

CRISTINA MANUELA ARAÚJO DE MORAIS

*“Representações da Polícia e das Vítimas no empowerment à vítima
de violência doméstica”*

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2011

CRISTINA MANUELA ARAÚJO DE MORAIS

*“Representações da Polícia e das Vítimas no empowerment à vítima
de violência doméstica”*

UNIVERSIDADE FERNANDO PESSOA

PORTO, 2011

CRISTINA MANUELA ARAÚJO DE MORAIS

*“Representações da Polícia e das Vítimas no empowerment à vítima de
violência doméstica”*

**Dissertação apresentada à Universidade Fernando
Pessoa como parte dos requisitos, para a obtenção do
grau de Mestre em Psicologia Jurídica sob orientação
da Prof.^a Doutora Ana Sani**

Resumo

Os agentes policiais estão na linha da frente da intervenção junto das vítimas de violência doméstica. A forma de actuação, envolvendo sobretudo a capacitação da vítima para a melhoria da sua vida, cooperando na garantia da sua segurança, pode constituir um ponto fundamental na representação que estas elaboram a propósito da intervenção social da PSP e do posterior recurso a esta instituição.

A nossa investigação consistiu em perceber se a actuação desta instituição vai no sentido do empowerment da vítima de violência doméstica. Para tal efectuamos um estudo qualitativo que deu voz aos agentes de autoridade e às vítimas de violência doméstica, pretendendo através da realização de entrevistas em profundidade aceder e confrontar as representações sobre o fenómeno. E um estudo quantitativo, com o propósito de avaliar as atitudes dos agentes policiais na sua actuação junto das vítimas de violência doméstica, sendo que para isso construímos e validamos um instrumento designado de *Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica* (Sani e Morais, 2010).

Os dados recolhidos no estudo qualitativo revelam que as atitudes e respostas da polícia desempenham um papel importante e contribuem para a satisfação da vítima com a instituição, aumentando a probabilidade de empowerment da vítima de violência doméstica. Através do método de trabalho, como uma equipa integrada, a PSP trabalha com outros serviços existentes na comunidade, através do estabelecimento de protocolos entre instituições existindo uma noção de complementaridade. A actuação da polícia valoriza questões informativas, de aconselhamento e de encaminhamento da vítima de violência, fornecendo o acompanhamento e suporte formal que a vítima mais necessita naquele momento, prevenindo assim, o risco de revitimização. A intervenção social dos agentes pertencentes ao policiamento integrado de proximidade dá especial importância à experiência das vítimas, procurando dar-lhes uma resposta que as pacifique e as ajude. Nas orientações quanto à relação da instituição com a vítima destacamos o tratamento respeitoso e a apreciação das necessidades da vítima como respostas fortemente pontuadas na escala. Nas orientações quanto a estruturas e procedimentos a adoptar destacam-se a prestação de apoio prático (e.g., apoio à criança), a prontidão de resposta aos pedidos de ajuda ou a atenção às necessidades dos filhos (caso existam) como as questões que mais são valorizadas pelos agentes. Independentemente da idade ou género não existem diferenças significativas na percepção do apoio à vítima de violência doméstica, mas ao nível das crenças de cada agente já existem.

Palavras-chave: *Vítimas; Violência Doméstica; Empowerment; Forças Policiais.*

Abstract

Police officers are at the forefront of the intervention near victims of domestic violence. The form of action, especially involving the empowerment of victims to improve their lives by cooperating in ensuring their safety, may be important in the representation which prepare the way of social intervention of the PSP and the subsequent resource to that institution.

Our research consisted to understand if the actions of this institution are going towards the empowerment of victims of domestic violence. For such we perform a qualitative study which voiced to police officers and victims of domestic violence, intending by conducting in-depth interviews and access confront the representations of the phenomenon. And a quantitative study, in order to assess the attitudes of police officers in their proceedings with victims of domestic violence, and for that construct and validate an instrument designated as *Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica* (Sani e Morais, 2010).

The data collected in the qualitative study reveal that the attitudes and responses of the police play an important role and contribute to the satisfaction of victims with the institution, increasing the probability of empowerment of victims of domestic violence. Using the method of work as an integrated team, the PSP is working with other services in the community through the establishment of protocols between institutions creating a notion of complementarity. The policing emphasizes informational issues, counseling and referral of victims of violence, providing monitoring and formal support that victims need most at that moment, thus preventing the risk of revictimisation. The social intervention of officers within the integrated proximity policing gives special importance to the experience of victims, trying to give them an answer that pacify and help. In the guidelines on the institution's relationship with the victim highlight the respectful treatment and assessing the needs of victims as responses scored highly on the scale. In the guidelines on the structures and procedures to be adopted include the provision of practical support (eg. child support), the readiness to respond to requests for help or attention for the needs of children (if any) as the issues that most valued by officers. Regardless of age or gender no significant differences in the perception of support for victims of domestic violence, but at the level of the beliefs of each agent already exist.

Keywords: Victims; Domestic Violence; Empowerment; Police Forces.

Agradecimentos

O presente trabalho reflecte a aprendizagem de vários anos de formação que muito contribuíram para que o mesmo se realizasse. Ao longo destes anos muitas foram as pessoas que entraram na minha vida e que contribuíram para que este percurso corresse da melhor maneira, contribuindo essencialmente para o meu crescimento, tanto académico como pessoal. Assim, desta forma, quero agradecer-lhes por tudo o que me deram e ensinaram e por tudo o que são para mim.

À minha família. Aos meus pais e ao meu irmão por todo o carinho, apoio, incentivo, paciência, ajuda e por serem os meus pilares, sem eles nada disto seria possível. Às minhas avós e aos meus avôs, às minhas tias e tios, aos meus padrinhos, à minha prima e ao meu afilhado. A todos por fazerem parte da minha vida, por serem essenciais e necessários a ela, e por terem contribuído para me tornar na pessoa que hoje sou. Obrigada pela coragem, pela força e por acreditarem que eu era capaz!

Aos meus amigos. A todos os meus amigos de longa data de Viana, aos amigos que tive o prazer de conhecer e de ver crescer uma grande amizade ao longo da minha vida académica, amigos que fiz em Braga e amigos que fiz no Porto. A todos eles um sincero obrigada, pelo companheirismo, pelo apoio em todos os momentos, pela ajuda, pelo abraço e pelo acreditar.

Ao João pela paciência, ajuda, pelo carinho e especialmente pelo incentivo!

À professora e orientadora Doutora Ana Sani, pela orientação, pela disponibilidade, pelo apoio, paciência, dedicação e muito incentivo. Muito Obrigada!

A todos os agentes do Comando Metropolitano do Porto que participarem neste estudo e principalmente à equipa do PIPP da 7ª esquadra e ao meu supervisor, por todo o companheirismo, ajuda, apoio, preocupação e principalmente pela amizade que foi criada. Um sincero Obrigada!

A todas as pessoas vítimas de violência doméstica que aceitaram humildemente apoiar este estudo, contribuindo com a sua experiência. Muito Obrigada!

À Universidade Fernando Pessoa, especialmente ao corpo docente pelo saber e pelas ferramentas transmitidas, para que me torne numa boa profissional.

Com certeza que a mais pessoas cabe o meu dever de agradecer, posto isso, a todos os que sabem serem importantes para mim, o meu sincero obrigada!

Índice

Introdução	1
-------------------------	----------

Capítulo I – A violência doméstica e a resposta social das forças policiais

1.1 Violência Doméstica: caracterização do fenómeno	3
1.1.1 O ciclo da violência e suas implicações.....	9
1.1.2 Consequências e reacções à violência	11
1.1.3 Intervenção em crise com vítimas de crime	14
1.2 O Empowerment.....	17
1.2.1 Conceito e paradigmas explicativos	17
1.2.2 O Empowerment e a Violência doméstica	20
1.3 Forças Policiais.....	24
1.3.1 Respostas policiais às vítimas de Violência Doméstica	25
1.3.2 Equipas integradas versus unidades isoladas	30
Síntese do capítulo I	32

Capítulo II – A actuação das Forças Policiais no empowerment às vítimas da violência doméstica

2.1 Estudo qualitativo	35
2.1.1. Objectivos do estudo.....	35
2.1.2. Método	36
2.1.2.1. Participantes	36
2.1.2.2. Instrumentos.....	37
2.1.2.3. Procedimentos	37
2.1.3. Tratamento dos dados	38
2.1.4. Apresentação dos resultados	39

2.2 Estudo quantitativo	52
2.2.1. Objectivos do estudo.....	52
2.2.2. Método	52
2.2.2.1. Participantes	52
2.2.2.2. Instrumentos	56
2.2.2.3. Procedimentos	56
2.2.3. Apresentação dos resultados	58
2.2.3.1. Qualidades psicométricas da Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica	58
2.2.3.2 Análises descritivas	60
2.2.3.3 Análises diferenciais.....	61
2.3. Discussão dos resultados.....	65
Conclusão.....	70
Referências Bibliografias.....	72
Anexos	80

Índice de Tabelas

Tabela 1 – Distribuição dos participantes por sexo (n=452)	53
Tabela 2 – Distribuição dos participantes por grupos etários (n=452)	54
Tabela 3 – Distribuição dos participantes por ciclo de estudos (n=422)	54
Tabela 4 – Distribuição dos participantes por estado civil (n=431)	55
Tabela 5 – Distribuição dos participantes por função (n=441)	55
Tabela 6 - Proporção de Variância Explicada, após a Rotação Ortogonal – “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”	58
Tabela 7 – Matriz Factorial das Componentes após Rotação - “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”	59
Tabela 8 – Estatística descritiva dos itens da Escala de Percepção sobre o apoio à vítima de Violência Doméstica.....	60
Tabela 9 – Estatísticas Descritivas das Variáveis em Estudo – Género	61
Tabela 10 – Teste de Normalidade de (K-S) para variável Género.....	61
Tabela 11 - Teste não paramétrico de Mann-Whitney para variável género	62
Tabela 12 - Estatísticas Descritivas das Variáveis em Estudo – Idade.....	62
Tabela 13 - Teste de Normalidade – Idade.....	63
Tabela 14 - Teste não paramétrico de Mann-Whitney para variável idade.....	63
Tabela 15 – Teste de Normalidade de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica.....	64
Tabela 16 – Teste não paramétrico de Mann-Whitney para escala de Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica em função das Crenças	64

Anexos

Anexo I - Guião de Entrevista Individual aos Agentes Policiais

Anexo II - Guião de Entrevista Individual às Vítimas de Violência Doméstica com contacto com a Polícia

Anexo III – Escala de Percepção sobre o apoio à Vítima de Violência Doméstica

Anexo IV – Escala de Crenças sobre a Violência Conjugal

Introdução

A violência doméstica, a sua definição, as leis que a regem e as estratégias de intervenção indicadas para este tipo de violência têm sofrido progressivas evoluções ao longo dos anos (Celina, Ribeiro e Peixoto, 2009). Segundo uma revisão da literatura, concluímos que existe uma maior visibilidade deste fenómeno e que os actos tidos, anteriormente, como violentos e normativos sofreram novas valorizações e consequentemente sofreram alterações na lei. É um fenómeno de amplitude universal que necessita ser reconhecido em toda a sua extensão e intensidade, implicando assim, vários planos de investigação. A violência doméstica tem sido objecto de uma resposta por parte do Estado, através de instituições sociais, organizações não-governamentais e instituições de solidariedade social (Antunes, 2002).

Existe o problema da intervenção na esfera privada, o que constitui uma das limitações dos estudos e intervenções nesta realidade, pois, esta não pode ser observada de outra forma, a não ser pelo relato feito pelas vítimas e pelos agressores, o que acarreta compreensões muito subjectivas. Consequentemente, o facto de os agentes de apoio à vítima não terem acesso à esfera privada faz com que haja uma assincronia entre o ciclo da violência e o tempo no qual é realizada a intervenção com a vítima por parte das instâncias formais ou informais, pois não se encontram preparados para uma actuação rápida e eficaz antes de uma situação de “explosão” da violência (Matos, 2002).

Neste tipo de violência, agora, mais que nunca, as vítimas procuram apoio, encontrando-se, geralmente, assustadas e inseguras e raramente conseguem sair da relação e pôr fim à sua vitimação sozinhas, daí, se o sistema de justiça criminal e o sistema social não lhes derem uma resposta ajustada ao que cada uma necessita, estas podem não possuir outra opção a não ser a de regressar à relação violenta que possuem (Antunes, 2002).

A maior parte dos estudos científicos até à data tem-se dirigido principalmente ao dano causado pelos maus tratos, sendo, por exemplo, escassos os estudos sobre os processos de *empowerment*, devido a uma certa centralização dos estudos em amostras clínicas. Estas amostras, ainda que recolhidas em diferentes instituições judiciais, policiais,

abrigos, deveriam ser complementados com outros trabalhos que envolvam a experiência da vítima acerca dos acontecimentos, ocupando-se com a forma como estas experimentam, e explicam o problema e as mudanças geradas pelos maus tratos e após os maus tratos. Dos estudos desenvolvidos em Portugal, os quantitativos são os que imperam, pois, a intenção de generalização dos resultados das investigações fez todo o sentido numa fase inicial de diagnóstico da problemática, contudo, actualmente são fundamentais estudos, nos quais, a experiência da vítima predomine e não seja negligenciada (Matos, 2006).

Por tudo isto e pelo facto da violência doméstica contra conjugues ou análogos ser, na categoria dos *crimes contra pessoas*, o segundo ilícito mais denunciado (APAV, 2009) e pela polícia ser cada vez mais considerada de intervenção por oferecer assistência às vítimas de violência doméstica através de uma intervenção adequada (Russell e Light, 2006) achámos pertinente a realização deste estudo e ambicionamos responder a algumas das lacunas que existiram em estudos anteriores, tentando conciliar alguns pontos que foram sendo esquecidos ao longo dos mesmos. Assim, pretendemos efectuar um estudo tendo como interlocutores privilegiados as vítimas de violência doméstica e os agentes de polícia uma vez que, na generalidade, os agentes são os primeiros a chegar ao local do crime.

Posto isto, o presente relatório centra-se exclusivamente sobre a posição da polícia e das vítimas em relação ao empowerment originado pelo contacto polícia-vítima. A estrutura desta investigação passa por uma revisão bibliográfica, tentando explicar o fenómeno da violência doméstica e relacionando-o com o empowerment da vítima. Como parte prática procedemos a dois estudos utilizando duas metodologias diferentes, a metodologia qualitativa efectuada através da análise de entrevistas dirigidas aos agentes e às vítimas, e a metodologia quantitativa através de escalas entregues à população policial. Por fim, efectuamos uma análise comparativa entre os estudos.

CAPÍTULO I – A violência doméstica e a resposta social das forças policiais

1.1. A Violência Doméstica: caracterização do fenómeno

A violência doméstica é uma designação legal recente (artigo 152º do Código Penal Português, de 4 de Setembro) para um problema já muito antigo, de importância pública e de amplitude universal, que vai contra os direitos humanos e que afecta a qualidade de vida das pessoas.

Este tipo de violência foi sendo gradualmente exposto à sociedade e à opinião pública, e com o seu reconhecimento social foi considerado como um dos maiores riscos para a saúde pública (Matos, 2002). Só a partir dos anos 80, é que esta problemática adquiriu maior visibilidade. Começou então por ser encarado como um fenómeno social, de dimensões colectivas e regulamentado por normas sociais, existindo regras na nossa sociedade que organizam este tipo de comportamento (Silva, 2001).

Para esta mudança na sociedade contribuíram em grande parte, a maior transparência das relações familiares, a emancipação económica da mulher, a redefinição do seu papel na família e na sociedade, a substituição das famílias alargadas por famílias mais pequenas e a maior consciencialização e possibilidade de exercício dos direitos individuais (Matos e Machado, 1999). O conceito de privacidade aplicado à violência foi considerado sempre um grande entrave para o estudo do fenómeno (pois inibia a denúncia da mesma) assim como, o silêncio, a pouca visibilidade devido às cifras negras, a relação próxima entre ofensor-vítima, o sentimento de impotência ou ignorância das vítimas e o medo do agressor ou de agressões posteriores (Matos e Machado, 1999).

