depois no RX também me perguntaram e por fim, a enfermeira que me fez o curativo também me perguntou. Pronto, eu tive de fazer a repetição em todas estas ... a todas estas pessoas daquilo que se tinha passado e isso, naquela altura... Hoje em dia não me custa tanto falar sobre as coisas mas naquela altura foi complicado (...) Quando cheguei à parte da enfermeira já estava um bocado cansada de repetir e aí fui um bocado, acho que fui um bocado brusca e pronto, e disse ‘mas eu vou ter de repetir isto a toda a gente? Sim, foi violência doméstica’.”*

A insuficiência de respostas em áreas específicas dos cuidados de saúde – nomeadamente no que se refere à **saúde mental** – surge também ilustrada nos relatos feitos pelas utentes entrevistadas nos vários serviços da rede concelhia. Porém, estas insuficiências parecem ser acentuadas por um **desconhecimentos dos recursos** existentes na comunidade e pela ausência de articulação com outros serviços.

*“Senti-me completamente desamparada, porque ela (médica de família) sabia de tudo o que se passava e não podia fazer nada... Quando eu cheguei à minha médica e lhe disse, senhora Doutora, como é que ainda não me chamaram da saúde mental, o que é que eu vou fazer? Ela deu-me dois ou três psicólogos que ela conhece mas a pagar. Eu disse, mas como é que eu vou pagar? E, na vez a*

*seguir, eu fui e disse: senhora Dra. já arranjei (nome serviço especializado) e ela disse: “Boa ideia!” Então porque é que ela não sabia, porque é que ela quando soube da minha situação porque é que não articulou com eles?”*

A falta de uma resposta atempada e adequada por parte dos serviços de saúde não apenas tem impactos negativos sobre a vítima e sobre o processo de apoio na sua fase imediata, mas poderá igualmente comprometer o desenrolar de processos judiciais que venham a desenrolar-se posteriormente.

*“Até aquela altura desconhecia, não fazia ideia, pronto, então achava que estava ali à mercê, pronto, daquela situação. E mesmo no hospital, lembro-me uma única vez que o médico encaminhou a minha situação que até o polícia que estava de serviço falou comigo e depois encaminhou-me para a esquadra. Mas fora essa situação, não é, as outras vezes que eu ia ao hospital não acontecia nada. Inclusive na gravidez desta minha filha eu cheguei a estar, se não me engano, foram 12 dias internada porque ele me tinha agredido na barriga. As médicas sabiam da situação, eu expliquei (...) e depois tiveram de me dar alta. Sabiam da minha situação mas ninguém denunciou, porque até onde eu sei, os médicos são obrigados a denunciar estas situações e ninguém denunciou porque ninguém me chamou por causa disso. (...) Fora isso não fizeram nada e depois quando a gente somos chamados ao tribunal para fazer aqueles exames médicos, digamos assim, aquela verificação médica já é tarde porque os hematomas, aquilo que a gente normalmente às vezes têm, também já não é, já não se vê, pronto. O médico viu tudo bem, mas depois o tribunal quer confirmar.”*

Em termos globais, poder-se-á afirmar que os ecos que nos chegam através das experiências das vítimas entrevistadas apontam para uma necessidade urgente de uma maior integração dos cuidados de saúde do concelho na rede local de intervenção com vítimas de violência doméstica, no sentido de garantir que o papel fundamental destes serviços e destes profissionais se concretize de forma adequada, assegurando aquilo que são os direitos fundamentais das vítimas.

### **Percursos pela justiça: expectativas “legitimamente” silenciadas?**

Embora a resposta para os casos de violência doméstica não se esgote nos recursos e nas respostas legais a que as vítimas têm direito, não pode ser ignorado que a presença e atuação destes mecanismos legais e dos seus variados interlocutores têm um impacto

crucial no exercício da justiça, mas também nas reivindicações e expectativas das vítimas deste tipo de crime.

Neste sentido, e à semelhança da metodologia adotada relativamente aos cuidados de saúde serão apresentados os resultados da análise do discurso produzido pelas pessoas entrevistadas e onde os ecos do sistema judicial surgem de forma muito evidente.

Foi possível identificar duas grandes dimensões que parecem marcar as experiências das vítimas de violência doméstica no seu contacto com o sistema judicial:

- Um sentimento de “ausência” ou distância do sistema relativamente às suas necessidades;
- Uma incompreensão relativamente a práticas legítimas da justiça, sentidas de forma intensa e injusta.

Um primeiro aspeto que marca esta ausência do sistema relaciona-se com a existência de um hiato profundo entre as necessidades das vítimas e as práticas legítimas da justiça: a necessidade profunda da vítima em ser ouvida por aqueles interlocutores do sistema judicial que ela valoriza ao longo do processo e aquela que é uma prática legítima do sistema onde os interlocutores validados pelo sistema (OPCs, magistrados e juízes), não correspondem necessariamente àqueles que são validados pela vítima (magistrados e juízes) no processo. Deste hiato resulta um sentimento de negação daquilo que as pessoas consideram como um direito básico elementar: ser ouvida.

*“No âmbito do processo da queixa-crime, eu só fui vista pelo instituto, pela médica de medicina legal no tribunal de ... e não fui sequer a tribunal... fui várias vezes à esquadra para prestar declarações com a minha advogada... ... a tribunal só foi a advogada... só. Recebi uma carta a pouco tempo a dizer que tinha sido arquivado por falta de provas Em termos de justiça, em termos daquilo que eu precisava que dissessem em tribunal não foi dito, nada daquilo foi como estava dito por aquela coisa, aí não considero que tenha sido justo.”*

*“Acho que apesar de tudo aquilo que eu dizia à (profissional de acompanhamento), ao menos que tivessem ouvido. Até podia ter sido mesmo despacho, mas que tivessem olhado para mim e que me tivessem ouvido. Era tão simples quanto isso. Pronto. Isto é o que eu penso que seria diferente. O mínimo era ter sido ouvida.”*

*“Eu não estou a aprender coisas boas com o tribunal. Como eu disse nunca tinha entrado dentro de um tribunal. Nunca tinha falado com um juiz, que não falei, falei com um procurador. Não sei como é que isto vai terminar. Mas se isto for a*

*tribunal, eu só peço que eles me deixem falar do princípio ao fim. É a única coisa, que eu ando entupido. É a única coisa que eu quero falar, é do princípio ao fim, de tudo aquilo que esta mulher me fez.”*

*“Fui chamada para depor. E como é que se sentiu? Bem. Porque eu estava a contar a minha versão.”*

Uma outra “ausência” sentida pelas vítimas diz respeito ao desconhecimento generalizado do “andamento do processo” após a apresentação de queixa. Apenas a intervenção de um advogado/a privado ou a intermediação da equipa de apoio especializado (APAV ou Espaço V) permite obter algum feedback por parte do sistema judicial. Esta ausência de resposta parece criar um vazio sentido como incompreensível. Por outro lado, surgem relatos de reação por parte de agentes da justiça, face a uma maior assertividade e pro-atividade das vítimas, dificilmente consentâneos com uma prática de salvaguarda dos direitos das vítimas de um crime de natureza pública.

