

# **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:



# SUMÁRIO EXECUTIVO

## Introdução

O sumário executivo condensa os principais 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.

O estudo realizado envolveu de forma direta as vítimas que recorrem aos serviços de apoio da rede concelhia, quer através da realização de um conjunto de questionários disponibilizados por diferentes serviços às utentes que manifestaram interesse em participar, quer da realização de entrevistas presenciais com um conjunto de utilizadoras/es dos serviços de apoio a vítimas de violência doméstica.

## Principais resultados

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/accompanhamento 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 contacto** 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 expectativas 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 expectativa 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 expectativas 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 expectativas – 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 de 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 desconhecimento 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 expectativas 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, expectativas 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.

## Recomendações

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**.

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 “desanuviamento” 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/accompanhamento 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/accompanhamento 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, juizes, 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 referênciação;
- Garantir um conhecimento dos recursos locais de apoio a vítimas existentes no concelho junto das diferentes unidades de saúde e dos respetivos procedimentos de referênciação (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 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).