Segundo as estatísticas do ano de 2010, no que diz respeito à criminalidade em geral, a violência doméstica fez parte dos 15 crimes mais delatados em Portugal (assim como ocorreu no ano de 2009), foram registadas, 31235 participações pelas forças de

segurança (PSP e GNR), havendo um aumento de cerca de 2% relativamente ao ano 2009. Fazem parte dos distritos mais denunciantes Lisboa e Porto (MAI, 2011)

De acordo com os dados presentes no Relatório Anual de Segurança Interna, 82% das vítimas pertenciam ao sexo feminino e cerca de 82% dessas vítimas possuía 25 ou mais anos de idade; 88% dos/as denunciados/as pertenciam ao sexo masculino e cerca de 94% possuía 25 ou mais anos de idade. Em relação ao grau de parentesco entre vítimas e denunciantes, em 63% dos casos a vítima era conjugue/companheiro/a, em 15% era ex-conjugue/ex-companheiro/a, em 12% era filho/a ou enteado/a, cerca de 7% era pai/mãe/padrasto/madrasta e 3% dos casos pertenciam a outro tipo de relações (MAI, 2011).

Quanto ao local do crime, e segundo estatísticas fornecidas pela APAV (2011) cerca de 56,1 % dos crimes ocorreram em residência comum (havendo um decréscimo em relação ao ano de 2009 que acusou estatísticas de 65% (APAV, 2010), 12,6% ocorreram na residência da vítima (ocorrendo um aumento comparativamente a 11,2% em 2009 (APAV, 2010) e cerca de 9,3 % em locais públicos (havendo um aumento de 2,5% em relação a 2009 (APAV, 2010).

Cabe-nos aqui o dever de frisar que, a forma de violência mais comum é a perpetrada pelo marido ou companheiro, com o qual as vítimas estão emocionalmente envolvidas e dependem economicamente, contudo, temos que ter em conta, que não há apenas violência entre o homem e a mulher (e que nem sempre é o homem o agressor e a mulher a vítima). À luz dos resultados obtidos através de estudos sobre a violência exercida contra homens e mulheres, a violência doméstica possui particularmente uma componente de género, ou seja, conclui-se que afecta maioritariamente as mulheres, enquanto intérpretes dos papéis sociais de género estereotipadamente femininos (Diário da República - 1.ª série — N.º 243 — 17 de Dezembro de 2010).

Actualmente, houve mudanças significativas no papel de vítima, esta começou a ser vista como participante no sistema de justiça criminal. Os direitos das vítimas estão agora melhor definidos e estas vem sendo acompanhadas em vários serviços de apoio. Para além dos aspectos legais e de intervenção, deve considerar-se igualmente a dimensão do sentimento das vítimas, pois muitas ainda se sentem desrespeitadas e

ignoradas pelo sistema de polícia e justiça criminal, na medida em que tomam os seus interesses e preocupações como irrelevantes (Antunes, 2002).

Foi essencialmente a partir da década de ‘90, através da criação de legislação mais específica para o crime de violência doméstica, que Portugal começou a dar uma resposta mais rápida e eficaz à violência doméstica como problema social em si, promovendo uma maior consciencialização dos seus efeitos nas vítimas e nas famílias onde ocorre.

O Código Penal de 1985 considerava a violência doméstica/conjugal contra as mulheres como um crime público, o que indicava que o Ministério Público poderia abrir um inquérito, independentemente da vítima apresentar queixa ou não. Em 1995, com a revisão do Código Penal (art. 152º do código penal), o crime de maus-tratos conjugais foi considerado crime semipúblico, isto é só poderia existir procedimento criminal se a vítima apresentasse queixa (Silva, 2001).

Entretanto, com a publicação da Lei nº 61/91 de 13 de Agosto que garante a protecção adequada às mulheres vítimas de violência doméstica, tendo como objectivos, reforçar os mecanismos de protecção legal, foi criada uma rede de casas de apoio; um guia de violência doméstica; o adiantamento da indemnização pelo Estado; criação de salas de atendimento às vítimas quer directo, quer de atendimento telefónico; e uma das medidas mais importantes (art.16º) a medida de coacção de afastamento do agressor da residência. Esta lei só foi regulamentada a 4 de Abril de 1999 (através de resolução da Assembleia da República) (Marques, 2009).

Com a nova alteração ao código Penal em 1998, com a Lei nº 65/98 de 2 de Setembro, a apresentação de queixa continuava a depender da vítima, podendo também ser iniciado, ou mantido (no caso de retirada da queixa por parte da vítima) pelo Ministério Público, caso entendesse que o interesse particular da vítima pudesse estar em causa e desde que esta não se opusesse. Houve aqui um interesse por parte do legislador em reforçar a protecção da vítima perante o crime (Marques, 2009).

Com a publicação da Lei nº 7/00 de 7 de Maio o regime penal é modificado, reforça as medidas de protecção às vítimas, e é novamente considerado como crime público, isto é,

não necessita de apresentação de queixa por parte da vítima, assim como a desistência da queixa por parte da mesma se torna irrelevante. A denúncia torna-se assim obrigatória e fez com que a sociedade civil, a partir desta alteração, se sentisse obrigada a apresentar uma denúncia sempre que tivesse conhecimento de um caso de violência doméstica (Marques, 2009).

Em 2007, o Artigo 152.º do Código Penal Português – Lei n.º 59/2007, publicado no Diário da República a 04 de Setembro de 2007 determina que:

“Violência Doméstica assume a natureza de crime público, o que significa que o procedimento criminal não está dependente de queixa por parte da vítima, bastando uma denúncia ou o conhecimento do crime, para que o Ministério Público promova o processo. O procedimento criminal inicia-se com a notícia do crime e, pode ter lugar através da apresentação de queixa por parte da vítima de crime, ou da denúncia do crime por qualquer pessoa ou entidade, numa Esquadra da PSP, Posto da GNR, Polícia Judiciária, ou directamente no Ministério Público.”.

Em relação à compensação das vítimas neste tipo de crimes por parte do Estado, surge a Lei n.º 104/2009 de 14 de Setembro. Embora Portugal já possuísse um regime de adiantamento por parte do Estado, esta lei unifica num só diploma o que se encontrava disperso em vários, esta aprova a concessão de uma indemnização às vítimas, podendo consistir em medidas de apoio social e educativo e em medidas terapêuticas adequadas ao tipo de recuperação necessária, física, psicológica ou profissional, alargando assim as medidas de protecção da vítima deste crime (MAI, 2009).

Surge também a Lei n.º 112/2009, que vem estabelecer o regime jurídico aplicável à prevenção, à protecção e assistência das vítimas de violência doméstica. Esta visa a promoção da criação de respostas não apenas por parte do sistema judicial, mas também através do acesso aos cuidados de saúde, dando uma resposta ao nível da política social. Foi estabelecido, pela primeira vez, o “estatuto de vítima”, que estabelece os direitos e deveres das vítimas, no âmbito penal, laboral, social e de acesso aos cuidados de saúde (MAI, 2009). Contudo, apesar de todas as recomendações internacionais e das medidas legislativas existentes, é de salientar que ainda há muito a fazer nesta área, pois o enquadramento legal deste fenómeno constitui apenas uma forma de intervenção possível com as vítimas de violência doméstica.

Para uma melhor intervenção, temos também de tentar alcançar uma definição exacta do que são maus tratos e consequentemente do que é a violência, uma vez que esta pode tomar forma não só de violência física, mas também de violência psicológica e sexual.

Alexander (1993), segundo descrições das próprias vítimas, define maus-tratos como algo que ocorre quando um marido, companheiro de facto ou coabitante inflige qualquer dano físico e /ou emocional. Esta definição engloba pessoas formalmente casadas, em situações de união de facto ou coabitantes. Além disso, essa noção considera ainda a intenção e significado pessoal da vítima em relação ao acto, como sendo violento ou não (Antunes, 2002). No entanto esta definição possui limitações pois considera apenas as relações heterossexuais ou a violência perpetrada pelo género masculino sobre o feminino.

Muitas definições parecem apresentar diversas limitações, muitas colocam ênfase na personalidade do agressor e são bastante criticadas pois não referem a importância que possui o contexto cultural e social que envolve o crime (Larrauri, 2007). Algumas porque pressupõem que os actores desta violência têm que estar casados; e outras porque referem que o agressor é sempre o homem e a mulher a vítima. Além destas limitações, a maioria das definições não reflecte a violência em relações homossexuais (Richards, Noret e Rivers, 2003).

Neste trabalho consideramos que a violência doméstica corresponde a um *“Comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido, directa ou indirectamente sobre qualquer pessoa no mesmo agregado familiar (cônjuge, companheiro/a, filho/a, mãe, pai, avó, avô) ou que mesmo não co-habitando seja companheiro, ex-companheiro ou familiar”* (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009, p.11).

A violência é sempre uma forma de o ofensor exercer poder sobre os outros submetendo-os à sua vontade, de modo a que a sua identidade saia reforçada, não obstante a intenção ou não de magoar ou provocar qualquer outro dano (Azeiteiro, 2007). Quanto às vítimas de violência, independentemente da faixa etária das pessoas que sofrem agressões, as mulheres e crianças são os principais alvos (Cavalcanti, 2005).

Este tipo de violência pode assumir a forma de agressão física, psicológica, verbal, sexual e económica, e os diversos tipos podem co-existir na prática e nos seus efeitos, sendo que estes poderão ser conseqüentemente mais graves, quanto mais prolongada é a relação.

A maioria das investigações afirma que a violência psicológica é aquela que causa um dano mais significativo e duradouro (Gelles, 1997; DeKeserdy e Schwartz, 2001, citado por Azeiteiro, 2007). No abuso psicológico pode ser executado através de abuso verbal, intimidação, ameaças, isolamento, desprezo e abuso económico (Casique e Furegato, 2006). O agressor recorre a comportamentos depreciativos que desvalorizam a vítima, tais como, perseguições na rua ou no trabalho, comparações negativas com outras mulheres, destruição dos bens da vítima, privação da mulher às necessidades básicas (comida, sono...), rejeições de carinho, isolamento dos amigos e familiares, podendo proibi-la de trabalhar, ter amigos e sair de casa. Em consequência destes comportamentos, as pessoas tendem a afastar-se, temendo agravar a situação, ou mesmo com medo do agressor. É o tipo de agressão mais difícil de ser detectado, pois “não deixa marcas corporais visíveis, mas emocionalmente causa cicatrizes indeléveis para toda a vida.” (Cavalcanti, 2005, p. 10).

A prova mais fácil de confirmar que de facto houve maus-tratos é se houver marcas de violência física (Lisboa, Vicente e Barroso, 2005). A agressão física é entendida como todo o tipo de maus-tratos que compreenda formas de agressão que podem manifestar-se por pancadas, pontapés, beliscões, empurrões, bofetadas, lesões com arma branca, arranhões, queimaduras, fracturas e qualquer outro tipo de lesões. É percebida por qualquer acto que atente à integridade física, provocando ou não, marcas no corpo. Por vezes, o ofensor agride em locais menos visíveis para que ninguém repare nos ferimentos resultantes dessas agressões (Casique e Furegato, 2006).

Por fim, não podemos negar a violência sexual, abrindo espaço para evidenciar todas as demais (Schaiber e D’Oliveira, 1999). No grande conjunto de tipos de violências cometidas contra a mulher, a sexual assume um grande papel na medida em que, quase sempre, vem acompanhada de outros tipos de violência (Cavalcanti, Gomes e Minayo, 2006).

A violência sexual abrange uma ampla gama de actos, incluindo a relação sexual forçada dentro do casamento, a violação sistemática durante as agressões, ou os actos violentos contra a integridade sexual das mulheres (World Report on Violence and Health, 2002). Ou seja, toda e qualquer acção em que ocorra controlo e subordinação sexual da mulher (Cavalcanti, Gomes e Minayo, 2006), recorrendo a ameaças e coacção ou à força física (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009).

Vários estudos apontam para o comprometimento da saúde da mulher devido a este tipo de violência (Cavalcanti, Gomes e Minayo, 2006). Esta violência tem um profundo impacto sobre a saúde física e mental das vítimas, uma vez que está associado a um maior risco de problemas sexuais e reprodutivos, com consequências para a saúde mental como consequências a nível físico, sendo ambas duradouras (World Report on Violence and Health, 2002).

A violação e coacção são dos crimes sexuais mais praticados na violência doméstica, mas aos quais, muitas vítimas não dão a devida importância ou reconhecimento devido a mitos e crenças erróneas (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009). As explicações da violência sexual estão relacionadas com a desigualdade de género, mas, por outro lado ainda reproduzem preconceitos não superados na nossa cultura, diferentes pesquisas admitem que uma entre quatro mulheres vivencie alguma forma de violência sexual, e quase um terço das adolescentes teve sua primeira experiência sexual forçada (Cavalcanti, Gomes e Minayo, 2006).

1.1.1 O ciclo de violência e suas implicações

Este tipo de violência desenvolve-se atravessando três etapas de um ciclo, no qual, a violência aumenta de intensidade e de frequência ao longo do tempo. Walker (1979, citado por Walker, Duros e Allison, s/d) declarou que uma agressão não ocorre de uma forma constante (durante o tempo todo) numa casa onde haja violência doméstica, mas que também não constitui um episódio aleatório. No seu estudo, Walker (1979, citado por Walker, Duros e Allison, s/d) refere que as mulheres descrevem um ciclo de Violência, que é definido por três etapas distintas: 1) “*fase da construção de tensão*”,

2) *“fase de episódios agudos de espancamento”* e 3) *“fase de contrição amorosa ou ausência de espancamento”*.

Em todo o tipo de relações íntimas há acontecimentos de conflito ou divergência e, num certo momento há uma tentativa de resolução dessas mesmas divergências de uma forma não agressiva. No entanto, numa relação tida como violenta, o agressor não sabe recorrer a tentativas de resolução que não envolvam violência, pois a necessidade de domínio ou controlo sobre a vítima é maior, colocando a vítima em constante tensão (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009).

Assim, a primeira fase traduz-se na ocorrência de pequenos conflitos que vão crescendo de intensidade e frequência, gerando-se um clima de ansiedade e hostilidade, há uma escalada gradual de tensão representada por actos discretos que causam um maior atrito entre agressor e vítima. O agressor manifesta insatisfação e hostilidade, mas não de uma forma extrema, a vítima tenta acalmá-lo, fazendo o que acha que pode abrandar o seu comportamento, ou pelo menos, o que acha que não vai agravar. Também se torna uma etapa da resposta imprevisível, resultando num padrão que cria o desamparo aprendido, pois, muitas das vezes a vítima consegue com que o agressor cesse um pouco o seu comportamento o que reforça a ideia de que ela pode controlar o agressor (Walker, 2009).

Na segunda fase dá-se a “explosão” de toda a tensão, hostilidade e ansiedade acumulada, num acto de violência cuja gravidade poderá variar (Silva, 2001). Aqui a violência pode começar por ser verbal, mas rapidamente passar a física, podendo escalar para uma combinação variada de violências (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009). Este episódio tende a tornar-se cada vez mais intenso, com ameaças e agressões cada vez mais graves, a mulher fica com mais medo do perigo iminente, e já não é capaz de controlar a sua irritabilidade, tornando inevitável e sem intervenção possível o comportamento do agressor (Walker, 2009).

Na terceira fase o agressor manifesta o seu arrependimento perante a sua vítima, prometendo que tal comportamento não se repetirá (Ferreira, 2005). Depois do episódio de crise, existe um período no qual o agressor se desculpa por todo o mal que fez, pois, o medo de perder a companheira leva-o a cessar a sua violência, minimizando as suas

agressões, tanto físicas como psicológicas. Quanto à vítima, nesta fase, redescobre o companheiro calmo e apaixonado que a trata com carinho e atenção e que a faz acreditar que tal episódio de violência não se voltará a repetir (Silva, 2001). Esta variação do comportamento do agressor constitui um dos factores que levam a que a vítima sinta dificuldade no abandono da relação, tendo impacto cognito-afectivo na vítima (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009).