*“Paralelamente estava a decorrer em termos de tribunal, a queixa e tudo o resto. E sempre que havia necessidade de alguma intervenção mais do ponto de vista jurídico, era marcado e encontrávamo-nos e fizemos sempre assim. E para além disso, também o processo foi bastante demorado e a decisão nunca mais ... nunca mais havia nada, nunca mais fui contactada..... e havia a preocupação de aqui contactarem o tribunal de Cascais, de fazerem a ponte.”*

*“Está tudo nas mãos do advogado. Basicamente, entreguei. Fiz as coisas todas que tinham de ser feitas mas, por agora, pelo menos pelo que eu percebi há 6 meses, portanto há um tempo em que eles têm de fazer a investigação. Houve alguém que me ligou, mas do tribunal de Lisboa, a dizer que ia ser passado para o tribunal de Cascais... e aquilo foi uma confusão porque eu acho que, a senhora ligou-me três vezes, pronto, e também não estava a perceber, estava a ler o, portanto, a descrição daquilo que tinha acontecido... Sei que depois liguei para o meu advogado e disse ‘doutor, ligaram isto e isto e isto’ e ele ‘ah ok, é normal, não se preocupe, eu trato’, pronto.”*

*“Nunca fui chamada. Fui ao tribunal, por minha iniciativa, fazer um pedido de esclarecimento e de tratamento da situação. Falei sempre com os oficiais. Eu senti que eles estavam carregados de trabalho. Pelo menos, foi a imagem que me passaram. Para este tipo de atendimento, eu acho que... a pessoa que me tinha atendido por boa vontade, porque eu era persistente e porque eu estava ali. Porque se eu não fosse uma pessoa tão persistente, não tinha chegado a ele. E*

*depois deram-me a entender que se estavam ali a atender-me, não estavam a ter tempo para tratar dos processos.”*

*“Eu fui chamada, antes da juíza, fui chamada duas vezes. Uma por questões médicas e depois outra pela secretária que fez me as questões sobre o processo e tudo isso e eu, na altura, até comentei com (nome profissional de acompanhamento), não gostei do atendimento porque a senhora fazia... estava a fazer todos os possíveis para eu não apresentar queixa, percebe? Porque ela dizia assim... que ele era o pai dos meus filhos e... argumentava tudo e mais alguma coisa para eu desistir da queixa. Mas a queixa já estava feita? Sim, a queixa estava feita e depois chamaram-me. A tal senhora ... eu sentei-me lá na secretária e ela ia-me fazendo as perguntas e queria saber as datas das coisas que aconteceram e os nomes que ele me chamava e coisas assim... quando eu fui chamada à juíza, a juíza leu as coisas que eu tinha dito a esta senhora ... eu por acaso estranhei muito isso, porque ela fez todos os possíveis que era para eu não avançar com o processo, para eu desistir mas eu mantive.”*

Finalmente, o sentimento de ausência de um apoio adequado por parte do Estado, quando o mesmo é chamado a garantir a intervir quando a vulnerabilidade socioeconómica da vítima assim o exige. Neste domínio, também, surgem evidências de alguns constrangimentos e de uma desadequação da proteção dos direitos de quem mais necessita.

*“No dia do julgamento, correu menos mal. Aí foi a minha advogada porque eu não tive assistência nenhuma. Ao contrário do outro advogado que está a tratar do processo das crianças que me chamou, fez as coisas todas, ela não chamou. Ela não fez nada. Eu só a conheci no próprio dia. E ela fez um documento falso, porque ela diz que falou comigo e que as minhas testemunhas eram X, ela pôs dois nomes, duas pessoas que não existem. E eu disse-lhe assim ‘então e se a juíza me perguntar?’ ‘Ah, não há problema diga...’ E eu, a dizer dentro de mim, se a juíza me perguntar estás tramada porque eu vou dizer que não as conheço, não me vou pôr em problemas... Só que a juíza não perguntou porque ela quis despachar o processo (...) A indemnização que ela pediu, nem me consultou. Ela deveria ter-me consultado, porque já me tinham instruído porque mesmo os anos que eu fiquei sem trabalhar por causa dele e que me prejudicou a nível da carreira e tudo mais, tudo isso tinha de ser contabilizado. Ela pôs-me um valor à to. Ela não preparou, não fez nada, conheceu-me, conheci-a uns minutos antes de entrar, enquanto ele tinha a advogada dele, percebe?”*



Da análise das experiências das vítimas, no que se refere à trajetória judicial, ressalta para além destas “ausências e distâncias”, um forte sentimento de injustiça relativamente às decisões já tomadas ou um receio de que essa injustiça venha a acontecer. Jogam-se aqui, de forma clara, expectativas de quem viveu, na primeira pessoa, situações e processos traumáticos e práticas judiciais que dificilmente vão ao encontro dessas necessidades sentidas. Um melhor conhecimento mútuo seria seguramente benéfico para todos os intervenientes destes processos.

*“O processo-crime foi arquivado... porque não havia provas e porque ninguém viu a agressão e porque o senhor também se queixou. Passados dois dias, quando eu já não o tinha visto sequer. Foi também ao hospital, também se queixou que tinha sido agredido por mim e foi arquivado. (...) Eu queixei-me e ele queixou-se e portanto as datas não coincidem...as datas que ele diz não coincidem realmente com aquelas em que as situações aconteceram, mas foi arquivado. Com grande espanto da minha advogada e com grande espanto dos técnicos daqui. (...) E portanto vem lá a notificação. Portanto, a ele não lhe foi atribuído... tinha umas escoriações no braço e não lhe foi atribuído nenhum dia de incapacidade e a mim foi-me atribuída uma semana de incapacidade e de lesões de nível não sei quantos a nível não sei quê... nos membros inferiores, nos membros superiores, antebraço... Acho que o arquivamento do processo não foi uma coisa assim muito bonita.”*

*“Veio a resolução do tribunal, foi uma grande desilusão para mim, mas uma grande desilusão, porque o que eu queria era justiça. E a decisão do tribunal foi para arquivamento, porque possivelmente ia ser absolvido. E tenho isso tudo. E depois disso eu continuei, e ajudaram-me muito a digerir, se é que é possível, a decisão do tribunal. Foi uma grande desilusão. (...) Tudo aquilo que me aconteceu, em termos de justiça foi zero (...) Não estava à espera disto de um estado de direito que deve defender minimamente os seus cidadãos. Não estou a pedir nada de mais .... É quase como banalizar o que me aconteceu. E é tornar legítimo que alguém possa ser agredido, e isso, eu não aceito, não aceito!”*

*“No meu caso, isto é tão grave, eu tenho uma obsessão tão grande com este processo, porque eu não me esqueço de nada daquilo que ela me fez. Eu não fiz nada, para ela me fazer isto tudo. Eu tenho os dias, eu tenho as horas, os minutos..., e eu já tinha metido um processo em tribunal contra ela por violência doméstica que ela me impugnou, com testemunhas. E o processo foi arquivado. Não pode acontecer! Isto deviam ser coisas mais rápidas, que eu não sei quando*

*é que isto vai acabar! Não sei como é que isto vai terminar. Se o tribunal for verdadeiro, sério e honesto. Vou ganhar. Não há outra solução.”*

Se as decisões finais dos processos suscitam, como vimos, fortes emoções e sentimentos junto das vítimas, surgem relatos de práticas do sistema que deveriam suscitar uma reflexão aprofundada por parte da rede local de intervenção, em particular por parte dos agentes judiciais, mas também por parte de todos aqueles que têm responsabilidades neste domínio a um outro nível de governação. Estão em causa, nos casos concretos que se seguem, necessidades concretas de proteção das vítimas que colocam sérias dúvidas sobre a existência de procedimentos de avaliação de risco no interior do sistema judicial.

*“Eu saí para uma casa (casa de abrigo) que elas me levaram, que era de outra instituição (...) Chamaram-nos aqui a Cascais para fazer a regulação paternal desta minha filha, que não estava feita. E, quando eles nos chamam, veio a senhora do tribunal e diz-nos assim: ‘Ah, não podemos resolver a situação porque a senhora agora mora no Montijo’. Com ele ao meu lado. ‘Temos de mandar para o tribunal do Barreiro’. (...) Depois um dia ele telefona-nos a dizer, estou aqui no Montijo à vossa procura, estou no sítio x...Pronto, e aquilo não é um sítio assim muito grande. E então, a partir daquele momento, os meus filhos deixaram de poder ir à escola e nós ficámos fechados, não podíamos sair. (...) o próprio tribunal foram dizer onde é que eu estava, não é, e aí eu acho que é um erro grave, em termos de lei. Não sei, alguém devia contornar isso porque não adianta de nada, não é? Se a gente vai para uma casa abrigo e depois eles são obrigados a dizer onde é que nós estamos, não é?”*

*“Porque eu estava a contar a minha versão. Ele contou a versão dele. Sim, ele estava lá. E eu acho isso mau. Porque ele é ouvido primeiro e eu não o posso ouvir, não sei porquê (...) Acho isso péssimo. Podia ser tanto ouvir uma parte, como a outra.”*

Os ecos dos percursos judiciais das vítimas de violência doméstica entrevistadas em diferentes serviços da rede local de Cascais revelam a necessidade de uma maior atenção às necessidades das vítimas nesta fase da sua trajetória de rutura com a violência. Aliás, importa recordar que o sistema de justiça tem um papel crucial, pois é simultaneamente responsável pela implementação concreta e efetiva da justiça, mas também por influenciar diretamente as perceções da população em geral (e das vítimas em particular) no que se refere ao exercício da justiça e, concomitantemente, por influenciar o seu grau de confiança na importância e nos resultados desse mesmo exercício.