Na relação violenta o ciclo continua a evoluir e a modificar-se, em resultado o seu início torna-se cada vez mais curto mas mais intenso, a fase de agressão torna-se mais frequente e mais grave e a fase de reconciliação menos duradoura e menos intensa (Antunes, 2002). As agressões começam gradualmente a evoluir de intensidade e frequência podendo provocar lesões graves ou até a morte da vítima (tanto por homicídio como por suicídio). A mulher encontra-se assim, diariamente, exposta ao desprezo, ao controlo e a agressões, vivendo continuamente com medo, sentindo-se insegura e ajustando-se a todas as necessidades e humores do companheiro (Silva, 2001).

Este ciclo pode repetir-se centenas de vezes numa relação abusiva, tornando-se num padrão de violência. Um dos factores que contribui para o sentimento de incapacidade das mulheres maltratadas é o facto de estas não serem batidas a cada minuto do dia (Doerner & Lab, 2008). Em vez disso, “...*Em vez disso, envolve-se num ciclo de violência, que aumenta gradualmente a sensação de ser impotente e incapaz de alterar a sua situação.*” (Doerner & Lab, 2008 p. 206). Quanto mais o ciclo se repetir, mais a mulher se sente incompetente na vida de casal, podendo mesmo culpabilizar-se pela violência que o marido exerce sobre ela.

O ciclo ajuda na explicação do que leva as mulheres a sentirem-se culpadas e envergonhadas pela violência que sofrem e o porquê de não abandonarem a relação, mesmo sabendo que correm perigo de vida. Contudo, com o passar do tempo e com o aumento da violência, a vítima acaba por perceber que não possui controlo sobre a situação violenta e os pensamentos que até então a acompanhavam como jeito de desculpar o agressor deixam de funcionar (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009).

1.1.2 As consequências e reacções à violência

Não existe um perfil típico de vítimas de violência doméstica, e conseqüentemente nada pode prognosticar que uma pessoa possa vir a ser vítima. Podemos dizer que, normalmente, estas apresentam baixa auto-estima e baixa auto-confiança, resultantes das várias agressões e humilhações. Apresentam sintomas físicos e psicológicos, que podem tomar forma de distúrbios cognitivos e de memória, comportamentos depressivos ou de evitamento, e distúrbios de ansiedade (Silva, 2001). A experiência de abuso destrói por completo a auto-estima da vítima, expondo-a a um risco mais elevado de sofrer de ansiedades, tensões, tentativas de suicídio e homicídio, dificuldade na tomada de decisão, extrema dependência e graves problemas psicossomáticos (Day et al. 2003).

Resistir no contexto de uma relação de violência tem, quase sempre, um preço elevado. As consequências negativas da violência afectam a saúde física e sobretudo a saúde emocional das mulheres, o bem-estar dos seus filhos e, conseqüentemente a estrutura económica e social das famílias a curto ou longo prazo (Matos e Machado, 1999).

Muitas das vítimas desconhecem os seus direitos, e muitas acabam por não se considerar vítimas de um crime, não procurando a ajuda e apoio a que têm direito (Manita, Ribeiro e Peixoto, 2009). Num processo de sobrevivência de uma relação violenta, a vítima empenha-se em compreender a violência e os motivos que levam a tal, criando comportamentos e práticas com a intenção de diminuir as agressões (Costa, 2005).

As reacções das mulheres à agressão são diversas, umas resistem, outras fogem e outras permanecem na relação submetendo-se às exigências dos maridos. No entanto, apesar das dificuldades, muitas mulheres acabam por abandonar os parceiros, o que se verifica maioritariamente em mulheres mais novas. Situações como aumento do nível da agressão, de actos de violência que também afectam os filhos e apoio sócio-familiar são determinantes na decisão de sair do relacionamento (Day et al. 2003). Normalmente, os pedidos de ajuda ocorrem em maior número quando existem três tipos de situações: quando as mulheres se encontram num primeiro momento de crise, onde a violência ainda não existe de forma continuada; quando as vítimas já se encontram num ponto, no qual já não aguentam mais a violência e não sabem como lidar com a situação; ou

quando surge um outro problema desenvolvendo uma situação descontrolada, como por exemplo maus-tratos aos filhos (Matos, 2002).

A compreensão da situação e das necessidades da vítima ajudam os profissionais na prestação de apoio. É muito importante para a vítima, que para além de apoio prático (assistência e defesa legal e recursos materiais, como abrigo e acesso a serviços comunitários), tenha também apoio de ordem emocional (aconselhamento a curto e longo prazo, treino de pensamento positivo, sessões de recuperação da auto-estima e da auto-confiança, grupos de ajuda mútua e de apoio) (Nações Unidas, 2003).

Segundo Dias (2004) existem mulheres agredidas que desconhecem as alternativas legais e sociais ao seu dispor para por fim à relação violenta. No entanto, existem outras que, apesar de conhecer estes recursos, optam por permanecer na relação. Posto isto, segundo Almeida (2001), as razões que levam uma mulher a permanecer numa relação violenta são muito complexas, incidem a vários níveis e estão relacionadas com vários factores, nomeadamente: frequência e gravidade das agressões, a infância da mulher vítima, a dependência económica e o isolamento. Outras razões encontram-se entre o amor, o medo, o orgulho, a vergonha, lealdade, dependência financeira, baixa auto-estima, entre outras, razões de ordem cultural, religiosa, crenças e práticas pessoais, ou também porque acreditam que o agressor mude, ou por temerem reacções piores, caso abandonem a relação, não apenas para com elas, mas também para com os filhos (Matos, 2002).

O rompimento com a relação violenta apresenta-se como uma atitude muito complexa que é influenciada por vários factores, que podem ser favoráveis, ou não, ao rompimento da mesma. Segundo Cardoso (1997) as explicações sobre a violência são influenciadas por factores externos que constituem justificações para que as mulheres não acabem a relação. No entanto, aquelas que conseguem questionar tais justificações, iniciam um processo de rompimento, que é despoletado por vários aspectos, como sejam as suas concepções da violência (compreendem que o companheiro não mudará); o nível e a visibilidade da violência (percebem o aumento da gravidade); o desespero perante a situação; o relacionamento (não conseguem mais evitar a violência); e os recursos económicos que realmente possuem. Muitas as vítimas de violência só tomam uma medida definitiva quando a violência toma proporções graves ao ponto de

comprometer a sua integridade física e/ou a dos seus filhos. Tal como referem Choise e Lamke (1997 citado por Dias, 2004, p. 127) “...todas as mulheres têm a possibilidade de escolher se mantêm ou abandonam as suas relações conjugais, mas nem todas as mulheres possuem a percepção de que dispõem desta possibilidade, nem sequer têm uma posição de igualdade para a assumir”.

1.1.3 Intervenção em crise com vítimas de crime

O Modelo de Intervenção em Crise é o modelo preferencialmente utilizado por técnicos no apoio à vítima de crime, uma vez que se encontra orientado para a resolução de crises imediatas, foca as situações que podem propiciar o problema e procura desenvolver estratégias de adaptação (*coping*) e a resolução de problemas imediatos (Matos e Machado, 1999).

Matos e Machado (1999) dizem-nos que este modelo específico surgiu pelo facto de o tipo de ajuda à vítima até então não ser eficaz. Embora um dos elementos mais frustrantes da intervenção em crise com vítimas de violência doméstica seja a sua aparente incapacidade de sair da situação em que vivem, o trabalho do técnico vai ajudar a vítima a explorar as alternativas que possui no momento e a escolher um plano de acção, e o estabelecimento de objectivos para o futuro. A intervenção na violência doméstica passou a incluir uma intervenção global e integrada em programas de tratamento que envolvem os serviços sociais, a aplicação da lei e o sistema judicial (James, 2008).

Para a compreensão deste modelo temos que ter presentes três noções definidas por Walker (1994, citado por Matos, 2006): *crise*, não significa perturbação mental ou emocional, mas antes, uma ocasião crítica apresentando perigos e oportunidades, normalmente não é por muito tempo mas é auto-limitadora na qual o indivíduo se vê incapaz de lidar com os seus próprio problemas, podendo agravar-se quando existe ameaça ao self da vítima; *gestão de crise*: é todo o procedimento usado para trabalhar a crise, com a finalidade de atingir a sua resolução, incluindo esforços, não só por parte do indivíduo mas também por parte da sua rede familiar, comunitária ou institucional; e

intervenção em crise, é desta que estão encarregados os “profissionais da crise”, entre outros os psicólogos.

A severidade e a duração da crise dependem de três condições: do grau no qual o *self* do indivíduo é ameaçado da capacidade de *coping* da pessoa e do tipo de *intervenção* que a pessoa recebe após o acontecimento traumático (Doerner e Lab, 2008).

A noção fundamental neste modelo de intervenção é o empowerment, pois, não só possibilita que as vítimas mantenham um discurso de poder que lhes permite serem capazes de dominar os efeitos do problema, mas também lhes confere uma maior competência para governarem as suas vidas de uma maneira mais eficaz, ou seja, a vítima assume-se como protagonista no processo terapêutico (Matos, 2002). Durante a intervenção em crise, é preciso avaliar se a vítima está ou não em perigo, iminente ou eventual, e ajudá-la a entender a diferença entre ambos os tipos de perigo (Brown, 2007). A avaliação das vítimas, neste modelo, baseia-se no conhecimento de detalhes dos últimos acontecimentos de agressão, a partir dos quais é possível estabelecer um padrão de violência, para que a vítima possa reconhecer alguns sinais de alerta e para que possa estar preparada para fugir a essas situações. Este último ponto pode ser considerado um limite deste modelo de intervenção, uma vez que pode ser criticado por, supostamente, colocar nos ombros da vítima toda a responsabilidade das agressões e também por considerar que o ciclo de agressão atende a um certo padrão causal, mas com este tipo de acções as vítimas tentam tornar a sua vida e o meio onde vivem mais seguros, minimizando os riscos e ajudando-as a lidar com os próprios medos (Matos, 2002).

Neste tipo de intervenção é necessário auxiliar as vítimas, através de tarefas interventivas que são fundamentais (Walker, 1994, citado por Matos e Machado, 1999): (a) definir com as vítimas em que consiste o crime, explicando-lhes quais as dinâmicas associadas, ajudando-as a normalizar o problema; (b) analisar a segurança das vítimas, ajudando na prevenção da re-vitimação; (c) o empowerment, isto é, ajudar as vítimas a descobrirem as próprias capacidades e recursos na tomada de decisões, estabelecendo confiança em si e nos outros ajudando-a a perceber que tem controlo total sobre a sua própria vida; (d) validar os seus direitos, pois o não conhecimento dos mesmos, leva a vítima a não reconhecer-se como vítima; (e) idealizar objectivos a curto prazo, ajudando

a planejar a sua vida de uma forma mais concreta; (f) valorizar as próprias capacidades e recursos na tomada de decisões no sentido de *reforçar o* empowerment, trabalhando a auto-estima e valorizando mais as suas capacidades do que as dificuldades; (g) valorizar sempre as tentativas que a vítima fez, caso já tenha tentado resolver a situação, pois constituem importantes provas de aprendizagem; (h) validação e respeito pelas suas decisões e escolhas, devendo evitar-se julgamentos de valor e sim ajudar a vítima a lidar com futuras situações; (i) reduzir os efeitos dos maus-tratos sofridos; (j) diminuir a tolerância da vítima em relação aos maus-tratos, fazendo com que esta desenvolva comportamento de auto-valorização (Webb, 1992); (k) desenraizar papéis sexuais tradicionais e a tendência para se autoculpabilizar; (l) aprender a usar o sistema de justiça.

1.2. O Empowerment

Empowerment, como todos os conceitos mais específicos, possui várias definições, decorrentes dos vários paradigmas que vão surgindo. Conhecem-se definições que são relativas ao processo de empowerment e outras que se centram apenas nos seus resultados, Zimmerman (2000) diz-nos que o empowerment sugere uma abordagem diferente no desenvolvimento de intervenções e na criação de mudanças sociais, direcciona a sua atenção num caminho que tem como objectivo a saúde, a adaptação e a competência, incluindo também a perspectiva de que muitos problemas sociais existem devido à distribuição desigual e o fraco acesso aos recursos.

1.2.1. Conceito e paradigmas explicativos

Para Rappaport (1987) o empowerment constitui um mecanismo através do qual cada um ganha controlo sobre a sua vida e se torna mais participante na comunidade em que está inserido. O empowerment é, geralmente à volta da ideia de consciencialização como a de Freire (1977 citado por Damant, Bélanger e Paquet, 2000), uma tomada de consciência para a acção, um processo intencional através do qual as pessoas ganham sentido crítico e lutam por recursos igualitários.

O empowerment tem sido definido como um processo pessoal crescente, interpessoal, ou de poder político, de modo que os indivíduos, famílias e comunidades possam tomar medidas para melhorar as suas vidas (Gutierrez, 1995). O trabalho social, a psicologia e os cuidados de saúde apresentam-se como um meio para ajudar a resolver os problemas dos indivíduos que se sintam impotentes para os resolver (Gutierrez, 1995; Damant, Bélanger e Paquet, 2000). É portanto, um conceito multidimensional, pois o ganho do poder que constitui o elemento central deste conceito, é procurado nas várias dimensões da vida, iniciando-se de uma maneira auto-determinada (Dament, Bélanger e Paquet, 2000). O empowerment é um conceito auto-reflexivo que depende da experiência subjectiva, mas igualmente da disponibilidade de opções, acesso a informação sobre escolhas e direitos pessoais, oportunidades e apoios nas decisões a serem tomadas (Chamberlin, 1997). Assim se formou um consenso à volta da ideia de um progresso social destinado a aumentar o acesso a recursos e a oportunidades, obviamente, com uma atitude pró-activa dos interessados e implicando o desenvolvimento duma

consciência crítica do ambiente e das relações de poder que aí se implementam (Damant, Bélanger e Paquet, 2000).

Zimmerman (1995; 2000) considera que o empowerment se encontra dividido em três níveis, relacionados entre si, mas distintos: (1) *Intrapessoal*, no qual se encontram: a percepção de controlo, a auto-eficácia, a motivação e a competência percebida; (2) *Interaccional*, no qual está inserida a consciência crítica, a compreensão dos agentes causais, competências e a mobilização de recursos; e (3) *Comportamental*, o envolvimento comunitário, a participação em organizações e gestão de situações. Isto é, podemos destacar que o Empowerment Psicológico, refere-se a uma análise individual e que diz respeito à percepção de controlo pessoal, ser-se pró-activo perante a vida e ter consciência crítica sobre o contexto político e social no qual se está inserido. Assim podemos concluir que o empowerment abrange duas dimensões, a colectiva e a individual (Cortez e Souza, 2008).

Damant, Bélanger e Paquet (2000) baseados em vários autores como Rappaport (1987) e Zimmerman (1995) definem que o empowerment encontra implícitos três paradigmas (tecnocrático, ecológico e estrutural), segundo os quais se pode definir a percepção do processo de empowerment, a forma de colocar os problemas, a escolha dos métodos de pesquisa, a intervenção e os objectivos a atingir.

- O *Paradigma Tecnocrático*: o menos utilizado e fortemente influenciado pela Psicologia. Este atribui o deficit de poder a deficits pessoais exclusivamente, ao desconhecimento que cada um possui das suas capacidades e a utilização das mesmas. O alvo de mudança são as percepções e os comportamentos individuais de maneira a responsabilizar as pessoas e a fazer com que estas, sejam capazes de resolver os seus problemas pessoais. O empowerment situa-se a nível individual e apenas se traduz com o aumento da auto-estima, da motivação e do sentido de responsabilidade do indivíduo com a condição de transferir ou partilhar o poder. Este paradigma inscreve-se na corrente do individualismo metodológico e inspirou-se, principalmente, em ideologias organizacionais tendo um carácter hierarquizado e patriarcal.

- O *Paradigma Ecológico*: Diz respeito aos indivíduos e ao contexto no qual se encontram. Interessam aqui as condições «incapacitantes» relativas ao indivíduo. Mesmo que as relações sociais sejam percebidas como injustas e discriminatórias e que o impacto dos macro-sistemas tanto nos indivíduos, como nas famílias e nas comunidades seja reconhecido, o que se procura aqui é diminuir esse mesmo impacto. A mudança específica consiste em formar o indivíduo para que este compreenda o que lhe está a acontecer e para que tenha acesso a recursos pessoais e agir num certo contexto. A mudança social pode também acontecer, de várias formas e resultar não numa acção conflitual, mas consensual. A obtenção do poder permite recuperar a influência para negociar a restauração das relações sociais justas. O empowerment constituiria aqui a oportunidade de agir com mais liberdade em certos contextos a partir de habilidades particulares permitindo a partilha ou o renegociar de poder. Este paradigma vai ao encontro do modelo da psicologia comunitária, o qual foi inspirado pelas ideologias psicológicas e ambientais.
- O *Paradigma Estrutural*: Em oposto ao paradigma tecnocrático, o paradigma estrutural, encontra-se mais próximo da sociologia crítica e da política. Este identifica a falta de poder como uma dominação, resultante de acordos sociais injustos e forças sociais repressivas, ao invés de deficiências pessoais. Conforme o paradigma estrutural, o poder está inscrito nas relações sociais que são desiguais. Suscita uma aproximação mais conflitual das soluções e visa a transformação das estruturas sociais que criam e mantêm as desigualdades sociais. O empowerment torna-se política, passa por um poder formal que se traduz num poder sobre as dimensões sociopolíticas que afectam a vida dos indivíduos e lhes limita o acesso a recursos e oportunidades. Este paradigma é principalmente inspirado em ideologias sociopolíticas e feministas que defendem os valores democráticos fundados na base da igualdade.

As teorias acerca do empowerment, sobre crenças em si mesmo, acabam por contribuir para que haja uma transformação na comunidade, no indivíduo e que consequentemente haja uma transformação social. Para isso, cada um deve desenvolver um sentido de consciência crítica, ou seja, a percepção de si mesmo como sujeito ao invés de um mero objecto social, capaz de trabalhar para mudar a sociedade. Tal como nos diz Bandura

(1982), os indivíduos que acreditam na sua capacidade de mudança, encontram-se mais dispostos a desenvolver esforços para aumentar seu poder. Para os indivíduos e as comunidades compreenderem que os seus problemas decorrem da falta de poder, devem primeiro compreender a estrutura de poder existente na própria sociedade, uma compreensão que mesmo que afecte algumas circunstâncias da vida, torna-se crucial para identificar a impotência como uma fonte de problemas (Gutierrez, 1995).

1.2.2. O Empowerment e a Violência doméstica

Se analisarmos e reflectirmos acerca do caminho percorrido pelas vítimas de violência doméstica até à superação do problema, percebemos que são várias as etapas por que passam, sendo que em cada uma delas aprendem novas formas de enfrentar o problema (Anderson e Saunders, 2003)

A primeira etapa consiste no *estabelecimento da relação* (Landenburger, 1989, citado por Anderson e Saunders, 2003). Algumas mulheres apesar de se acharem competentes, sociáveis e auto-suficientes, acabam por desenvolver a crença de que se devem adequar às necessidades dos parceiros com o objectivo de que aquela relação tenha futuro. Muitos das atitudes assumidas pela vítima de violência decorre do receio do que os outros pensam, do medo de humilhação ou do facto de não reconhecer inicialmente a relação como abusiva ou, percebendo os sinais de violência, da minimização que lhes atribui.

Na segunda fase, a vítima procura gerir a violência exercida sobre ela, manifestando atitudes de tolerância e de resistência face à agressão (Landenburger, 1989, citado por Anderson e Saunders, 2003). Num primeiro momento, as estratégias que mais predominantemente são utilizadas na gestão do problema são: a negação; a minimização do abuso relativamente à sua extensão e frequência; as tentativas de minimização dos efeitos psicológicos desencadeados por este tipo de violência; e a tentativa de perceber o que está errado com ela, procurando resolvê-lo. Nesta fase estão também presentes as desculpas por parte do agressor e as tentativas de reconciliação, o que promove também uma esperança na mudança do companheiro. No entanto, algumas vítimas retaliam a violência contra o agressor, utilizando a força física e psicológica e/ ou respondendo de

outras formas, tais como, chamando a polícia e activando mecanismos de protecção legal. Ainda nesta fase, a vítima, já admite que a violência constitui um problema, apercebendo-se como vítima de um crime e que a solução para o mesmo envolve obrigatoriamente o confronto do agressor. O facto de interiorizar a ideia de que se encontra a sofrer maus-tratos injustamente, ajuda-a a reconhecer o estatuto criminal dessa conduta tornando-se assim uma condição essencial, para que a vítima decida pôr fim à relação (Matos e Machado, 1999);

Segue-se a terceira fase, na qual a vítima, após reconhecer o abuso como um problema, e, ao mesmo tempo que tenta contrariá-lo (Anderson e Saunders, 2003) dá mais importância às suas necessidades e começa a considerar as suas opções. Em simultâneo, a vítima apercebe-se que todas as suas tentativas de resolver o problema falharam e que o parceiro não vai mudar. Muitas das vítimas, nesta fase começam a desenvolver mudanças, isto é, fazendo pequenas alterações que visam a redução dos maus tratos e dos seus efeitos, trata-se assim de uma etapa, em que dão sinais de se encontrarem envolvidas activamente na construção de alterações para cessar com o abuso. Segundo Merrit-Gray e Wuest (1995 citado por Matos, 2006), à medida que a vítima pondera outras opções, começa a sentir um estado de libertação e, conseqüentemente, um processo de distanciamento face ao agressor. Vários autores, sugerem que esta transição entre contrariar o abuso e a fase da ruptura relacional é feita de forma progressiva e inicia-se através de um afastamento activo e gradual da relação. Apesar de muitas destas estratégias ajudarem na gradual libertação da vítima, nem todas são aprovadas pelas suas redes familiares ou sociais, podendo em algumas situações receber apoio de forma limitada;

Na quarta e última etapa, fase da recuperação (Landenburger, 1989, citado por Anderson e Saunders, 2003), após o fim do abuso, a mulher procura, em primeiro lugar, manter-se segura, utilizando estratégias para se manter livre do abuso tal como nos diz Matos (2006), baseada em autores como Burke, Gielen, McDonnell, O’Campo, e Maman (2001). De acordo com Merrit-Gray e Wuest (1995, citado por Matos, 2006), nos casos em que a saída foi a solução preferida por parte da vítima, algumas num momento inicial podem sentir uma sensação de perda de controlo o que pode levar a constrangimentos, embora de um modo a sua atenção se centre na ideia de separação. Com esse propósito, a vítima envolve-se frequentemente em acções de auto-afirmação e

de empowerment pessoal, neste período a mulher estabelece vários limites, como por exemplo ao agressor e/ou à sua família, bem como desenvolve competências de assertividade, iniciando um projecto de vida alternativo, desenvolvendo estratégias para adquirir controlo sobre a situação. Um dos elementos fundamentais nesta fase envolve aprender a usar o sistema em prol da sua segurança e estabilidade aos mais diversos níveis, procurando adequar-se aos critérios que o sistema designou para ajudar neste tipo de situações (Wuest e Merrit-Gray, 1999, citado por Matos, 2006).

O empowerment com referência às mulheres que foram vítimas de violência, pode corresponder ao tributo para a mudança nas relações entre homens e mulheres, sendo este acompanhada de transformações na linguagem e reflectindo novas construções sociais (Leon, 2000). Contribui para o fortalecimento das mulheres, na medida em que deve haver uma nova redistribuição de poder a favor delas, havendo mudanças cruciais nas estruturas das instituições sociais, tais como, a família, classe, religião, processos educacionais, média, serviços e práticas de saúde, leis e códigos civis, instituições governamentais, entre outros, que até hoje acentuam as diferenças sociais e maioritariamente as de género (Batliwala, 1994, citado por Hanada, D’Oliveira, Schraiber, 2008).

Esta perspectiva de empowerment, sustenta também que, estas não são vítimas por opção, mas sim, se fosse fornecido todo um apoio adequado, recursos e oportunidades, estas mulheres escolheriam uma vida livre de violência, para si e para seus filhos (Busch e Valentine, 2000 citado por Russell e Light, 2006). As vítimas, mesmo reconhecendo que este tipo de violência pode revelar-se severa e repetitiva, pode causar danos físicos e psicológicos graves, consideram também que gera determinação e coragem para a acção. A mulher durante a relação abusiva vai reconhecendo comportamentos e compreendendo a violência, com o objectivo de desenvolver acções no sentido de terminar com a violência, inclusivamente dando um término à relação (Dias, 2004).

O empowerment torna-se o reconhecimento das restrições sociais a que as vítimas de violência estão submetidas e da necessidade de revolucionar esta situação, através de mudanças em contextos mais amplos, públicos (inserção em cargos de poder/decisão, educação não sexista e serviços de saúde adequados) e também em contextos mais

individuais (aumentando a auto-estima, a autonomia, reorganizando o trabalho doméstico, entre outros) (Cortez e Souza, 2008).

Mesmo que nem todos estes pareceres sejam reconhecidos na sua maioria, parece-nos que existe alguma disposição para mudar, o que demonstra, que se está a evoluir, na medida em que se estão a romper limites significativos impostos por valores tradicionais, o que faz valer a igualdade de direitos (Russell e Light 2006). Pode-se dizer, então, que as vítimas se encontram balançadas entre a obediência a determinadas regras e a desobediência em relação a outras, como concepções sobre responsabilidades maternas, relacionamento conjugal e casamento (Cortez e Souza, 2008). O discurso de “mulher batida” ou de mulher como vítima pode ser substituído por “sobrevivente activa” da violência conjugal, na medida em que a vítima é envolvida em todo um processo de sobrevivência, não só do abuso em si *“mas também das suas consequências incluindo depressão, ansiedade e ressurgimentos de sentimentos românticos pelo seu parceiro violento, aquando da sua transição para um novo estilo de vida”* (Kirkwood, 1993 citado por Dias, 2004, p.12).

Desta tensão criada, torna-se necessário determinar a experiência de empowerment, tanto da perspectiva de mulheres vítimas, assim como da polícia, que são, geralmente, o primeiro contacto com o sistema de justiça criminal (Russell e Light 2006).

Para a finalidade deste estudo, tendo em conta a importância da segurança para mulheres vítimas e a função da polícia na manutenção da segurança pública, o empowerment foi definido como aquilo que permite que as mulheres melhorem as suas vidas e se mantenham seguras. Esta definição baseia-se no reconhecimento de que, embora a polícia não possa garantir a segurança das mulheres, podem melhorar as condições que lhes permitam manterem-se seguras. No entanto, reconhecendo que as perspectivas das mulheres vítimas de violência e da polícia, acerca do empowerment possam ser diferentes (Russell e Light 2006).

1.3. Polícia de Segurança Pública

“A Polícia de Segurança de Segurança Pública, adiante designada por PSP, é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa. Tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei. Está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, estando o pessoal com funções policiais sujeito à hierarquia de comando e o pessoal sem funções policiais sujeito às regras gerais de hierarquia da função pública” (Artº 1ª da Lei nº 53/2007 de 31 de Agosto)

Com o passar dos anos houve a necessidade de uma mudança no sistema de policiamento com o objectivo de o tornar um *policiamento de proximidade*, assim surgiu o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP). Este policiamento encontra-se direccionado para a “resolução de problemas” na comunidade em que se encontra inserido (Antunes, 2002). Os elementos policiais que constituem esta equipa são os *Agentes de Proximidade*, podendo integrar, entre outras, a Equipa de Proximidade de Apoio à Vítima (EPAV), todos os elementos receberam algum tipo de formação para o desempenho das missões que lhes são incumbidas.

Toda a equipa de *proximidade* possui como missão, desde o policiamento de visibilidade à resolução e gestão de ocorrências e conflitos, o reforço da relação polícia – vítima de crime e a detecção de situações que possam constituir problemas sociais ou dos quais possam resultar práticas criminais (Polícia de Segurança Pública).

Os programas de proximidade, podem ser percebidos como “uma extensão criativa da patrulha” pois, vieram tapar algumas falhas do policiamento tradicional já existente, abrindo horizontes, trabalhando mais esmiuçadamente com as comunidades locais, e com isso, possuindo um maior conhecimento das redes existentes nas comunidades (“laços de parentesco e vizinhança”). Este alargar de funções policiais no sentido de assistência à população tende a tornar mais visível os problemas sociais existentes em Portugal e conseqüentemente os casos de violência doméstica (Durão, 2006). Dão especial importância ao conhecimento da experiência das vítimas e a uma resposta de ajuda eficaz (Antunes, 2002).

Os polícias entram cada vez mais nos domínios privados, contactando e testemunhando problemas como a exclusão social de todas as formas. Uma das responsabilidades da *Equipa de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV)* é a prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação (Polícia de Segurança Pública). A manutenção da ordem social e urbana mantém-se como cerne da actividade policial, o papel ambíguo (manutenção da paz ou imposição da lei) torna-se no reflexo da percepção ambígua que a própria sociedade possui acerca da temática da violência doméstica, isto é, se é uma questão da esfera privada ou crime (Balseiro, 2008).

Para as vítimas de violência doméstica, ainda que a rede informal (e.g., família, amigos) continue a ser a primeira a quem, normalmente recorre, a polícia normalmente torna-se o ponto inicial de contacto com o sistema de justiça criminal (Machado, Matos, Saavedra, Cruz, Antunes, Pereira, Rato, Pereira, Carvalho e Capitão, 2009; Apsler, Cummins e Carl, 2003).

Segundo Apsler, Cummins, e Carl (2003) pouco se sabe acerca da percepção das mulheres agredidas, vítimas de violência, em relação à polícia. Embora vários estudos tenham explorado as reacções das vítimas, todos carecem de amostras não representativas o que poderia ter produzido resultados distorcidos. Harris e Dersch (2001, citado por Machado et al, 2009, p.736) “concluíram que a maioria das mulheres, junto dos serviços em geral, deseja protecção, procura encontrar um local seguro, retirar o agressor de casa, aconselhar-se sobre como gerir as situações de violência, apresentar queixa ou receber tratamento médico para as lesões sofridas”.

1.3.1. Respostas policiais dadas às vítimas de Violência Doméstica

É reconhecido o esforço realizado pelas forças de segurança no sentido de os agentes compreenderem a importância da vítima no processo criminal, sendo que, o papel e a responsabilidade da polícia devem passar por informar as vítimas dos seus direitos e dos serviços disponíveis para auxiliá-la (Antunes, 2002).

Para as vítimas de violência doméstica, os tipos de resposta dos agentes da polícia (e.g. o não envolvimento, o aconselhamento, a mediação, ou a detenção) tornam-se altamente simbólicos, pois representam o nível de tolerância social através do qual uma conduta é considerada criminosa ou não, e merece ou não uma punição da sociedade (Brown, 1984; Gracia, 2004; Holder, 2001). As atitudes e respostas não só desempenham um papel importante na formação do ambiente social (de tolerância ou intolerância) no qual as vítimas estão inseridas, mas também tem um efeito importante sobre a satisfação das mesmas com a polícia.

As Equipas de Proximidade de Apoio à Vítima da PSP, as EPAV, possuem um procedimento padrão, no que diz respeito à prevenção da violência doméstica. Assim, numa primeira linha de intervenção, de protecção e segurança, de atendimento, de acompanhamento, de apoio e de encaminhamento das vítimas, os agentes devem:

“Sinalizar situações de risco; Atender vítimas de públicos-alvo mais sensíveis (menores, idosos) e de crimes mais traumáticos (designadamente vítimas de violência doméstica, vítimas de crimes violentos); Proceder ao encaminhamento das vítimas e, eventualmente de testemunhas para as entidades competentes; Efectuar acompanhamento de vítimas pós-vitimação, em parceria com entidades de apoio social, nos casos mais sensíveis; Isolar, em situações de flagrante delito, as vítimas do agressor, impedindo a consumação ou continuação da agressão; Prestar, por vezes, primeiros socorros à vítima; Efectuar a detenção do agressor; Efectuar revista de segurança ao mesmo, informando-o do enquadramento jurídico criminal da situação e dos seus direitos e deveres processuais.” (Balseiro, 2008).