## Percursos pelo apoio social: personalização das experiências

Contrariamente às experiências das vítimas junto dos serviços de saúde e de justiça, relativamente às quais foi possível recolher um conjunto exaustivo de referências por parte da generalidade das pessoas entrevistadas, existem agora poucas evidências relativas ao contato com os serviços de segurança social.

O recurso à segurança social apenas parece ser acionado por vítimas que se encontram em situação de particular vulnerabilidade socioeconómica e que, normalmente, é agravada pela situação de violência em que se encontram.

Apesar das evidências recolhidas resultarem apenas das experiências e perceções de três das vítimas entrevistadas, a riqueza dos relatos permite encontrar pontos comuns nessa interação com os serviços locais de segurança social. Nalguns casos, a natureza dessas “recorrências” poderá mais facilmente ser explicada por fatores intrínsecos ao funcionamento institucional deste serviço, independentemente da problemática em causa.

Uma primeira dimensão relevante é a forte personalização que marca as experiências das vítimas com o apoio prestado pelos serviços. Um mesmo serviço, uma mesma utente, duas profissionais diferentes e o registo daí resultante revela experiências diametralmente opostas, como se o registo institucional cedesse com demasiada facilidade à individualidade de quem presta o serviço.

*“Ao princípio fui mal atendido. Claro que fui... E no outro dia de manhã, logo às 9h da manhã disseram-me que não me queriam atender e tive que dar um murro na mesa ‘vocês têm que me atender!’”. E calhei com uma doutora que foi espetacular nesse ponto, como podia calhar com outro que se calhar não queria saber nada de mim (...) (Foi ela) que me encaminhou para aqui (serviço especializado).”*

*“Tive uma situação ótima com a técnica, aquela doutora que nos acompanhou e que nos tirou daquela instituição que era a doutora (nome da técnica) que já não está. Uma excelente pessoa! Tive outras menos boas como, por exemplo, chegar a uma assistente social e eu precisar de apoio e ela a dizer-me ‘ah, mas a senhora tem um curso e há pessoas que não sabem nem ler nem escrever e precisam mais de ajuda que você’. E eu disse ‘pois mas eu tenho um curso mas eu não tenho o que comer, eu não vou comer o papel!’. Porque eu não tinha o que comer, e a senhora não me ajudou, por isso, eu simplesmente saí porta fora. Porque eu*

*tinha um curso, tinha feito um curso e do que é que me adianta? Até podia ser doutora e engenheira, não é? Ela achou que como eu tinha um curso, eu tinha um diploma, por isso tinha de me desenrascar e precisavam mais de ajuda aquelas pessoas que não sabem ler nem escreve. Mas se calhar aquelas pessoas que não sabem ler nem escrever até têm trabalho. Era a política dela e pronto. Foi uma altura em que eu cortei laços com a segurança social porque ela ficou no lugar justamente, penso que da outra senhora que se foi embora.”*

O impacto do perfil da vítima sobre as/os profissionais que prestam apoio social parece constituir, aqui, um fator de avaliação das necessidades de ajuda da pessoa que recorre a estes serviços. Importa aqui recordar que existem diferentes perfis de vítimas e inclusivamente diferentes formas de verbalização das situações de violência e das necessidades sentidas. A desvalorização dessas necessidades e sentimentos com base em estereótipos moldados pelas “supostas características de uma vítima de VD” impede uma resposta adequada à heterogeneidade de perfis de pessoas vítimas, aliás, bem visível no capítulo de caracterização inicial.

Existem também nestes relatos evidências de insuficiências de apoios indispensáveis ao processo de autonomização das vítimas, nomeadamente no que se refere à insuficiência de prestações sociais do regime não contributivo, ao carácter de emergência de alguns apoios e à ausência de respostas ao nível do alojamento. Não sendo estes constrangimentos específicos a utentes vítimas de violência doméstica, o seu impacto em percursos marcados pela vitimação surge como particularmente gravoso, impedindo nalguns casos a rutura com a trajetória de violência e, frequentemente, alimentando a sua manutenção.

*“A segurança social ajudou-me um mês (...) estou a viver muito mal, péssimo. Estive por minha conta até agora, estou com uma pensão de viuvez do primeiro casamento de cerca de cento e setenta e tal euros. Agora estou num quarto, ainda não estou a pagar a renda, até pedi apoio à Segurança Social para falar com a doutora que me está com o processo, mas ainda não me receberam. A mim nem o rendimento mínimo me quiseram dar! Acha correto? Numa situação destas? Sem ter apoios nenhuns. O meu filho perdeu um ano na universidade que eu não podia estar a ajudar (...) Eu para ir para a frente com a minha vida precisava que me pagassem o quarto 3 ou 4 meses. Mas não me deram isso. Como é que eu posso ir para a frente com a minha vida sem isso? A viver na rua? Em vez de me estarem a pagar uma pensão, porque é que não me arranjam um quarto? Arranjavam-me um quarto, ficava mais barato, em vez de estarem a*

*pagar vinte e tal euros por dia, pagavam-me 200 euros por mês. E não me deram esse apoio, não sei porquê. Não sei... Até que eu organizasse a minha vida.”*

*“O rendimento social de inserção? É muito pouquinho. Os valores são muito baixos. Entretanto, (técnicas da Segurança Social) fizeram com que... pediram que eu fizesse um pedido à Câmara para me darem, um teto. Porque eu quero sair daquela casa não é? Uma vez que ele não sai. Não sai, e não me paga nada. Não paga a água, não paga nada. Estou à espera que me deem uma casa, mas vai demorar muito tempo. Só que eu não posso esperar mais... Porque ainda ontem... Quando o filho mais velho está, ele não... pronto não me diz nada. Mas quando o filho... ontem foi passar a noite com a namorada, tentou assediar-me em termos sexuais.”*

*“O que me agarrou, o que fez com que eu ficasse tanto tempo, não é, é porque eu não tinha para onde ir. O meu problema sempre principal era uma casa e eu tinha quatro filhos e já tinha passado por muitas situações, inclusive de estar na rua e eu não queria os meus filhos nessa situação. Então ele sabia que a minha fraqueza, digamos assim, era esta. Era não ter para onde ir e ele agarrava-se a isso. E como nós tínhamos estado nas instituições e isso, depois quando voltámos para aqui, estávamos numa situação sem casa e corríamos o risco de ir para outro sítio qualquer.”*

Finalmente, importa salientar que, contrariamente a outros serviços onde se registou alguma ausência de conhecimento dos recursos especializados de violência doméstica da rede local, os serviços locais de segurança social não só têm conhecimento desses serviços como têm uma prática de encaminhamento das vítimas de violência doméstica. Esta realidade é também ela ilustrada por alguns dos relatos das pessoas entrevistadas que valorizam de forma clara o apoio especializado recebido e que teve precisamente na sua origem a informação prestada na segurança social.

## Conclusões e Recomendações

Pretendeu-se com este estudo dar um passo qualitativo na componente avaliativa do trabalho desenvolvido com vítimas de violência doméstica pelos serviços locais da rede concelhia de Cascais, envolvendo de forma direta as vítimas que recorrem aos serviços de apoio, no sentido de melhorar a intervenção nos casos de VD, através da avaliação das respostas locais junto das vítimas, identificando aspetos-chave de intervenções em rede, de base territorial local. A integração desta dimensão de avaliação constitui, pois, um passo fundamental para assegurar a eficácia das respostas, permitindo abrir novas pistas para um processo continuado de qualificação da intervenção, para a valorização do trabalho desenvolvido e dos seus resultados e para potenciar mudanças que se considerem necessárias e desejáveis.

Neste sentido, o presente capítulo procurará sintetizar os principais resultados obtidos e apresentar um conjunto de pistas de reflexão/recomendações que possam vir a ser úteis para a continuidade do trabalho estratégico de coordenação e integração das respostas locais que tem vindo a ser desenvolvido pelo FMCVD.

Um primeiro resultado relevante da análise realizada refere-se à identificação de um **perfil territorial** de vítimas que utilizam os dos serviços da rede concelhia fortemente polarizado: um grupo de vítimas com um nível de qualificação muito superior à média nacional e um grupo mais reduzido de vítimas sem quaisquer qualificações que representa quase o dobro da realidade observada a nível nacional.