Segundo Egan (1999, citado por Gracia, García e Lila, 2008), as respostas da polícia para os casos de violência podem ser organizadas em três categorias: (a) políticas de mediação no qual, o polícia age como um pacificador ou mediador, conversando, dando conselhos, ou mantendo uma presença até o alegado ofensor se acalme ou o situação se resolva; (b) políticas que incentivem a prisão em casos de violência doméstica; e (c) políticas que ditem que a prisão deve ocorrer sempre que a causa provável existir.

Jordan (2004, citado por Gracia, García e Lila, 2008) através da análise de respostas policiais acerca da problemática da violência contra a mulher resume três áreas de pesquisa: factores que influenciam a procura de ajuda pelas vítimas, os padrões de detenção, e a eficácia das práticas de detenção por agentes da lei. Em contrapartida, tem-se dado menos atenção aos factores psicossociais que influenciam os tipos de respostas da polícia (e.g. a não-intervenção, a mediação, ou detenção).

Russell e Light (2006) nas suas investigações procuraram saber quais os tipos de respostas dadas pelos agentes: se respostas completas que consistem em medidas capazes de garantir o aumento de segurança da vítima e o desenvolvimento de empowerment; se respostas que consistem em medidas de intervenção mínima ou até ausência de intervenção, fazendo com que a vítima se sinta desamparada. A pesquisa mostrou que as respostas positivas da polícia em relação à vítima seriam no sentido de melhorar a imagem que a vítima possui de si mesma, incentivá-las a procurar a mobilização da lei, aumentar a satisfação da vítima com a polícia, bem como a sua vontade de chamar a polícia para ajudar em acontecimentos futuros (Apsler, Cummins, e Carl, 2003; Brandl e Horvath, 1991; Brown, 1984; Chandek, 1999 e Martin, 1997, citados por Gracia, García e Lila, 2008).

De acordo com o estudo realizado por Apsler, Cummins e Carl (2003), no qual o objectivo primário foi, tentar perceber quais as respostas pretendidas pelas vítimas dos agentes da polícia, e perceber o quão útil acharam as respostas. Os resultados mostraram que 75% das vítimas respondeu com a mais alta classificação de “muito útil”. Apenas 9% das vítimas deu à polícia a classificação mais baixa de “nada útil” ou a de “pouco útil”. E os restantes 16% das vítimas avaliaram a resposta da polícia como “algo útil” ou “bastante útil”. Os resultados mostram que as vítimas que queriam ajuda para obter aconselhamento e que receberam essa ajuda, deram à polícia a avaliação mais alta possível. E que, as avaliações mais baixas resultaram de mulheres que não queriam ajuda para obter aconselhamento, mas, mesmo assim, tiveram acesso a ajuda.

A polícia tem que agir diante de uma situação de violência, mas quando eles têm de agir a seu próprio critério, têm de decidir de que modo agir. De acordo com o modelo Latané e Darley (1970, citados por Gracia, García e Lila, 2008) a decisão de agir (e como agir) depende de uma série de decisões anteriores que envolvem a avaliação da gravidade de uma situação, que dependerá do resultado da pesagem dos prováveis custos e benefícios de cursos alternativos de acção (por exemplo, se os custos psicológicos de “não ajudar” forem maiores do que os custos de ajudar, é mais provável que a ajuda ocorra). Esta pesquisa mostra-nos que as diferenças individuais na percepção da gravidade e responsabilidade pessoal influenciam nas respostas da polícia para os casos de violência quando um elevado nível de participação deve ser escolhido. Sugere-nos também que

alguns agentes são mais tolerantes que outros, na maneira como percebem os casos de violência percebendo-os como menos graves e sentem-se menos responsáveis a agir.

Avaliar e responder aos riscos são elementos-chave para a polícia responder aos casos de violência doméstica. No entanto, relativamente pouco se sabe sobre a forma como a polícia faz os julgamentos sobre os riscos associados à violência doméstica e como estas decisões influenciam as suas acções. O estudo de Trujillo e Ross (2008) analisa as decisões da polícia sobre o risco nos casos de violência doméstica. Com base numa amostra de 501 avaliações de risco, feitas através de um determinado instrumento de avaliação do risco concluído pela polícia na Austrália, as análises estatísticas mostram que o nível de medo da vítima contribui para julgamento sobre o nível de risco e para as decisões que os agentes vão tomar. Estes achados sugerem ainda, que a investigação sobre as respostas da polícia face à violência doméstica necessita de uma maior atenção, atendendo à dinâmica situacional e às exigências da tarefa de tomada de decisão baseada no risco.

Ainda no estudo de Apsler, Cummins, e Carl (2003) mais de 80% das vítimas responderam que definitivamente vão pedir ajuda à polícia se um acontecimento semelhante voltar a acontecer. Estas reacções positivas para a polícia são resultantes dos esforços que o departamento de polícia de apoio às vítimas de violência doméstica tem feito. No entanto, as respostas da polícia e atitudes negativas que possam ter, são alguns motivos que levam a vítima a não relatar os casos de violência doméstica vividos (Erez e Belknap, 1998; Felson, Messner, Hoskin e Deane, 2002; Hoyle, 1998; Wiehe, 1998, citados por Gracia, García e Lila, 2008). Do ponto de vista da vítima, a satisfação com as acções da polícia aumentaram, em geral, com as enérgicas respostas que a polícia outorgou (Jaffe et al., 1993; Muir e Leclaire, 1984, citados por Russell e Light, 2006). Embora os relatórios de satisfação da vítima forneçam uma indicação da eficácia das intervenções da polícia, eles falham em não considerar que estas intervenções capacitam as mulheres para melhorar as suas situações de vida e manterem-se seguras, ou seja, a promoção do seu empowerment (Russell e Light, 2006).

A tradicional abordagem policial, em situações de violência doméstica, está a mudar. Embora o papel da polícia nestes casos seja incontornável, há estudos que indicam que, geralmente, a resposta policial tem sido significativamente diferente da observada

noutros casos de comportamento violento. Pensa-se que a polícia não oferece à vítima a protecção adequada; considera-se que subestima a violência e não dá seguimento a certos pedidos de ajuda, por não os considera suficientemente graves (Nações Unidas, 2003). No estudo de Gracia, García e Lila (2008), o resultado da abordagem para lidar com incidentes de violência doméstica, percebida como mais adequada é a de processar e criminalizar os incidentes de violência em vez de utilizar a mediação entre vítima e agressor ou ser sensível aos desejos das vítimas. Verificou-se em estudos, que alguns agentes consideravam que os casos de violência conjugal não mereciam prioridade e que ou não era dada resposta, ou esta não era a mais adequada aos pedidos de auxílio às vítimas (Balseiro, 2008).

Existem várias razões possíveis que levaram as vítimas a perceber a ajuda da polícia como útil e outras não, a etnia por exemplo, é uma das fontes mais prováveis de um tratamento diferenciado das vítimas, por parte da polícia (Apsler, Cummins, e Carl, 2003). Mais variáveis específicas, tais como, idade, renda, etnia e classe, citadas por Trujillo e Ross (2008) baseados em outros autores (Avakame e Fyfe, 2001, Bachman e Coker, 1995, Ferraro, 1989) se a vítima consome algum tipo de droga ou se tem problemas com álcool (Robinson e Chandek, 2000) também influenciam a decisão da polícia, assim como algumas características das relações íntimas (e.g. se as partes compartilham a mesma residência ou se eles são parceiros actuais ou anteriores) (Buzawa e Austin, 1993; Jones e Belknap, 1999; Robinson, 2000, citados por Trujillo e Ross, 2008). O segundo grupo de factores está relacionado com a ocorrência anterior de incidentes de violência doméstica entre as mesmas partes.

As respostas da Polícia face às situações de violência doméstica são frequentemente caracterizadas como tendenciosas, inconsistentes e insuficientes. Um tema comum de investigação é a disparidade entre as políticas de violência doméstica e prática policial (Ferraro, 1989, Graça, 1995 citados por Trujillo e Ross, 2008; Ganapathy, 2002).

1.3.2. Equipas integradas vs unidade isolada

Procurámos saber se a Polícia actua de uma forma integrada ou de uma forma isolada, ou seja, como uma equipa integrada significa que a polícia vê o seu papel como parte integrante de um sistema com uma base social, juntamente com outros recursos e serviços (e.g. a APAV, a Segurança Social, SAOM, a UMAR, entre outros); de uma forma isolada, quer dizer que vê a sua função circunscrita e isolada de outros recursos e serviços.

Este modo de trabalho, como equipa integrada ou como unidade isolada, indica como a polícia definiu os seus papéis, se de uma forma ampla e flexível, onde contacta com as vítimas tendo uma gama de serviços disponíveis como sendo um aspecto legítimo do policiamento, e onde se vêem como parte de uma rede de serviços com os mesmos objectivos; se de uma forma isolada onde se demonstra que os agentes da polícia possuem pouco conhecimento dos serviços da comunidade de apoio à vítima (Russell e Light, 2006). Agora, é certo que muitos organismos de justiça criminal estão a trabalhar de perto com profissionais de outros sectores, nos quais estão incluídos serviços de saúde, serviço social e educação, e outros membros da comunidade. Um dos procedimentos consiste no estabelecimento de protocolos entre vários organismos existentes na comunidade, estes protocolos (entre a polícia, organismos de justiça criminal) visam promover acções coordenadas, que permitam explorar conjuntamente os recursos existentes, sendo que uma das vantagens é a criação vínculos duradouros (Balseiro, 2008). Uma das medidas do III Plano contra a violência doméstica para Reformular o quadro normativo que regula o acesso ao direito por parte das vítimas de violência doméstica era “1.4 - Estabelecer parcerias entre as ONG’s, a Ordem dos Advogados, a Segurança Social e o Ministério da Justiça, tendo em conta o regime do acesso ao direito e da consulta jurídica.” (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, 2007-2010). Segundo o IV Plano contra a violência doméstica tais parcerias já se encontram estabelecidas (Diário da República - 1.ª série — N.º 243 — 17 de Dezembro de 2010).

Ainda à luz do IV Plano contra a violência doméstica, este define cinco áreas estratégicas de intervenção. Interessa-nos aqui enunciar a *Área estratégica de intervenção 4* - qualificar profissionais - que inclui oito medidas e centra -se na

qualificação técnica e pessoal, inicial e contínua, de profissionais que intervêm na área da violência doméstica, trabalhando com as vítimas e com os agressores. Destina-se preferencialmente à prevenção da vitimação secundária e revitimação, com o objectivo de melhorar a eficácia das suas intervenções. Um dos objectivos estratégicos desta área é o de “Capacitar e qualificar profissionais que intervêm nesta área” e como objectivos específicos temos “36 — *Qualificação de profissionais que intervêm na área da violência doméstica, nomeadamente: magistrados(as), órgãos de polícia criminal, profissionais de saúde, profissionais de educação, jornalistas*”; “39— *Criação de um site destinado às forças de segurança com informações e instrumentos técnico -policiais para a prevenção e a intervenção nos casos de violência doméstica.*” (Diário da República - 1.ª série — N.º 243 — 17 de Dezembro de 2010, p. 5771).

A dimensão de equipa integrada descrita pela polícia, foi subscrita pelas vítimas como uma dimensão que visa promover o empowerment da vítima (Russell e Light, 2006). Um polícia descreveu esta perspectiva como um produto de uma evolução histórica, passou de "uma perspectiva estreita de aplicação da lei a um quadro maior, mais amplo que inclui a integração de serviços e análise de questões mais amplas.". A polícia ao perceber que a sua função estava integrada com outras partes do sistema de justiça criminal reconheceu o impacto positivo que esta tinha sobre as vítimas (Russell e Light, 2006). Assim como está patente no III Plano Nacional contra a violência doméstica, na Área Estratégica de Intervenção 2 - Proteger as Vítimas e Prevenir a Revitimação - *“privilegia-se a adequação das respostas sociais às especificidades das vítimas, de forma que a segurança seja uma prioridade, sem comprometer a sua qualidade de vida. É o caso do alargamento da rede social de protecção, bem como de outras respostas integradas de base comunitária dirigidas à redução dos efeitos negativos da vitimação”* (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, 2007-2010).

A dimensão de unidade isolada, ao contrário, carecia de qualquer sentido de coordenação com outros serviços ou até mesmo ligação com outras partes do sistema de justiça criminal. Consistia numa visão estreita do papel da polícia, focada exclusivamente no inquérito e na perspectiva da polícia de tentar convencer a vítima a repensar a sua escolha, que o facto de a vítima permanecer nas relações abusivas consistia no resultado de um pensamento errado e que o argumento e exposição racional poderia mudar esse pensamento. A polícia com esta perspectiva parecia expressar mais

frustração em responder a chamadas de violência doméstica, descrevendo-os como “problemas sociais” o que implicava que a resposta a essas chamadas não constituísse um trabalho legítimo da polícia. Ao adotar esta visão, a polícia não viu como sua função encaminhar vítimas a outras instituições de mulheres ou serviços sociais, o que era muito importante para elas, provocando o efeito contrário ao de empowerment. O pressuposto era de que os outros serviços deveriam ser prestados às vítimas, sem intervenção policial, como ilustrado por um policial que disse: "Fazer o que é melhor para a vítima não envolve necessariamente a aplicação da lei." (Russell e Light, 2006).

As vítimas descreveram que, os policiais que adotaram a sua função como parte de uma rede de serviços, foram eficazes a garantir que elas recebessem o apoio adequado à medida que progrediram ao longo do processo de justiça criminal. E que, quando os serviços estavam em falta, recebiam uma resposta menos eficaz. A falta de encaminhamento para outros serviços e/ou falta de estímulo para procurar estes serviços era uniformemente visto como contrário ao de empowerment das vítimas (Russell e Light, 2006).

Síntese do capítulo I

Com este capítulo podemos concluir que, em relação ao tema da violência doméstica, houve uma grande evolução ao longo dos anos no que diz respeito à sua definição, às leis vigentes e às estratégias indicadas para intervir com as vítimas deste crime, assim como, também houve alterações no que diz respeito ao papel de vítima. A Violência doméstica pode surgir sob a forma de agressões físicas, psicológicas e sexuais, podendo evoluir gradualmente de intensidade e frequência, transformando-se num ciclo entre comportamentos violentos e cessação dos mesmos. Estas oscilações de comportamento por parte do agressor fazem com que a vítima sinta dificuldade no abandono da relação, podendo levá-la a entrar em crise. A compreensão da situação e das necessidades da vítima por parte dos profissionais faz com que haja um melhor apoio tanto a nível prático como de ordem emocional. O tipo de intervenção utilizado nestes casos é, frequentemente, o modelo de intervenção em crise que se encontra orientado para a

resolução de crises imediatas, procurando desenvolver estratégias coping aumentando o empowerment da vítima.

Como o tema da violência, também o tema do Empowerment sofreu várias alterações durante o tempo tendo vários paradigmas que podem proceder à sua explicação, o Paradigma Tecnocrático que atribui os deficit de poder ao desconhecimento das suas capacidades pessoais e a utilização dessas mesmas. O Paradigma Ecológico que atribui a falta de poder aos próprios indivíduos e ao contexto onde estão inseridos. O Paradigma Estrutural que identifica a falta de poder como resultante de forças sociais injustas e repressivas, ao invés de deficiências pessoais.

Autores sugerem que as vítimas de violência percorrem um caminho até saírem da relação violenta e em cada etapa aprendem novas formas de enfrentar o problema, a vítima envolve-se em acções de auto-afirmação e de empowerment pessoal, estabelecendo limites ao agressor tentando desenhar um projecto de vida alternativo, desenvolvendo estratégias para possuir controlo sobre a situação. Para esta investigação o processo de empowerment foi definido como aquilo que permite que as mulheres melhorem as suas vidas e se mantenham seguras e sustenta também que, estas não são vítimas por opção, mas se lhes fosse fornecido apoio adequado, recursos e oportunidades, as vítimas poderiam optar por escolher um percurso de vida sem violência. Por esta tensão criada sobre a vítima tornou-se relevante estudar a perspectiva de empowerment das vítimas como da polícia pois, normalmente, são a primeira força com a qual a vítima contacta.

Neste processo, há um esforço realizado pelos agentes principalmente no que concerne à tentativa de compreender a vítima e de perceber o papel da mesma no processo criminal. Uma das funções da polícia passa por dar a informação existente e necessária à vítima acerca dos seus direitos e acerca dos serviços disponíveis para esta recorrer. Para a vítima este tipo de respostas tornam-se muito simbólicas o que aumenta a satisfação e a sua vontade de mudar, isto é, aumenta o próprio empowerment da vítima, assim como desempenha um papel importante na formação do ambiente social. As respostas dadas pelos agentes nestes casos podem passar por dois tipos: respostas completas que consistem em medidas capazes de garantir o aumento de segurança e de empowerment da vítima; ou respostas que consistem em medidas de intervenção mínima. Com o passar dos anos, a tradicional abordagem policial está a mudar, ora

trabalham como uma equipa integrada ou como unidade isolada. Como uma equipa integrada, a polícia contacta com as vítimas tendo uma gama de serviços disponíveis para lhes apresentar como alternativa à saída da relação vendo-se como parte de uma rede de serviços com o mesmo objectivo sendo uma dimensão que visa promover o empowerment da vítima. Se trabalham como uma equipa isolada os agentes não têm conhecimento acerca dos recursos existentes na comunidade para apresentar à vítima, acabando por deixá-la desamparada. A polícia percebeu que ao trabalhar de uma forma integrada causava impacto positivo nas vítimas patrocinando o aumento do seu empowerment ao invés de que, se trabalhasse como uma unidade isolada que carecia de qualquer sentido de coordenação com outros serviços via a sua função provocar o disempowerment da vítima.

CAPÍTULO 2 - A actuação das Forças Policiais no empowerment às vítimas da violência doméstica

Para compreender a actuação da Polícia e a valorização e uso que os agentes policiais fazem de estratégias que visem contribuir para promoção do empowerment da vítima de violência doméstica propusemo-nos realizar dois estudos, utilizando para o efeito metodologias complementares, qualitativa e quantitativa. A apresentação destes estudos far-se-á tomando a sequência da sua realização, primeiro o estudo qualitativo e posteriormente o estudo quantitativo. Para cada estudo explicitaremos os objectivos e o método, assim como os resultados obtidos. A discussão desta segunda parte dedicada à investigação, integrará as principais ideias emergentes nos dois estudos. Por fim, apresentaremos a conclusão deste trabalho, sem esquecer as principais limitações e assinalar os contributos para novas investigações.

2.1. Estudo qualitativo

2.1.1. Objectivos do estudo

Nesta investigação procurámos, em termos gerais, compreender quais os tipos de respostas dadas por agentes que integram o Programa Integrado de Policiamento de Proximidade (PIPP), do qual fazem parte dois tipos de equipas (Equipas de Proximidade de Apoio à vítima - EPAV e Equipas de Proximidade da Escola Segura - EPES), assim como conhecer as percepções de vítimas de violência doméstica sobre o atendimento e acompanhamento disponibilizado pelos agentes policiais. Desta forma, procuramos em termos específicos avaliar junto dos agentes e das vítimas:

- a) Se, na opinião dos agentes e das vítimas, o papel dos agentes decorre como uma equipa integrada ou como uma unidade isolada; e se essa forma de trabalho deve ser alterada;

- b) Quais os tipos de respostas que os agentes dão, mais frequentemente, às vítimas de violência doméstica;
- c) Se os agentes e as vítimas acham que as respostas dadas às vítimas de violência doméstica são as mais adequadas para aquela situação;
- d) Quais as mudanças no Sistema Policial, que os agentes e as vítimas acham necessárias, para aumentar o empowerment da vítima; E qual o sentido de unidades especializadas (ex: PIPP) dentro do Sistema Policial para lidar com este problema;
- e) Quais as experiências, mais e menos positivas, que as vítimas tenham tido com a PSP.

2.1.2. Método

2.1.2.1. Participantes

A amostra para este estudo foi constituída a partir de um processo de amostragem teórica, estando a mesma organizada em dois grupos contrastantes, um com nove agentes policiaes que integram o PIPP e um outro composto por três vítimas de violência doméstica com contacto prévio com a PSP. Dos nove agentes entrevistados, duas agentes são do sexo feminino e sete do sexo masculino, quatro integram a EPAV, outros quatro pertencem a EPES e um dos agentes é o responsável por ambas as equipas, ou seja, pelo PIPP.

Do grupo de vítimas entrevistadas, duas pertencem ao sexo feminino e uma ao sexo masculino. Estas vítimas contactaram com a PSP por experienciar violência doméstica tendo, por motivos vários, efectuado a denúncia:

- Vítima A – Mulher vítima de violência doméstica por parte do marido, a viver com este e com três filhos, dois dos quais menores. Teve o primeiro contacto com a polícia *“quando me senti um bocado constrangida e a chegar a vítima de violência, já estava no meu último limite não é?”*

- Vítima B - Homem vítima de violência psicológica por parte da esposa, teve contacto com a polícia quando *“ao fim de 39 anos constato que infelizmente as coisas não estão como inicialmente previa ou gostava. Dada a agressividade que eu venho notando, dada, ao mau comportamento digamos assim que eu tenho notado do lado da minha esposa. Já não é de agora, já vem de longe, já vem de trás, com várias discussões pelo meio, algumas delas violentas e eu cheguei à, e eu cheguei á conclusão que efectivamente, pronto tinha que tomar, tinha que pedir ajuda a alguém.”*
- Vítima C – Mulher vítima de violência doméstica por parte do companheiro, quando este a agrediu, a vítima já morava sozinha. Teve contacto com a polícia *“pelo facto de eu realmente ter sido atacada por um homem, com quem, com o qual eu realmente não quero continuar a manter contacto.”*

2.1.2.2. Instrumentos

Para o presente estudo foram construídos dois guiões de entrevista, um para ser aplicado aos agentes policiais (cf. Anexo I) e outro para recolher dados junto de vítimas (cf. Anexo II). As entrevistas do tipo semi-directivas são compostas por 4 e 5 (respectivamente) questões abertas de forma a explorar o ponto de vista dos participantes.

2.1.2.3. Procedimentos

Os agentes participantes nesta investigação são agentes do PIPP, equipa na qual nos encontrávamos integrados para efectuar a investigação, posto isto todos os elementos constituintes da equipa, aceitaram fazer parte da mesma. As três vítimas cooperantes nesta investigação, antes de fazerem as entrevistas já frequentavam o Gabinete de Apoio à Vítima da PSP e tinham contacto prévio com a equipa, sendo assim mais fácil de contactá-las.

Antes de efectuar as entrevistas foi pedido a cada participante que lesse e assinasse um consentimento informado de forma a salvaguardar a identidade e informação prestada, do mesmo modo foi-lhes também solicitado que aceitassem a gravação das mesmas. As entrevistas foram feitas no Gabinete de Apoio à Vítima, pois era uma sala que já era ou tinha sido frequentada por todos, portanto não constituía um elemento novo que pudesse causar qualquer distração. As entrevistas foram realizadas durante duas semanas consecutivas e possuem uma duração entre 4 a 24 minutos.

2.1.3. Tratamento dos dados

Neste estudo utilizámos como método a análise de conteúdo dos dados provenientes de entrevistas. Dentro desta análise, seguimos um caminho mais *qualitativo*, dando uma maior importância às informações que resultaram das entrevistas, centrando-nos nas informações dadas de maneira mais detalhada (Almeida e Freire, 2003). O conteúdo foi interpretado de acordo com algumas categorias já estabelecidas, relacionando semelhanças e diferenças resultantes do discurso dos diversos agentes e das vítimas, tentando assim mantermo-nos fiéis às particularidades dos conteúdos. Em continuação deste caminho qualitativo, utilizámos o método de emparelhamento, isto é, partimos de teoria previamente consultada e procedemos à confrontação da mesma com os resultados que nos foram fornecidos pela investigação (Landry, 2003).

Este método de análise foi escolhido devido à sua pertinência, uma vez que pretendemos “dar voz” aos agentes e às vítimas de violência doméstica. O mesmo possui três princípios que reforçam o seu uso na interpretação dos comportamentos e fenómenos sociais: a) a primazia da experiência subjectiva como fonte de conhecimento; b) o estudo dos fenómenos a partir da perspectiva do outro; e c) o interesse em conhecer a forma como as pessoas interpretam e experienciam o mundo social que as rodeia (Almeida e Freire, 2003).

2.1.4. Apresentação dos resultados

- a) *Se, na opinião dos agentes e das vítimas, o papel dos agentes decorre como uma equipa integrada ou como uma unidade isolada; e se essa forma de trabalho deve ser alterada;*

Procurámos saber se a Polícia actua de uma forma integrada ou de uma forma isolada, ou seja, como uma equipa integrada, significa que a polícia vê o seu papel como parte integrante de um sistema com uma base social, juntamente com outros recursos e serviços da comunidade (e.g. a APAV, a Segurança Social, entre outros); ou se, contrariamente, trabalha de uma forma isolada, o que quer dizer que vê a sua função circunscrita e isolada de outros recursos e serviços.

Verificámos que existe uma noção de funcionamento integrado, reforçada por todos os agentes e também pelas vítimas. Este método de trabalho resulta no estabelecimento de protocolos entre instituições, existindo uma noção de complementaridade. A instituição polícia necessita do apoio de outras instituições, pois não pode funcionar de uma forma isolada *“(...) não há funcionários das instituições na polícia e vice-versa, há é um protocolo de cooperação entre as duas instituições de forma a agirmos de forma, pronto, complementar, exactamente.”* (Agente A); *“(...) fui pedir ajuda à assistente social e ela mandou-me, encaminhou-me para a 7ª esquadra para participar da queixa contra a violência doméstica para por um fim a isto foi quando eu vim cá participar da queixa e fui bastante bem atendida e bem encaminhada, fizeram tudo o que estava ao alcance deles, para me apoiar no que eu necessitava (...)*” (Vítima A).

No entanto este método ainda não se encontra implantado em todo o seio policial, existindo em alguns casos uma resposta apenas instrumental *“(...) se calhar uma boa parte da polícia trabalha como uma unidade isolada, que é, chega à casa das pessoas, preenche o auto de violência doméstica e pouco mais do que aquilo que está no papel é feito para contornar esta situação.”* (Agente B); *“(...) nem encaminha nem, não faz nada (...)*” (Agente D). Há equipas que não se limitam apenas à actuação particular da polícia, nomeadamente o PIPP, vêem a sua função como parte integrante de uma rede de serviços, procurando articulações com outras instituições e têm conhecimento que há

os dois tipos de métodos de trabalho, sabem quem possui essa formação e quem não possui.

Da articulação entre PSP e outras instituições salientam-se as actuações destinadas a fornecer informação, aconselhamento e encaminhamento *“(...) perguntaram se eu queria um acolhimento, que iam comigo a casa, buscar os miúdos, portanto, fui bastante acompanhada (...)”* (Vítima A).

A visão dos agentes é de que, a colaboração deveria ser de ambas as partes, e chamam a atenção daqueles que normalmente são convocados a intervir, no sentido de que estes actuem também além das suas estritas competências, nomeadamente encaminhar e acompanhar as vítimas para apresentarem queixa nas esquadras *“(...) Que a polícia quando estabeleça o contacto com uma vítima de violência doméstica que lhes dê orientação no sentido de as informar que existem instituições próprias para lhes dar apoio, pronto, multidisciplinar e por outro lado, da parte das instituições de apoio à vítima também há a incumbência de quando uma vítima lá se desloca sem o fazer às autoridades policiais de as informar, não é, de as encaminhar para a polícia para nós formalizarmos a queixa para os tribunais.”* (Agente A); *“(...) logo que haja um dossier fazemos contactos telefónicos, pessoais, com a pessoa, caso ela necessite de alguma ajuda a nível da instituição e existem várias instituições que a possam ajudar, a UMAR, a APAV, a SAOM, há várias, a segurança social, podem ajudar com casas abrigo, conforme as necessidades que cada pessoa entender.”* (Agente B).

Segundo os agentes, a forma de trabalho não deve ser alterada, é funcional *“(...) ali, a vítima vai encontrar a resposta integrada de todas as fragilidades que apresenta no momento (...). É informada, é-lhe dada informação sobre apoio jurídico, tem apoio psicológico, informam sobre apoios especiais que existem em termos financeiros, da possibilidade de serem encaminhadas para uma casa abrigo, portanto, das valências que estas instituições possuem (...) acabam por vir complementar o trabalho da polícia, se nós tirámos uma vítima da residência e está a ser maltratada, não haja dúvidas que aquela é a melhor resposta para resolver a situação e para acompanhar a vítima depois na sua, no tal empowerment, não é?”* (Agente A). A polícia, ao trabalhar desta forma integrada, percebeu que a sua função possuía um impacto positivo sobre as vítimas e as vítimas descreveram que, os policias que adoptaram este forma de trabalho

foram eficazes, assegurando apoio adequado à medida que processo de justiça criminal avançava.

Todos os agentes têm como objectivo de trabalho auxiliar a vítima, quer esta saia quer se mantenha na relação. No entanto, de um modo geral, este grupo de agentes sabe que a actuação ainda não é a desejável mas que caminha para isso, têm articulação com algumas instituições, mas no entanto, não excluem a necessidade de haver algo mais do que estes pontos que tem que seguir segundo as normas da polícia, *“Houve uma fase que se calhar era mais isolada, agora acho que existe uma actuação integrada com as outras instituições de apoio à vítima.”* (Agente F); *“(…) É bom que a vítima agora tenha assim uma protecção, porque é bom, porque antigamente isso não acontecia (…)”* (Vítima C). Os agentes consideram que a mudança veio reforçar conhecimento sobre o modo de actuação *“(…) se calhar deve é haver mais formas de podermos ajudar a vítima de violência doméstica a resolver os problemas dela a nível de prevenção (…)”* (Agente B), opinião que encontra eco nas narrativas das vítimas *“(…) eu não vejo que possam fazer mais nada, têm feito tudo, têm-me acompanhado, têm-me aconselhado, acho que não podem fazer mais nada, sinceramente.”* (Vítima B). Os agentes sabem que as actividades ainda não são as perfeitas mas que estão a caminhar para isso *“(…)Hoje em dia , as coisas, não estão no estado desejável mas, lá está, estamos a caminhar num processo de amadurecimento e de consciencialização para esse problema, para encontrar respostas efectivas (…)”* (Agente A).

b) Quais os tipos de respostas que os agentes dão, mais frequentemente, às vítimas de violência doméstica;

Procurámos saber quais os tipos de respostas dadas pelos agentes: se respostas completas que consistem em medidas capazes de garantir o aumento de segurança da vítima e o desenvolvimento de empowerment; se respostas que consistem em medidas de intervenção mínima ou até ausência de intervenção, fazendo com que a vítima se sinta desamparada (Russell & Light, 2006). As atitudes e respostas não desempenham apenas um papel importante na formação do ambiente social no qual as vítimas estão inseridas, mas também tem um efeito importante sobre a satisfação das mesmas com a polícia.