Este perfil territorial parece desdobrar-se naquilo que poderíamos designar por **uma dicotomia institucional nos perfis das pessoas que utilizam os serviços da rede local**: utentes da APAV e das forças de segurança onde se verifica uma maior prevalência de mulheres mais jovens, entre os 18 e os 35 anos, sem filhos a cargo, maioritariamente com um nível de escolaridade secundário ou superior e que se encontram a trabalhar; utentes do Espaço V, que se caracterizam por serem, principalmente mulheres entre os 35 e os 55 anos, com filhos/as a cargo, desempregadas e com níveis de escolaridade iguais ou inferiores ao 9º ano de escolaridade. Esta diferenciação entre os perfis de utilizadoras que recorrem aos dois serviços específicos de apoio a vítimas colocam desafios diferenciados às/aos profissionais que prestam apoio a vítimas. A presença de menores recursos quer ao nível dos capitais escolares, quer da vulnerabilidade económica decorrente de situações de desemprego exigem respostas concertadas e integradas que implicam, frequentemente, para além do trabalho especializado de acompanhamento individualizado, a resolução de obstáculos de natureza estrutural e que derivam do próprio funcionamento dos sistemas de apoio disponíveis.

Por outro lado, não deixa de ser significativo o peso relativo de vítimas idosas (8%) que procuraram os serviços da rede local durante os dois meses de aplicação dos inquéritos e que confirma a presença de uma realidade particularmente complexa, nomeadamente no que se refere às dinâmicas de procura de apoio por parte destas vítimas mais idosas.

Em termos **evolutivos** é possível identificar um peso superior do desemprego entre as vítimas que recorreram aos serviços comparativamente com os dados registados pelas forças de segurança em Cascais, em 2011 (26% versus 16% respetivamente). O agravamento da situação socioeconómica desde 2011 e respetivo agravamento do desemprego a nível nacional poderão justificar este diferencial entre os dados recolhidos em 2011 e os recolhidos em 2013.

A importância do **papel dos apoios formais** da rede local nesta **busca de uma alternativa** a uma trajetória marcada pela violência torna-se particularmente evidente quando analisamos as respostas dadas pelas vítimas às alternativas que teriam tido, caso não tivessem tido acesso a este serviço de apoio. De um modo global, a ausência de serviços locais de apoio no domínio da violência doméstica significaria para a maioria das vítimas a continuidade (e agravamento) de uma trajetória marcada pela violência. A possibilidade de um apoio local especializado constitui assim um fator determinante na busca de uma alternativa – ainda que eventualmente não definitiva – a uma trajetória marcada pela violência.

A maioria das pessoas que recorreram aos serviços da rede local, revela **necessitar de um leque abrangente de apoios** por parte dos serviços. Os três tipos de apoio mais referidos referem-se sobretudo a necessidades de acesso a informação, as necessidades de apoio emocional e a necessidades ao nível da segurança. A necessidade de apoio ao nível da informação sobre direitos e deveres da vítima, de uma clarificação de questões de natureza legal e a necessidade de “falar com alguém que compreende a situação” são as mais referidas.

As/os utentes fazem uma **avaliação globalmente positiva do apoio recebido**. Na generalidade dos indicadores comuns a todos os serviços, existe uma clara preponderância dos níveis máximos de satisfação (utentes que afirmam ter recebido toda a ajuda de que necessitavam). Simultaneamente, algumas das dimensões onde as pessoas haviam manifestado mais necessidade de apoio (informação/apoio sobre procedimentos judiciais e ter o apoio de alguém que compreende) apresentam uma avaliação muito positiva. Já no que se refere à informação e apoio no acesso a serviços especializados para vítimas de VD, a avaliação, embora positiva, apresenta alguma fragilidade (33% das pessoas que necessitaram deste apoio receberam apenas alguma

ajuda). Este resultado é tanto mais relevante, quanto estamos perante serviços, todos eles, integrados na rede local de apoio às vítimas e onde existem dois recursos especializados.

A avaliação feita à **qualidade da interação entre utentes e profissionais** dos serviços da rede local denota níveis globalmente positivos nos indicadores comuns a todos os serviços participantes no estudo o que parece revelar um relacionamento entre utentes e profissionais que respeita aquilo que são direitos fundamentais das vítimas. Importa, porém, salientar os dois indicadores que suscitaram um menor nível de satisfação total por parte das utentes: “deram-me o apoio que precisei” e “valorizaram as minhas opiniões”. No primeiro caso, poderá tratar-se de um desajustamento entre a abrangência das necessidades e/ou das expectativas iniciais e o apoio prestado pelo serviço que é sentido como insuficiente pela pessoa. No segundo caso, a perceção de que as “suas opiniões contam” é um indicador relevante de um trabalho de intervenção que deverá assentar em princípios de empoderamento e participação das vítimas, contribuindo, assim, para um exercício de direitos e de deveres rumo a uma cidadania plena e ativa.

Finalmente, um aspeto transversal à análise realizada ao conjunto dos serviços avaliados refere-se ao impacto resultante da **presença (ou não) nas experiências das vítimas de um apoio prestado pelas organizações que dão apoio especializado** a vítimas de violência doméstica. A par daqueles aspetos que marcam de forma genérica as experiências positivas das vítimas junto de diferentes serviços de apoio (ex. acesso fácil, utilidade da informação, empatia), a valorização do empoderamento e da promoção da autonomia – mencionadas exclusivamente a propósito do apoio especializado – poderão assumir uma importância crucial na consolidação de um processo de libertação e de reedificação de uma nova vida. Entre os aspetos identificados salientam-se: o sentimento de que se dispõe de um atendimento/acompanhamento individualizado sentido como “único”, ao mesmo tempo que se adquire uma consciencialização de que se é vítima no contexto de um fenómeno que atinge muitas outras mulheres/pessoas; a verbalização de um apoio que se sente e se valoriza, mas que não se impõe, no contexto de uma interação onde a pessoa se sente apoiada, mas não substituída, nomeadamente nas decisões que toma; um acompanhamento e disponibilidade quase totais; um apoio cuja intensidade vai sendo avaliado e ajustado às necessidades da vítima e não obedece a nenhum formato pré-definido; o sentimento de que se é respeitada e apoiada nas decisões e nas escolhas feitas, independentemente do posicionamento da/o profissional relativamente a essas decisões.



O papel das **forças de segurança** no apoio prestado a vítimas de violência doméstica é tanto mais importante, quanto o recurso a estes serviços é frequentemente o primeiro pedido de ajuda formal acionado pelas vítimas. Isto mesmo foi confirmado pelos dados agora recolhidos. As pessoas inquiridas junto das forças de segurança encontram-se maioritariamente, a recorrer à PSP/GNR pela primeira vez no sentido de pedir ajuda relativamente à situação de violência doméstica em que se encontram e, na sua quase totalidade, este é o primeiro pedido de apoio formal que fazem.

A experiência do **primeiro contato** com o serviço das forças de segurança é avaliado de uma forma globalmente positiva pelas pessoas inquiridas. Inquiridas sobre os motivos que justificavam a classificação atribuída a esse primeiro contacto, as pessoas utilizadoras dos serviços da PSP/GNR valorizam aspetos como: atenção e disponibilidade recebidas por parte dos profissionais, informações recebidas, profissionalismo. Já no que se refere aos aspetos menos positivos referidos pelas pessoas respondentes e que justificaram uma classificação menos positiva, sobressaem sobretudo aspetos relacionados com a falta de adequação das instalações e a morosidade de procedimentos. Existe, pois, ao nível das instalações dos serviços de segurança, no concelho de Cascais, constrangimentos importantes que têm um impacto importante no nível de satisfação das vítimas, mas seguramente também nas condições de trabalho dos próprios profissionais no desempenho do seu trabalho de intervenção. A especificidade das situações de violência doméstica no que diz respeito à presença “necessária” das crianças junto das mães, aquando de um pedido de ajuda, é um dos aspetos onde se regista uma avaliação claramente negativa em relação aos espaços disponíveis para as crianças, aquando do atendimento nestes serviços.

Os dados evidenciam uma **avaliação muito positiva da interação com as/os profissionais** das forças de segurança. A perceção de um serviço que “ouve e percebe” é de uma enorme importância para qualquer pessoa vítima de violência doméstica. Se recordarmos que, para uma maioria das pessoas inquiridas, este era o primeiro pedido de apoio formal, esta avaliação ainda se torna mais relevante. Os aspetos onde, apesar de tudo se regista uma menor satisfação ao nível da interação, diz respeito a indicadores como “deram-me o apoio que precisei” e “valorizaram as minhas opiniões”, bem como a aspetos que nos parecem particularmente desafiantes do ponto de vista da qualificação da intervenção. Referimo-nos aos indicadores “respeitaram a minha privacidade”, “respeitaram a minha intimidade” e “preocuparam-se com a minha segurança”, que registam uma avaliação menos positiva. Por outro lado, a análise das experiências das pessoas entrevistadas permitem-nos perceber que existem experiências de atendimento bastante diversificadas e que estão associadas a uma forte personalização do apoio recebido. Ou seja, encontramos registo de experiências

extremamente positivas ao nível do atendimento e da abordagem – associadas a um/a profissional específico/a – e experiências muito negativas, inclusivamente relatadas pela mesma pessoa no mesmo serviço (ex: incompreensão/inaptidão relativamente aos sentimentos e às expetativas das vítimas no momento do pedido de ajuda; transmissão de sentimentos de ausência de alternativa à situação de violência)

Como seria de esperar, existe uma **multiplicidade de necessidades** relativamente às quais a generalidade das vítimas exprime uma expetativa de ver satisfeitas ao procurarem apoio junto das forças de segurança, com particular relevo para necessidades de informação (procedimentos judiciais e direitos e deveres das vítimas), mas também expetativas claras de apoio emocional.

No que se refere ao **apoio efetivamente recebido** pelos serviços, a avaliação feita é genericamente positiva. Menos satisfatória é a avaliação relativa a questões de segurança e à informação e apoio sobre serviços de apoio especializado para vítimas de violência doméstica (32% das pessoas apenas receberam apenas algum apoio daquele que necessitavam ao nível da proteção face ao agressor e uma em cada quatro apenas recebeu algum apoio relativamente a informação sobre serviços de apoio especializado).

A dimensão da segurança pessoal das vítimas é uma dimensão crucial de apoio necessário nas situações de violência doméstica e, uma dimensão particularmente crítica, no apoio que deverá ser prestado pelas forças de segurança. Se a generalidade das vítimas reconhece a estes profissionais um papel crucial em termos do apoio prestado, também lhes exige uma responsabilidade acrescida nestas situações, nutrindo expetativas – legítimas – quando recorre aos seus serviços. A perceção de um apoio insuficiente perspectivado como algo que perdura no futuro poderá constituir um obstáculo importante à continuidade de um processo de rutura que se procura iniciar.

A avaliação menos satisfatória relativamente ao apoio especializado existente na rede parece exigir uma atenção redobrada ao nível da divulgação dos serviços existentes e do trabalho de articulação entre os diferentes recursos da rede local. Uma das pessoas respondentes referiu não ter recebido “nenhum” apoio a este nível. A presença de testemunhos onde ainda é visível a total falta de informação às vítimas sobre a existência de recursos especializados no domínio da violência doméstica constitui um motivo de preocupação evidente, pese embora existirem vários testemunhos de vítimas que ilustram a existência de uma prática de referência desses recursos especializados.

Evidências de outras **boas práticas** no apoio prestado pelas forças de segurança é a existência de uma pessoa de referência que surge como um elemento facilitador de todo o processo de apoio prestado à vítima e que, sobretudo, parece contribuir de forma muito positiva para o sentimento de segurança da vítima e para a própria colaboração da mesma ao longo do processo.

A quase totalidade das pessoas respondentes afirma que não hesitaria em recomendar a uma pessoa amiga que se dirigisse às forças de segurança, caso se encontrasse numa situação de violência doméstica. Os motivos apontados prendem-se com quatro grandes dimensões: garantia de proteção; meio para romper com silêncio e parar com a violência; garantia de encaminhamento para a justiça; e eficiência e competência dos serviços.

A presença de experiências muito positivas ao nível do acompanhamento por parte dos dois **serviços especializados** de apoio a vítimas parece refletir uma intervenção que valoriza a autodeterminação das pessoas apoiadas e oportunidade de romper com percursos de violência de forma informada e onde a escolha individual assume um papel de relevo. Os serviços especializados parecem, pois, representar uma mais-valia importante no contexto dos recursos locais, quer para as próprias vítimas, quer para os restantes serviços com intervenção neste domínio.

A maior parte das pessoas apoiadas têm uma experiência repetida dos serviços, o que se explica pelo facto de ambas as organizações prestarem um apoio (acompanhamento) continuado no tempo a vítimas de violência doméstica.

O **encaminhamento/referenciação** de utentes para os serviços apresenta características diferenciadas: no caso do Espaço V existe uma referenciação feita sobretudo através do acionamento de recursos da rede concelhia, destacando-se as Forças de Segurança e a Segurança Social, sendo também visível a presença dos serviços de saúde como meio referenciado de encaminhamento. Esta “internalização” é importante não apenas porque garante às vítimas – que recorrem a outros serviços não especializados – o acesso a um apoio específico no domínio da VD sempre que tal é necessário, mas também porque poderá constituir um fator importante de aumentar a consciencialização desses serviços (e respetivos profissionais) para a necessidade de dar uma resposta adequada a pessoas vítimas de violência doméstica. No caso da APAV verifica-se, pelo contrário, uma estratégia de encaminhamento que se baseia muito mais na “externalização”, e que se traduz sobretudo pela chegada aos serviços em virtude do impacto das campanhas promovidas pela APAV a nível nacional, bem como da visibilidade da organização junto da opinião pública em geral.

As mulheres vítimas de violência que procuraram os serviços especializados exprimem um **leque alargado de expectativas de apoio** que incluem necessidades ao nível do empoderamento, da segurança e do acesso a informação e apoio sobre recursos diversos. Estas necessidades exprimem-se de forma diferenciada, destacando-se as fortes expectativas de apoio no que se refere a dimensões de intervenção que exigem um trabalho de acompanhamento que permita reforçar as competências das vítimas, a sua consciencialização sobre as causas e as consequências destes processos de vitimação e um reforço da autonomia que permitirão ultrapassar experiências passadas e reedificar novas trajetórias de vida. As necessidades de proteção individual estão também presentes na quase totalidade das respostas.

Na generalidade dos indicadores considerados, **a avaliação feita pelas utentes é muito positiva**, na medida em que os valores relativos a “recebi todo o apoio que necessitava” concentram, na maior parte dos casos, mais de 80% de respostas. Sinais de uma menor satisfação surgem sobretudo em aspetos específicos e, em particular, no que se refere à dimensão do acesso a informação e apoio relativamente a recursos diversos. Esta avaliação mais negativa feita pelas utentes poderá estar relacionada com a incapacidade dos serviços especializados em ultrapassar aspetos de natureza mais estrutural e para a qual se exige a resposta de outros serviços (ex. habitação, emprego, apoios financeiros). Saliente-se que este tipo de apoios é crucial ao nível do reforço da autonomia das vítimas, pelo que a existência de um desfasamento entre o apoio recebido ao nível de um fortalecimento individual e o confronto com bloqueios ao nível dos vários sistemas de apoio poderá ter impactos importantes no sucesso dos processos de rutura e autonomização.

As respostas dadas pelas mulheres inquiridas junto dos serviços especializados da APAV e do Espaço V relativamente às **mudanças pessoais sentidas** e que resultaram do apoio que receberam são globalmente positivas. Na generalidade dos aspetos considerados (com exceção de três), mais de 80% das utentes sentiu que mudou muito em consequência do acompanhamento por parte do serviço.

Este impacto muito positivo da intervenção dos serviços especializados parece traduzir-se no facto de as pessoas se sentirem “mais capazes”, nomeadamente numa capacidade de mudança pessoal que as faz sentir terem tomado o controlo das suas vidas. De facto, esta mudança sentida pelas vítimas através do reforço da autoestima e da possibilidade de recuperar “horizontes” é absolutamente fundamental, tanto mais que as vítimas de violência doméstica se encontram, em geral, muito fragilizadas em consequência das estratégias de culpabilização e de domínio exercido pelos agressores.

Menos conseguida parece ser a mudança sentida ao nível do isolamento e do afastamento relativamente às outras pessoas, consequência duradoura de processos de vitimação normalmente longos.