As respostas são dadas com o objectivo de evitar a revitimação, com base num suporte formal orientado para a vítima e do que ela necessita *“(...) as respostas que nós damos é no sentido de a vítima, sentir o apoio da parte da polícia (...) no sentido de ela se sentir acompanhada (...) o facto de a polícia criar programas específicos, com objectivos específicos, sendo que um deles é esta temática, esta questão da violência doméstica denota que a polícia tem preocupação e quer transmitir essa preocupação às pessoas que estão a ser vítimas desse tipo de problema(...)”* (Agente A); *“(...) da nossa parte nós tentámos que haja um tipo de resposta completa, de forma a que elas consigam, começar uma nova vida, tentar apagar um bocado, sair daquele ritmo de vida que tinham na qual eram vítimas de violência doméstica (...)”* (Agente B). *“Exactamente adequadas àquilo que eu pretendia (...) não tive que esperar, por acaso na altura até fui logo atendida (...) apresentei o problema (...) os dados que tinha que fornecer (...) qualquer problema que me surja posso dirigir-me novamente, uma, duas ou mais vezes, as vezes que forem precisas.”* (Vítima C).

Foi havendo alterações no modo de actuação da população policial e segundo os agentes actualmente funciona assim e bem, as respostas traduzem-se em informar, encaminhar e na prevenção do risco de revitimação. Reforçando a questão do acompanhamento às vítimas *“(...) a gente chegava às ocorrências, recolhia os dados, e a vítima ficava por sua conta e risco, neste momento acho que não, acho que, com o policiamento de proximidade, no apoio lá às vítimas, vão informando de participar as situações criminalmente não é? Ao ministério público, também o apoio e o encaminhamento para as instituições de modo que se necessário naquela fase, em que ela corre mais risco ou que há probabilidade de haver agressões ou fazer um acompanhamento até nos trajectos para o trabalho, nessa condição.”* (Agente F).

As respostas dadas pelos agentes, seguem no sentido de acompanhamento e suporte formal para a vítima de acordo com o que esta mais necessita naquele determinado momento *“(...) o tipo de resposta que nós damos é no sentido de apoiar, de conferir ou de dar à vítima um sentimento de que na polícia podem contar com o apoio para uma situação, pronto, de que esteja a ser vítima e por facilitar o facto do agente, e depois, cada departamento encontra a melhor estratégia de chegar à sua vítima e de lhe dar essas respostas (...)”* (Agente A); *“O procedimento normalmente, realmente é informá-la de todos esses direitos não é? De todos os direitos e, escolhas e, pessoais, até porque*

ela pode realmente melhorar a vida não é? (...)” (Agente E). Esta forma de actuação é corroborada pelas vítimas “(...) ficaram com o meu contacto e de volta e meia ligam para saber se está tudo bem se não está, para se manterem informados, querem seguir o caso mais de perto, e passo a passo para saberem se as coisas estão a ir ou não estão a ir (...) Apresentei a queixa, eles formalizaram-na toda e encaminharam-me e mesmo nesse dia, eu estava com medo de ir para casa, eles perguntaram se queria que fossem me levar a casa, disseram que iam, tentaram arranjar só para aquela noite, porque não há abrigo para mãe de quatro filhos” (Vítima A); “(...) ajudaram-me imenso, indicaram-me, aconselharam-me o melhor caminho a seguir, porque eu estava numa fase muito difícil, com receio de chegar a, a, a vias extremas a, à violência (...) e, aqui, efectivamente, além de me aconselharem a não o fazer, a manter a calma a, a quando necessitasse, que tinha todo o apoio e colaboração da, dos agentes e das pessoas que aqui trabalham(...)” (Vítima B).

Dentro da instituição, a forma de actuação é diferenciada. Os agentes descrevem que deveria haver mais articulação entre eles e que deveria estimular-se o desenvolvimento da sensibilidade de alguns agentes, pois há os que fazem algo (procuram instituições) e os que fornecem uma resposta mais fraca “(...) nós temos colegas que tentam encaminhá-las, tentam dar mais, encaminhá-la e estar mais perto da situação não é? continuamente ver se ela está bem, se não está, e há outros que nem tanto, (...) cortam por ali e não tentam fazer mais nada (...)” (Agente D); “(...) existem outros, outro tipo de polícia que se calhar, o tipo de intervenção a nível de recolha e encaminhamento, nunca fez nenhum, porque há necessidades e necessidades e a partir daí elas ficam desamparadas, e existe o policiamento de proximidade para dar seguimento a isso.” (Agente B); “Tudo depende do empenho que o próprio que o elemento tenha, claro que, se houver um empenho que é o desejável nesta profissão consegue-se dar uma resposta mais correcta e um auxílio muito maior (...)” (Agente H). Mas também existem aquelas situações em que os agentes ajudam mas não recebem feedback das vítimas “(...) às vezes tentámos ajudá-la não é, e tentámos reencaminha-la e até pode tudo correr muito bem, mas outras vezes que nós damos-lhes as soluções, mas depois não acompanhamos não sabemos depois o feedback final (...)” (Agente D). Os agentes têm consciência da importância do seu trabalho, de corresponder às expectativas das vítimas o que nem sempre é conseguido, o que constitui um motivo de preocupação por parte dos agentes.

- c) *Se os agentes e as vítimas acham que as respostas dadas às vítimas de violência doméstica são as mais adequadas para aquela situação;*

Foi questionado aos agentes se achavam que os tipos de respostas que prestavam, eram adequadas ao tipo de situação vivida pelas vítimas de violência doméstica. De um modo geral todos afirmaram que as respostas dadas eram as mais adequadas, mas claro que, com algumas modificações a sua actuação poderia ser melhorada *“(...) num modo geral as respostas acho que sim, tanto ao nível de, de segurança, de conselhos de segurança para a própria vítima, a nível de encaminhamento, encaminha-se sempre, acho que, pelo menos há um interesse dos agentes demonstrarem, entrarem em contacto com instituições para lhes dar um apoio psicológico e depois há as instituições para um abrigo também, sempre que a, que a vítima o solicita vamos acompanhar.”* (Agente H). Também as vítimas sublinham ter recebido esse tipo de resposta *“(...) Aquela guarda que necessitava, aquela protecção que necessitava tive.”* (Vítima A). *“(...) as respostas foram as melhores (...) deram-me todo o apoio que eu precisava (...)”* (Vítima C).

Os agentes preferiram que actuam dentro do que é legal, *“(...) nós enquanto polícia actuamos dentro da legalidade, se for necessário a policia ir a uma residência porque lá estar a ocorrer violência doméstica e nós presenciarmos algum tipo de agressão, actuamos dentro da legalidade e como tal, procedemos à detenção do infractor, portanto ferramentas existem não é?(...)”* (Agente A). As alterações que foram feitas na legislação modificaram também a sua forma de trabalho, evoluindo de uma forma positiva *“(...) o que é que isso implica? Implica que qualquer pessoa que tenha conhecimento de uma situação de violência doméstica, tenha legitimidade para a denunciar e só isso, só o facto de denunciar por terceiro é suficiente para promover logo um processo criminal e para eventualmente chegar a um julgamento. Portanto a evolução legislativa tem sido feita no sentido de, dar, de tentar encontrar mecanismos legais para responder mais adequadamente, e mais prontamente, a esta problemática. Portanto, estamos num processo de, portanto, crescimento, de maturação não é?(...)”* (Agente A).

Os agentes policiais dão aquilo que sabem e conhecem, mas com alguma formação a actuação poderia melhorar *“(...) embora tenhamos alguma formação, mas acho que deveríamos ter mais formação neste aspecto (...)tentámos sempre dar a melhor*

resposta mas eu acho que por vezes pode vir a faltar alguma coisa, mas inconscientemente porque nós também, se calhar não estamos, ou melhor eu acho que nós estamos, devíamos estar mais bem preparados, pronto, no fundo acho que ao dar de algum modo respostas ou, que não seja dada tão eficazmente é derivado mesmo a essa má formação, porque também nunca nos foi dada, ou nunca nos foi permitido, se calhar a gente também, porque só por aí é que a gente pode melhorar não é?” (Agente C); “(...) Acho que realmente que o nosso sistema funciona bem, excepto nos casos que existem em toda a parte, profissionais, e às vezes assim, da equipa é necessário formação e ter pessoas com determinadas características para realmente fazer o atendimento da vítima e aí eu acho que era muito importante ter pessoas com determinadas características profissionais da polícia com determinadas características para lidar com as vítimas porque às vezes, realmente quando são atendidas por um homem não estão muito à vontade para falar de certas violências(...)” (Agente E).

O facto das respostas serem adequadas ou não, não depende só dos agentes, depende do que a vítima acha no momento, da situação pela qual se encontra a passar e se quer ou não ajuda por parte da instituição policial *“(...) todo o apoio que eu necessitava eles deram, todas as perguntas, dúvidas que tinha, eles disseram o que é que devia fazer e o que não devia fazer.”* (Vítima A); *“(...) tudo depende da interpretação ou do tempo e da necessidade de cada vítima como é obvio. Como é obvio que há vitimas que nesse momento acham bem a nossa tomada de decisão que é retirá-las e no dia a seguir, há uma conversa novamente com o agressor digamos, e volta ao normal, isto é, torna à continuidade dessa violência, mas aí é uma decisão da própria vitima, agora, naquele momento e pronto, cada situação é uma situação, nós se achámos que a retirada é a melhor solução, nós fazemos essa retirada, se acharmos que as coisas não são tão graves quanto isso poderemos tomar outro tipo de medidas, como deixar ficar um contacto, um acompanhamento neste tipo de sofrimento é usual mesmo depois de as nossas decisões ser tomadas faremos um acompanhamento até vermos até que e quais são os resultados práticos (...)”* (Agente I). Referem que não pode substituir-se a vítima, pois umas podem querer esta ajuda e outras podem não querer este trabalho de cooperação *“(...) desde conselhos de segurança, desde encaminhamentos para outras instituições e, e mesmo da saída da própria residência, é claro que isso também trabalha sempre em sintonia com a própria vítima porque se ela não quer sair de casa ou, ou, pronto tudo depende do tipo de violência domestica (...)”* (Agente H).

Há urgência na actuação com as vítimas, consoante o nível, de severidade que cada uma enfrenta, ou seja, depende do caso e se têm que se ter em conta outros membros da família. Entender a vítima parte de cada agente *“(...) é possível recolher mais informação, que vai ajudar sempre, agora tem que ser com toda, se calhar não, porque nós ao lidar com a vítima à partida só estamos ali por opção.”* (Agente H).

Que o agente deve, ao ajudar a vítima, separar o que pensa do que faz *“(...) E poder ter uma atitude profissional, técnica e com categoria, conhecimentos, sem estar a influenciar, por aquilo que eu penso, por aquilo que eu acho, pela minha própria opinião. (...)”* (Agente E).

d) Quais as mudanças no Sistema Policial, que os agentes e as vítimas acham necessárias, para aumentar o empowerment da vítima; E qual o sentido de unidades especializadas (ex: PIPP) dentro do Sistema Policial para lidar com este problema;

Como última questão da entrevista, foi-lhes perguntado acerca do que se deveria alterar no âmbito do sistema policial e qual o sentido da criação de unidades especializadas nesta problemática, tal como o PIPP. Partem do princípio que há *“(...) mudanças necessárias no sistema, vamos a caminhar (...) eu continuo a dizer isto, não se pode querer tudo de um momento para o outro (...) o sentido de criar estas unidades especializadas como é o caso do PIPP é no sentido de fazer, ver que no efectivo de um corpo policial, haver pessoas que de facto estão formadas ou estão, pelo menos, muito mais sensibilizadas e, e especializadas para lidar com esta problemática (...)”* (Agente A); *“(...)é tentar encaminhar as pessoas e tentar que elas resolvam, pronto que deixem de ser vítimas de violência doméstica e consigam ter uma vida, formar uma vida social normal sem, sem violência doméstica.(...)”* (Agente B); *“(...) é um sistema, aliás um policiamento de informação e de ajuda social, não é tanto criminal mas mais social, porque uma vítima vai à esquadra, faz queixa de violência doméstica e depois a parte criminal é feita no tribunal em que é feita a participação e depois vai a tribunal, nós é a parte social com a criminal (...) e na parte social temos que a ajudar a realizar declarações e até mesmo declarações.”* (Agente G).

Deveria haver uma equipa especializada em todas as esquadras *“(...) uma vítima pode-se deslocar a qualquer unidade policial, a qualquer esquadra para apresentar a sua queixa, faz todo o sentido que nessa esquadra exista atendimento especializado (...)”* (Agente A); *“(...)a posição e a resposta ao meu problema, foi, foi espectacular, foi impecável e, e já o disse e repito, é pena que esta, esta situação ou este programa que existe nas esquadras da policia não seja, não seja mais divulgado, e eu tenho a certeza que há muita população que desconhece, como eu desconhecia até há bem pouco tempo.(...)”* (Vítima B).

Um dos aspectos que todos os agentes referem é a falta de formação que existe sobre o tema da violência doméstica, têm que saber actuar em todas as ocasiões e que para isso, sentem que tem falta de conhecimentos, actuam, mas poderiam actuar de um forma muito mais rápida e eficaz se tivessem formação mais especializada ou constante nesta temática *“(....) nós temos uma formação geral a nível policial que aborda estas temáticas da violência doméstica, mas na minha opinião, a especialização dentro de uma determinada área acarreta uma formação constante não é? E mais aprofundada sobre essa tal especialização (...)”* (Agente A); *“(...) Deveríamos ter mais formações e mais conhecimentos a nível de violência doméstica, para podermos ajudar vítimas, para no momento ajudar da melhor forma possível. Nós deveríamos ter mais, a nível de, mais conhecimentos, mais e podermos ajudar vítimas como, no momento ajuda da melhor forma possível, o que sei e o que posso não é? Mas se tivéssemos mais formações, se calhar existem mais, muita coisa que nós poderíamos ajudar e que não temos conhecimentos.”* (Agente B). A especialização deveria, segundo os agentes, estender-se às três vertentes do policiamento de proximidade, o idoso, o comerciante e a vítima *“(...) quanto mais preparados estivermos para uma primeira abordagem se calhar o resultado vai ser muito melhor (...) acho que devia de haver, mesmo dentro destas três vertentes, acho que devia haver equipas especializadas para cada uma delas, uma pessoa trabalhar só com idosos, outra pessoa trabalhar só com o comércio, uma pessoa ou uma equipa ou um grupo, aí acho que era muito mais fácil em termos de dar continuidade e, e se calhar de uma resposta mais rápida.”* (Agente C). Esta formação deveria além de ser mais centrada no apoio e no encaminhamento das vítimas, deveria também ajudá-los a conhecer os vários graus de gravidade de uma situação de violência doméstica. Segundo o que eles referem *“dever-se-ia ter um conhecimento do que é grave ou não, para detectarmos casos esporádicos e os casos mais complicados,*

acho que isso acima de tudo é o essencial (...) seria o distinguir o que é, o que poderá ser mais uma situação de risco e o que não é (...)” (Agente H). Na opinião dos agentes, como não possuem um tipo de formação mais especializada vão procurando estar actualizados por iniciativa própria *“(...) aquilo de base que nos temos, e muitas das vezes são adquiridas pela prática do dia-a-dia (...) aquilo que a gente vai analisando muitas das vezes o que é a violência doméstica, através de net’s de, nós vamos adquirindo, vamos tendo conhecimentos e depois pomos na prática (...) falta apoio, apoio material (...)*” (Agente I).