Verifica-se também uma **avaliação muito positiva do relacionamento** entre as pessoas apoiadas e os/as profissionais que se traduz por uma satisfação “total” relativamente à maior parte dos indicadores considerados. A avaliação feita pelas utentes inquiridas relativamente à forma como sentem que têm sido tratadas pelas pessoas da equipa de acompanhamento atinge os níveis mais altos de satisfação em praticamente todos os indicadores. O sentimento de se dispor de um apoio individualizado, de sentir-se ouvida/o, de sentir que se preocupam e que “tiveram tempo para mim” é também muito evidente.

As necessidades das vítimas com filhos/as surgem bem evidenciadas – embora nem sempre conscientemente explicitadas – nas experiências relatadas, particularmente no que se refere ao impacto das situações de violência sobre **as crianças e jovens**. O reconhecimento da necessidade de apoio para as crianças e jovens surge de forma frequente, quer em relação ao presente, quer a um passado mais ou menos distante. Nalgumas situações, porém, as necessidades das crianças e jovens expostos a violência doméstica não são verbalizadas de forma consciente, tornando-se a disponibilização e o apoio especializado a estas vítimas jovens uma necessidade ainda mais urgente.

Em termos globais, das experiências reportadas pelas vítimas entrevistadas e que se relacionam com o apoio solicitado/recebido junto de **serviços de saúde** identificam-se sobretudo “ecos” de um contacto sentido de forma negativa. São vários os obstáculos e constrangimentos sentidos pelas vítimas. Desde logo, um certo evitamento da abordagem da violência por parte dos/as profissionais de saúde. Por outro lado, atitudes e comportamentos que revelam: a persistência de dúvidas sobre o papel a desempenhar por estes profissionais neste tipo de situações; um desconhecimento dos recursos existentes; e a influência de questões éticas relativamente ao sigilo médico e à relação entre profissional-utente. Apenas quando a natureza dos ferimentos atinge uma gravidade (física) evidente, parece existir por parte dos serviços de saúde uma intervenção imediata, não apenas do ponto de vista clínica, mas também através do acionamento de recursos externos (GNR) localizados no interior do próprio hospital. Porém, são mais frequentes referências que apontam para uma falta de sensibilização dos/as profissionais relativamente à identificação das situações violência doméstica e para abordagens, que, podendo ser entendidas como normais (ou pelo menos normalizadas no acesso da generalidade dos utentes aos serviços), têm impactos intensos sobre vítimas de violência doméstica. A insuficiência de respostas em áreas

específicas dos cuidados de saúde – nomeadamente no que se refere à saúde mental – surge também ilustrada nos relatos feitos pelas utentes entrevistadas nos vários serviços da rede concelhia. Também aqui estas insuficiências parecem ser acentuadas por um desconhecimentos dos recursos existentes na comunidade e pela ausência de articulação com outros serviços.

A presença e atuação de mecanismos legais no domínio da violência doméstica e a presença de interlocutores reconhecidos como tal pelas vítimas têm um impacto crucial não apenas no exercício da **justiça**, mas também nas reivindicações e expetativas das vítimas deste tipo de crime.

Foi possível identificar duas grandes dimensões que parecem marcar as experiências das vítimas de violência doméstica no seu contacto com o sistema judicial: um sentimento de “ausência” ou distância do sistema relativamente às suas necessidades; uma incompreensão relativamente a práticas legítimas da justiça, sentidas de forma intensa e injusta.

Um primeiro aspeto que marca esta ausência do sistema relaciona-se com a perceção por parte das vítimas de um hiato profundo entre as necessidades das vítimas e as práticas legítimas da justiça. Uma outra “ausência” sentida diz respeito ao desconhecimento generalizado do “andamento do processo” após a apresentação de queixa. Finalmente, um sentimento de ausência de um apoio adequado por parte do Estado, quando o mesmo é chamado a intervir em situações em que a vulnerabilidade socioeconómica da vítima assim o exige.

A incompreensão ao nível das práticas traduz-se desde logo num forte sentimento de injustiça relativamente às decisões tomadas ou um receio de que essa injustiça venha a acontecer. Jogam-se aqui, de forma clara, expetativas de quem viveu, na primeira pessoa, situações e processos traumáticos e práticas judiciais que dificilmente vão ao encontro dessas necessidades sentidas nesta fase da sua trajetória de rutura com a violência. Um melhor conhecimento mútuo seria seguramente benéfico para todos os intervenientes destes processos.

São vários os relatos de práticas do sistema judicial que deveriam suscitar uma reflexão aprofundada por parte da rede local de intervenção, em particular por parte dos agentes judiciais, mas também por parte de todos aqueles que têm responsabilidades neste domínio a um outro nível de governação. Aliás, importa recordar que o sistema de justiça tem um papel crucial, pois é simultaneamente responsável pela implementação concreta e efetiva da justiça, mas também por influenciar diretamente as perceções da

população em geral (e das vítimas em particular) no que se refere ao exercício da justiça e, concomitantemente, por influenciar o seu grau de confiança na importância e nos resultados desse mesmo exercício.

O recurso à **segurança social** apenas parece ser acionado por vítimas que se encontram em situação de particular vulnerabilidade socioeconómica e que, normalmente, é agravada pela situação de violência em que se encontram. Uma primeira dimensão relevante é a forte personalização que marca as experiências das vítimas com o apoio prestado por este tipo de serviços. Um mesmo serviço, uma mesma utente, duas profissionais diferentes e o registo daí resultante revela experiências diametralmente opostas, como se o registo institucional cedesse com demasiada facilidade à individualidade de quem presta o serviço. O impacto do perfil da vítima sobre as/os profissionais que prestam apoio social parece constituir, aqui, um fator de avaliação das necessidades de ajuda da pessoa que recorre a estes serviços. Relevantes são também as evidências de insuficiências de apoios indispensáveis ao processo de autonomização das vítimas, nomeadamente no que se refere à insuficiência de prestações sociais do regime não contributivo, ao carácter de emergência de alguns apoios e à ausência de respostas ao nível do alojamento. Não sendo estes constrangimentos específicos a utentes vítimas de violência doméstica, o seu impacto em percursos marcados pela vitimação surge como particularmente gravoso, impedindo nalguns casos a rutura com a trajetória de violência e, frequentemente, alimentando a sua manutenção.

No seguimento das conclusões do estudo de avaliação das respostas da rede local concelhia de apoio a vítimas de violência doméstica identificam-se em seguida um conjunto de **pistas de reflexão/recomendações**. Pretende-se com este exercício contribuir para que a perspetiva e as experiências das vítimas de violência doméstica possam ter eco no planeamento e implementação das atividades a desenvolver pelo Fórum Municipal de Cascais contra Violência Doméstica no futuro.

Neste sentido, as propostas que aqui se apresentam poderão ser úteis a diferentes níveis: por um lado, aspetos de natureza transversal à intervenção a ser promovida e/ou apoiada pelo FMCVD; por outro lado, aspetos específicos relacionados com a intervenção desenvolvida por diferentes tipos de recursos e respostas integradas na rede concelhia de Cascais.

No que se refere às dimensões mais estruturantes da intervenção local a desenvolver de forma transversal foi possível identificar um conjunto de propostas que poderão dar um contributo importante para fortalecer uma resposta integrada ao nível da prevenção e do apoio no domínio da violência doméstica.

- Dar continuidade a ações de sensibilização/formação de diferentes grupos de profissionais, com um enfoque particular em aspetos (temáticas, procedimentos...) que surgiram como particularmente desafiantes no trabalho de intervenção com as vítimas;
- Reforçar os mecanismos de disseminação (campanhas concelhias) dos recursos locais especializados de apoio à vítima, não apenas no interior da rede local, mas privilegiando igualmente a divulgação junto do público em geral;
- Assegurar uma diversificação de estratégias e meios de divulgação que permita abranger a diversidade de potenciais vítimas e respetivas redes informais, num concelho marcado pela presença de perfis que revelam uma clara heterogeneidade social, cultural e económica;
- Assegurar a continuidade da divulgação dos princípios e procedimentos propostos pelo Roteiro “Rede Segura”, assegurando a respetiva monitorização e apoio necessário à sua implementação;
- Reforçar a efetiva integração dos diferentes serviços com responsabilidades no apoio a vítimas de violência doméstica na rede local, intensificando estratégias de comunicação e cooperação;
- Promover a especialização de respostas existentes no concelho, com vista a assegurar um trabalho direcionado às necessidades das crianças – vítimas diretas ou expostas a VD – no sentido de minimizar impactos e prevenir consequências futuras;
- Refletir sobre a necessidade de disponibilizar um espaço/local que permitisse uma estadia de muito curta duração (em condições de segurança), que permita responder a uma necessidade de “desanuviamiento” e “descanso” expressa pelas vítimas e à qual nenhuma das respostas de alojamento temporário (ex. casas de abrigo ou alojamento em pensão) consegue dar resposta;
- Rentabilização e valorização de recursos especializados existentes no concelho, cuja experiência no apoio e acompanhamento de vítimas com características específicas (ex. MISP) poderá constituir uma mais-valia importante no trabalho de intervenção da rede local;
- Assegurar a continuidade dos mecanismos de avaliação das respostas da rede local, complementando a centralidade das experiências das vítimas, com as perspetivas dos/as profissionais e instituições.

No que se refere a aspetos específicos relacionados com a intervenção desenvolvida por diferentes serviços e profissionais da rede local, os mesmos serão organizados de acordo com os diferentes setores/serviços a que dizem respeito. Importa, contudo, salientar que algumas das recomendações apresentadas, embora decorrentes da



avaliação feita pelas vítimas que recorrem aos serviços locais da rede de Cascais, remetem diretamente para dimensões constantes da Diretiva Comunitária 2012/29 sobre direitos, apoio e proteção a prestar às vítimas de crime e que deverá ser transposta para a legislação nacional até 16 de Novembro de 2015.

### **Forças de Segurança**

- Assegurar condições de atendimento que garantam o respeito pelos direitos das vítimas, nomeadamente no que se refere às questões da privacidade, não esquecendo que este é um direito reconhecido pela Diretiva Europeia acima referida;
- Sensibilizar os/as profissionais para um atendimento e abordagem inicial às vítimas que simultaneamente garanta uma informação adequada, mas também uma gestão de expectativas não desmotivadora da iniciativa do pedido de apoio;
- Sensibilizar os/as profissionais para os sentimentos dominantes das vítimas no momento do pedido de apoio (ex. vergonha, culpabilização);
- Assegurar a prestação de informação essencial num primeiro contato, evitando sobrecarregar a vítima com informação que esta não tem capacidade de “absorver” neste momento inicial;
- Disseminação de boas práticas de atendimento/acompanhamento existentes, através de uma partilha de experiências entre pares, devidamente orientada/coordenada por profissional especializado no domínio da VD (ex. sessões específicas do grupo de gestão de práticas);
- Garantir um conhecimento generalizado de todos/as profissionais das FS relativamente aos recursos especializados da rede, priorizando a divulgação junto dos/as profissionais que desempenham funções de atendimento direto à população (ex. patrulheiros);
- Assegurar uma articulação continuada com os serviços especializados de atendimento/acompanhamento a vítimas de VD da rede local;
- Garantir que os limites de atuação no que se refere à receção de queixas de VD por parte dos/as profissionais não são excedidos, nomeadamente no que se refere a uma eventual “avaliação prévia” da queixa apresentada, avaliação essa que cabe apenas ao Ministério Público;
- Garantir um efetivo acesso das vítimas aos serviços após a apresentação da queixa (ex. flexibilidade na marcação de atendimentos, identificação de obstáculos na deslocação das vítimas a serviços das FS localizados fora da área de residência).

## **A Justiça**

- Desenvolver e implementar mecanismos de informação às vítimas sobre procedimentos judiciais;
- Desenvolver e implementar mecanismos de avaliação de risco que permitam uma identificação adequada das necessidades das vítimas de VD (nomeadamente ao nível de proteção) ao longo da trajetória judicial, em consonância com as orientações da Diretiva Europeia;
- Sensibilizar/formar profissionais (magistrados, juízes, oficiais de justiça) para a especificidade do crime de VD e para a importância das experiências e expectativas das vítimas no decurso da trajetória judicial;
- Promover a "desconstrução" da linguagem jurídica com vista a um maior entendimento por parte da comunidade em geral e das vítimas de violência doméstica, em particular.
- Refletir sobre o impacto de procedimentos internos normalizados pelo sistema (ex. informação sobre morada da vítima quando em acolhimento de emergência, validação diferenciada por parte das vítimas dos diferentes interlocutores do sistema judicial, presença de um sentimento dominante de não ter sido assegurado o seu direito de "ter sido ouvida no tribunal", ausência de feedback sobre processo);
- Implementar mecanismos de avaliação interna do sistema que garantam que as vítimas em situação de particular vulnerabilidade (nomeadamente socioeconómica) vejam os seus direitos efetivamente (e não apenas normativamente) assegurados em termos da sua representação legal;
- Promover encontros que permitam uma partilha de boas práticas identificadas noutros territórios no que se refere a procedimentos judiciais em casos de VD;
- Assegurar uma efetiva acessibilidade dos serviços da rede local que têm responsabilidades no acompanhamento de vítimas a interlocutores chave dentro do sistema, através de canais de comunicação privilegiados;
- Reforçar e intensificar a articulação do sistema de justiça – aos seus vários níveis e através dos seus diferentes interlocutores – com a rede local de intervenção com vítimas de violência doméstica do concelho de Cascais (ex. projetos conjuntos, reuniões regulares).

## **Serviços de Saúde**

- Sensibilizar/formar profissionais de saúde para o papel fundamental que podem desempenhar na identificação e abordagem inicial de situações de VD, bem

como para os impactos sobre as vítimas de experiências negativas neste domínio;

- Refletir sobre o impacto de procedimentos internos normalizados pelo sistema de saúde e para a necessidade de mudanças organizacionais, nomeadamente nos sistemas de atendimento e referência;
- Garantir um conhecimento dos recursos locais de apoio a vítimas existentes no concelho junto das diferentes unidades de saúde e dos respetivos procedimentos de referência (ex. divulgação ativa do Roteiro Rede Segura);
- Promover encontros que permitam uma partilha de boas práticas identificadas noutros territórios no que se refere à integração dos serviços de saúde em redes locais de apoio e prevenção no domínio da VD;
- Reforçar e intensificar a articulação do sistema de saúde – aos seus vários níveis e através dos seus diferentes interlocutores – com a rede local de intervenção com vítimas de violência doméstica do concelho de Cascais.

### **Serviços de Segurança Social**

- Identificar e implementar procedimentos internos que garantam um atendimento adequado (e respeitador dos seus direitos) a vítimas de VD, independentemente da/o técnica/o de apoio e/ou do serviço contactado;
- Assegurar uma efetiva apropriação por parte dos serviços e respetivos profissionais dos princípios básicos de intervenção com vítimas de VD, identificados no Roteiro Rede Segura;
- Sensibilizar profissionais para a heterogeneidade do fenómeno e, sobretudo, para a existência de perfis diversificados de vítimas de VD, assegurando uma correta avaliação de necessidades das/os utentes e uma recusa de estereótipos moldados pelas “supostas características de uma vítima de VD”;
- Avaliar as necessidades e possibilidades de flexibilização de apoios a prestar a vítimas de VD, particularmente em situações de maior vulnerabilidade socioeconómica;
- Refletir criticamente sobre as responsabilidades da Segurança Social no apoio a prestar a vítimas de VD e, em particular, sobre uma transferência de responsabilidades do acompanhamento destas vítimas para ONGs especializadas sem uma adequada transferência de recursos por parte do Estado.

### **Serviços Especializados**

- Garantir condições acessibilidade ao atendimento que permitam responder de forma rápida a vítimas que manifestem essa necessidade;

- Refletir sobre a adequação da disponibilização dos apoios prestados (ex. apoio jurídico versus apoio psicológico), tendo em atenção as necessidades expressas pelas vítimas;
- Assegurar um atendimento de qualidade a qualquer vítima de VD, independentemente de uma maior “especialização” do serviço em função de perfis dominantes de vítimas;
- Promover uma qualificação dos espaços de atendimento, nomeadamente no que se refere à qualidade e “significado” das instalações, atendendo ao impacto das mesmas sobre as vítimas (ex. impacto muito positivo de frases “fortalecedoras” num dos espaços);
- Definir procedimentos em situações de “abandono” de acompanhamento por parte da vítima, assegurando que esse apoio deixou de ser desejado, e não que o mesmo deixou de ser possível (ex. medo, falta de condições económicas).

## Referências bibliográficas

- Baptista, Isabel (coord.)(2004) *Shelters@net European Report*. Lisboa: CESIS/DAPHNE.
- Baptista, Isabel (coord.)(2007) *R.E.M. Refugees' Evaluation Modelling: Developing a model for outcome evaluation in women's refuges comparing practices and perceptions across three European Countries*. Lisboa: CESIS/DAPHNE.
- Baptista, Isabel (coord.), Silva, Alexandra e Neves, Vanda (2009) *Avaliação de resultados nas casas-abrigob – Relatório Final*. Lisboa: CIG/CESIS (documento policopiado)
- Baptista, Isabel (coord.), Silva, Alexandra e Silva, Mário Jorge (2013a) *mARCA – Resultados da implementação do modelo de avaliação de resultados*. Lisboa: CIG/CESIS (documento policopiado)
- Baptista, Isabel (coord.), Silva, Alexandra e Silva, Mário Jorge (2013b) *mARCA – Portfolio de recursos de apoio à intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento temporário*. Lisboa: CIG/CESIS (documento policopiado)
- Baptista, Isabel (Coord.), Silva, Ana Paula, Silva, Mário Jorge e Neves, Vanda (2003) *Violência: Trajectórias Institucionais de (re)inserção?*, Lisboa: CESIS/DAPHNE.
- Baptista, Isabel, Silva, Mário Jorge e Nunes, Janine (2004) *Shelters@net Portuguese National Report*. Lisboa: CESIS/DAPHNE.
- Baptista, Isabel, Silva, Mário Jorge e Silva, Ana Paula (2002) *Estudo sobre a Violência contra as Mulheres no Concelho de Cascais*. Lisboa: CESIS/CMC (documento policopiado).
- Barroso, Zélia (2007). *Violência nas relações amorosas*. Lisboa: Edições Colibri e Socinova.
- Cardoso, Raquel Vieitas e Macedo Maria Sherman (2000) "Recursos na comunidade e prevenção da violência doméstica" in *Actas da I Conferencia Desenvolvimento Comunitário e Saúde Mental* (Lisboa, 31 de Maio, 1 e 2 de Junho de 1999). Lisboa: ISPA, p.139-153
- CESIS, NNWRSS & Scottish Women's Aid (2008). *Looking into women's experiences in refuges: Developing a model for outcome evaluation in women's refuges*. Lisboa: CESIS/DAPHNE.

CIG (2013) *V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017*. Resolução do Conselho de Ministros nº102/2013 D.R. nº 253. Série I de 2013-12-31.

Costa, Dália (2010) *A intervenção em parceria na violência conjugal contra as mulheres: um modelo inovador?* Tese de doutoramento em Sociologia. Lisboa: Universidade aberta.

Council of Europe (2002) *Recommendation Rec(2002)5 of the Committee of Ministers to member states on the protection of women against violence*. Strasbourg: Council of Europe, disponível em <https://wcd.coe.int/ViewDoc.jsp?id=280915>

DGAI (2013) *Violência Doméstica - 2012. Relatório anual de monitorização e caracterização das ocorrências participadas segundo a tipo de relação vítima-denunciado/a*. Lisboa: DGAI/MAI.

Ferreira-Alves, J. (2006) *A prevalência de abuso emocional, físico e sexual de idosos numa amostra da comunidade de Braga*. Braga: Universidade do Minho.

FMCVD (2013) *Violência Doméstica e Maus Tratos no Concelho de Cascais. Dados Estatísticos 2010-2011*. Cascais: Câmara Municipal de Cascais.

Franco, Raquel Campos (2005) *Defining the Nonprofit Sector: Portugal, Working Papers of the Johns Hopkins Comparative Nonprofit Sector Project*, Working Paper n. 943 (September), Baltimore: The Johns Hopkins University Center for Civil Society Studies.

Hester, Marianne e Westmarland, Nicole (2005) *Tackling Domestic Violence: effective interventions and approaches*. London: Home Office Research, Development Home Office Research, Development and Statistics Directorate and Statistics Directorate.

Kelly, Liz e Dubois, Lorna (2008) *Combating violence against women: minimum standards for support services*. Strasbourg: Directorate General of Human Rights and Legal Affairs/Council of Europe.

Machado, Carla, & Gonçalves, Rui Abrunhosa (Coords.) (2002) *Violência e vítimas de crimes (vol. I – Adultos)*. Coimbra: Quarteto.

Machado, C. *et al* (2009) Crenças e atitudes dos profissionais face à violência conjugal. Estudos com profissionais de saúde, polícias e professores. *Acta Med Port*, 2009, 22 735-742.

Matos, Marlene (2006) *Violência nas relações de intimidade: estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher*. Tese de doutoramento em Psicologia. Braga: Universidade

do Minho, disponível em

<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/5735/1/Tese.pdf>

Nägele, B., Böhm, U., Görgen, T. e Tóth, O. (2010) *Intimate partner violence against older women – summary report*. Göttingen. Disponível em

[http://www.ipvow.org/images/stories/ipvow/reports/summary\\_report\\_final.pdf](http://www.ipvow.org/images/stories/ipvow/reports/summary_report_final.pdf)

Parlamento Europeu (2012) *DIRETIVA 2012/29/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho*. Bruxelas: Parlamento Europeu, disponível em

<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/PDF/?uri=CELEX:32012L0029&from=EN>

Perista, H., Silva, A., Neves, V. (2010) *Intimate partner violence against older women in Portugal. Final research report*. Disponível em

[http://ipvow.org/images/stories/ipvow/reports/IPVOW\\_Portugal\\_english\\_final.pdf](http://ipvow.org/images/stories/ipvow/reports/IPVOW_Portugal_english_final.pdf)

Perista, Heloísa (coord.) (2013) *Estudo de avaliação do IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica (2011-2013)*. Lisboa: CIG, disponível em

<http://www.cig.gov.pt/planos-nacionais-areas/violencia-domestica/>.

Quaresma, C. (2010) *Violência doméstica: da participação da ocorrência à investigação criminal*. Tese de Doutoramento. Lisboa: Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.

Reis, Ana Luzia (coord.) (2006) *Relatório de Avaliação das Condições de Funcionamento das Casas de Abrigo*. Lisboa: Comissão de Avaliação das Casa de Abrigo.

SAFE IRELAND (2010) *Outcome evaluation of domestic violence support and information services in Ireland– a pilot study 2009*. Athlone: SAFE IRELAND, disponível em

[www.safeireland.ie](http://www.safeireland.ie)

Scottish Women’s Aid (2011) *Changing lives: outcome evaluation of women’s aid support services in Scotland*. Edimburgh: SWA, disponível em

<http://www.scottishwomensaid.org.uk/publications-resources/resource/national-outcome-evaluation-womens-aid-support-services>

Silveira, Maria Manuela Valadão (2002) “Sobre o Crime de Maus-tratos Conjugais”, *Revista de Direito Penal*, vol. 1, n.º 2, p.31-45.

Sullivan C., Baptista I., O’Halloran S., Okroj L., Morton S. & Sutherland Steward C. (2008). “Evaluating the Effectiveness of Women’s Refuges: A Multi-Country Approach to Model

Development". *International Journal of Comparative and Applied Criminal Justice*, Volume 32 (2) 291-308.

Sullivan, C.M (1998). *Outcome Evaluation Strategies For Domestic Violence Programs: A Practical Guide*. Harrisburg, PA: Pennsylvania Coalition Against Domestic Violence.

WHO (2005) *Multi-country Study on Women's Health and Domestic Violence against Women*. Geneva: World Health Organisation, disponível em [http://www.who.int/gender/violence/who\\_multicountry\\_study/en/](http://www.who.int/gender/violence/who_multicountry_study/en/)

Women's Aid Federation of England (2009) *National Service Standards for Domestic and Sexual Violence Core Standards*, disponível em [http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/uk\\_service\\_standards.pdf](http://www.endvawnow.org/uploads/browser/files/uk_service_standards.pdf)



## Anexos

- Pedido de colaboração
- Folha de registo de dados
- Questionários:
  - forças de segurança
  - serviços específicos de atendimento a vítimas
  - segurança social
  - mediação intercultural nos serviços públicos
- Guião de entrevista.