Os agentes referem também que toda a população policial deveria ter a mesma formação que o PIPP tem ou deveria ter *“Todos os elementos deveriam ter a mesma formação do PIPP, para já, desde logo naquele primeiro contacto com a vítima já terem instituições, terem alguma coisa já para propor á vítima, para ela ter noção da situação toda penso eu que seja a melhor forma de acompanhar, pronto ter para ter algum rumo para seguir.(...)”* (Agente B), sobretudo para garantir uma maior sensibilidade para estes casos *“(...) os colegas estarem mais sensibilizados para ouvir a vítima e dar, tentar logo dar respostas não é? Não é chegar lá e (...) querem sair dali ou quer despachar aquilo, nem dão informações.(...)”* (Agente D); *“(...) se a gente não tiver sensibilidade para lidar com estes casos, não se consegue dar um sentido de auxílio á vitima, não se consegue dar, não se consegue dar uma resposta o mais correcta possível, porque é evidente que se eu não tiver sensibilidade para estes casos, vou ouvir “se calhar até levou bem, levou bem” tudo depende e temos e isso pode ser muito mais trabalhado.(...)”* (Agente H). De acordo com os agentes policiais esta equipa deveria só centrar-se nos objectivos propostos para a mesma, mas isso não acontece pois são chamados para outro tipo de serviços que não têm a ver com o apoio à vítima, o que pode também influenciar na actuação das equipas *“(...) a finalidade principal para o qual ele foi criado acaba por estar completamente distorcida e o que é que acontece e tem-se notado esta situação é que acaba por nós, nós do PIPP ou dentro das EPAV’s, acabámos por ser solicitados para outros serviços que não são os nossos o que é que acontece? O fim para o qual foi criado este sistema de policiamento acaba por, por o objectivo em si não ser tão, tão eficaz”* (Agente C).

Os agentes referem também a falta de efectivos para este tipo de situações *“(...) neste momento são adequadas, se calhar ainda podiam ser mais, se houvesse mais efectivo*

direccionado para esse tipo de criminalidade.” (Agente F). Referem ainda que por vezes possuem poucos recursos para auxiliar a vítima no momento, sentindo-se algo incapazes *“também não temos muitas respostas ou soluções a dar na área, é encaminhá-las para instituições ou mais nada se quiser sair, ou no acto, se vemos que a situação está muito quente, se quiser sair vem connosco e tentámos reencaminhar ou senão o procedimento é contactar com a APAV, ou contactar outras instituições (...)”* (Agente D). As próprias esquadras não estão apetrechadas para um bom atendimento e acompanhamento *“(...) este tipo de queixas até valia a pena falar às vezes, não há privacidade, não falam... há ideia para mudar (...) e tentar contribuir para alguns colegas, nós agentes para isso, agentes mais velhos e não tem tanta sensibilidade para isso e então esses mais novos agora, um bolo pequenino, talvez se comece a alterar.”* (Agente D).

As agentes consideram que estas alterações à legislação foram positivas mas que ainda não são suficientes para uma boa actuação da justiça *“(...) não sei até que ponto em termos legislativos não fosse pertinente ou adequada a extensão da utilidade às forças policiais (...)”* (Agente A); *“(...) deviam adoptar medidas para combater este tipo de criminalidade, mesmo através da moldura penal, acho que devia agravar para tentar evitar que este tipo de crime. Porque não é aquele crime simples, que se imagina, realiza e acabou é um crime que tem outras consequências mesmo a nível de estrutura familiar e por aí fora. Acho que isso destabiliza muito a sociedade (...) a moldura penal devia ser agravada para tivesse o efeito de, tivesse o efeito preventivo (...)”* (Agente F); *“(...) Porque isto por vezes, as ameaças, às vezes depois, é, é, transformam-se mesmo em coisas graves que depois já não há nada a fazer não é (...) E aí, se realmente eles pudessem operar de outra maneira, podia ser que o agressor não tivesse, não sei senhora doutora, sou leiga não é? Deviam ser era, realmente, era detidos, para não chegarem a consequências mais graves (...)”* (Vítima C). Os agentes policiais consideram que as alterações ajudaram na actuação com outras instâncias legais, para o aumento de resposta, de suporte social, apoio psicológico e físico, mas que deveriam trabalhar mais em equipa *“(...) Nós, se tivermos conhecimento efectivo dos recursos que existem na comunidade para ajudá-la a, a resolver a sua situação, melhor, vamos poder prestar um melhor atendimento à vítima não é? Esclarecê-la e encaminhá-la adequadamente(...)* (Agente A). O funcionamento integrado, nomeadamente nestes casos de apoio à vítima deveria ser mais vinculativo *“Eu acho que se calhar deveria,*

portanto, a integração devia ser mais vinculativa, acho que é uma a vinculação verbal e acho que deveria ser formalizada e que, portanto, comprometesse as partes nesse protocolo.” (Agente F). Muitas das vezes as próprias vítimas vão procurar ajuda e não a obtêm *“(...) o mais complicado é, nós policia, além de termos poucas instituições para encaminhar, encaminhámos, elas chegam lá às instituições, depois o que elas pretendem, muitas vezes não conseguem a ajuda, pronto é um bocado complicado as instituições porque tem burocracias deles, e não conseguem, porque dali ainda tem que haver outro seguimento (...)”* (Agente B), algo confirmado pelas vítimas *“(...)quando uma pessoa recorre às instituições de apoio à vítima elas agem muito lentamente, acolhimentos para mães que têm mais do que um filho não há, e eu acho que isso é mau. (...) uma mãe que tenha quatro filhos devia ser, prontos, mais apoiada. (...) Porque se eu ficar com quatro filhos, obviamente que não é o apoio que recebo dos miúdos mais o meu salário que me vai dar para pagar a renda, água e luz, e para comer e para vestir. Acho que é isso, que devíamos ter mais apoio aí.”* (Vítima A). Assim deveria haver mais protocolos ou um reforço dos protocolos já existentes com as instituições de modo a que estes funcionassem de forma mais rápida e eficaz e o reforço das mesmas instituições *“(...)criar mais, não digo mais instituições de apoio mas reforçar as condições de cada instituição, acho que neste momento as instituições não tem capacidade (...)”* (Agente F).

Questionados acerca de outras mudanças essenciais referem que se torna muito necessário e pertinente que haja também um acompanhamento para a o agressor, uma vez que este também necessita de apoio para não praticar comportamentos violentos *“(...) o trabalho, na minha opinião poderia ser feito um bocadinho no lado do agressor, o agressor vai para, portanto, (hum) a abordagem se calhar devia ser paralela, devia se ter uma certa preocupação também, por fazer o acompanhamento do agressor, não é? E nós enquanto polícias, já nos tem sido solicitado, de certo modo que o façamos (...)”* (Agente A).

Os agentes apontam a importância da prevenção primária, uma maior e mais focada atenção para os jovens, na medida em que esta problemática parte um pouco da educação que lhes é dada, acabam por perpetuar alguns comportamentos que, como estão habituados a conviver com os mesmos, acabam por adoptá-los como comportamentos normativos, tentando alertá-los para o contrário *“(...) isto tudo, no*

fundo, parte da educação, e deve haver uma aposta forte na educação dos nossos jovens, sensibilizando-os para esta temática, para a gravidade e para as consequências. De facto isto passa, acima de tudo é, estar a combater o problema, só quando ele já está a ocorrer e não preparar-mos as nossas gerações, os nossos jovens, para que não tenham comportamentos destes e para que saibam e, alertá-los e, sensibiliza-los, para a eventualidade da prática deste tipo crime (...)” (Agente A).
Questão de prevenção primária complementar à questão da formação, poderá ser melhorada mas deve continuar assim e ser melhorada em alguns aspectos porque é assim que os cidadãos vêm a forma de actuar da polícia *“(...) pode ser mais, mais preventiva, pode ser mais fundamentada pode-se trabalhar mais ainda o método essencial que está inserido.”* (Agente H).

e) Quais as experiências, mais e menos positivas, que as vítimas tenham tido com a PSP.

Questionamos as vítimas acerca das suas experiências com a polícia, se positivas ou negativas, a resposta comum foi positiva, que *“(...) só o facto de conversar, de me darem a abertura, de poder, quando estou em dificuldade, quando estou a bater quase no fundo psicologicamente, só o facto de saber que tenho uma porta aberta, para poder conversar (...) isso para mim já é muito positivo e muito bom (...)”* (Vítima B); *(...) tudo o que necessitei, eles foram excelentes (...)”*(Vítima A); *“(...) O pouquinho foi rápido (...) quando foi daquele caso também, nessa altura também correu tudo bem, e agora também espero que vá correr, senhora doutora, embora ainda não tenha resposta mas espero que a resposta seja positiva.”* (Vítima C).

2.2. Estudo quantitativo

2.2.1. Objectivos do estudo

Nesta investigação procurámos, em termos gerais, conhecer quais as representações que os agentes possuem em relação ao apoio prestado às vítimas de violência doméstica, nomeadamente as relações entre o serviço prestado e a vítima, e as estruturas e procedimentos realizados. Atendendo a variáveis demográficas (idade e sexo) e às crenças apresentadas sobre o fenómeno, pretendemos ainda verificar se poderia haver diferenças ao nível das percepções sobre o apoio prestado pelos agentes nestas situações. Desta forma, procuramos em termos específicos:

- a) Avaliar a percepção geral dos agentes sobre o apoio a prestar às vítimas de violência doméstica;
- b) Verificar se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função do género;
- c) Averiguar se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função da idade;
- d) Perceber se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função das crenças sobre violência doméstica.

2.2.2. Método

2.2.2.1. Participantes

Este estudo foi desenvolvido com a colaboração do Comando Metropolitano do Porto da PSP, no decorrer do ano curricular 2009/2010. Segundo dados fornecidos pela entidade, em Abril de 2010, os elementos activos contabilizavam-se em 3383, dos quais: 3 Intendentes, 9 subintendentes, 16 comissários, 58 subcomissários, 267 chefes, 114 subchefes, 2274 Agentes principais, 579 agentes. Deste universo de 3383, são 3320

que se encontram directamente ligados à acção policial propriamente dita, sendo que os restantes representam os recursos humanos especializados e técnicos da organização PSP.

Após o conhecimento desta população, passámos à selecção dos elementos que iriam constituir a nossa amostra através de alguns critérios, nomeadamente, o facto de eventualmente terem tido ou virem a ter algum tipo de contacto com situações e vítimas de violência doméstica. Assim, a nossa amostra passou a ser constituída por chefes, subchefes, agentes principais e agentes, o que representa 49% do total do universo de elementos activos do Comando Metropolitano do Porto da PSP. Estes agentes policiais participantes no estudo encontravam-se distribuídos por várias divisões, respeitantes ao círculos de: Gondomar, Maia, Matosinhos, Porto, Póvoa de Varzim, Santo Tirso, Valongo, Vila do Conde e Vila Nova de Gaia.

Desta forma, nesta investigação participaram 453 agentes policiais, 90.7% (n=411) dos mesmos pertencem ao sexo masculino, 9,1% (n=41) ao género feminino, e, os restantes, 0.2% (n=1) não responderam a este item (cf. Tabela 1).

Tabela 1 – Distribuição dos participantes por sexo (n=452)

Distribuição por Sexo			
	Sexo	Frequência	Porcentagem
Válidos	Masculino	411	90.7
	Feminino	41	9.1
	Total	452	99.8
Inválidos	Omissão	1	0.2
Total		453	100

Dos participantes deste estudo, 225 (49.7%) têm idades compreendidas entre os 26 e os 35 anos, 68 dos participantes têm idades entre os 36 aos 45 anos (35.1%), 62 (13.7%) estão na faixa etária dos 46 a 55 anos e 6 dos participantes (1.3%) com mais de 56 anos (cf. Tabela 2). Para o total da amostra a média etária obtida foi de 37.7. com um desvio padrão de 6.79.

Tabela 2 – Distribuição dos participantes por grupos etários (n=452)

Distribuição por Grupos Etários			
		Frequência	Porcentagem
Válidos	26 a 35 anos	225	49.7
	36 a 45 anos	159	35.1
	46 a 55 anos	62	13.7
	> 56 anos	6	1.3
Inválidos	Omissão	1	0.2
	Total	453	100

Quanto às habilitações literárias dos participantes, a grande maioria, 70.9% (n=321) possui o secundário, 13.7% (n=62) têm o 3º ciclo e 5.3% (n=24) obtêm o nível superior (bacharelato, licenciatura e pós-graduação). 2.2% (n=10) dos indivíduos possuem o 1º ciclo e 1.1% (n=5) têm o 2º ciclo. Do total de participantes 6.8% (n=31) não responderam a este item (cf. Tabela 3).

Tabela 3 – Distribuição dos participantes por ciclo de estudos (n=422)

Ciclo de Estudos			
		Frequência	Porcentagem
Válidos	1º ciclo	10	2.2
	2º ciclo	5	1.1
	3º ciclo	62	13.7
	Secundário	321	70.9
	Bacharelato/ou mais	24	5.3
Inválidos	Omissão	31	6.8
Total		453	100

Relativamente ao estado civil da população estudada, 74.2% (n=336) encontram-se casados ou viver em união de facto, 14.8% (n=67) são solteiros/as e 6.2% (n=28) estão divorciados/as ou separados/as. 4.9% (n=22) não responderam a esta questão (cf. Tabela 4).

Tabela 4 – Distribuição dos participantes por estado civil (n=431)

Estado civil		Frequência	Percentagem
Válidos	Solteiro/a	67	14.8
	Casado/a ou União de Facto	336	74.2
	Divorciado/a ou Separado/a	28	6.2
	Total	431	95.1
Inválidos	Omissão	22	4.9
Total		453	100

No que concerne à função desempenhada pelos participantes, verificou-se que, 52.5% (n=238) são agentes principais, 36.9% (n=167) são agentes, 6% (n=27) são chefes e 2% (n=9) são subchefes (cf. Tabela 5).

Tabela 5 – Distribuição dos participantes por função (n=441)

Função		Frequência	Percentagem
Válidos	Chefe	27	6
	Subchefe	9	2
	Agente Principal	238	52.5
	Agente	167	36.9
	Total	441	97.4
Inválidos	Omissão	12	2.6
Total		453	100

2.2.2.2 Instrumentos

Neste estudo foram utilizadas duas escalas “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”, construída por Sani e Morais (2010) e validada na presente investigação e a “Escala de Crenças sobre a Violência Conjugal” (ECVC) (Machado, Matos & Gonçalves, 2004)

A primeira escala foi criada a partir da leitura de um artigo sobre um estudo (cf. Russell, & Light, 2006) no qual foi efectuado um levantamento de 103 vítimas com a finalidade de determinar quais os componentes centrais de empowerment na vítima de violência doméstica. Do estudo emergiram 21 componentes, que foram divididos em duas categorias: factores de relacionamento entre o serviço e a vítima e de factores estruturais e processuais realizados. Tendo por base as conclusões apresentadas construímos uma escala (cf. Anexo III) constituída por 18 itens, os quais tinham como opção de resposta sete possibilidade que variam desde 1 (“Totalmente irrelevante”) até 7 (“Totalmente relevante”)

A segunda escala (ECVC) pretende avaliar as crenças em relação à violência em relações íntimas. A primeira versão desta escala foi aferida no ano 2000. A versão actual é constituída por 25 itens, encerra um formato tipo likert com cinco opções de resposta. A escala apresenta uma elevada consistência interna, com coeficiente *alpha* de Cronbach igual a 0.90 (Machado, Matos e Gonçalves, 2004). A validade desta escala foi avaliada através de uma análise factorial que permitiu definir 4 factores: Factor 1 “legitimação da violência pela conduta da mulher”; factor 2 “legitimação da violência pela privacidade da família”; factor 3 “legitimação da violência pela externalização da culpa”; e, factor 4 “legitimação da violência pela sua normalidade” (Machado, Matos & Gonçalves, 2004).

2.2.2.3. Procedimento

Os instrumentos utilizados nesta investigação foram seleccionados de acordo com os objectivos do estudo. Relativamente à “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”, esta foi construída por nós para este estudo. A “Escala de Crenças sobre a Violência Conjugal” ECVC, como já se encontra aferida para a

população portuguesa, apenas se solicitou autorização aos autores para que pudesse ser aplicada.

Após termos definido todos os requisitos necessários para a realização do estudo, foi estabelecido contacto com a Direcção Nacional da Polícia de Segurança Pública, em Lisboa, com a finalidade de adquirir autorização para desenvolver o trabalho de investigação que apresentamos. Mais tarde, o pedido foi aceite e direccionado para o Comando Metropolitano do Porto, o que nos veio facilitar a aplicação das escalas, mantendo-se a representatividade da amostra.

Após a autorização, estabeleceu-se um contacto prévio com o responsável do Departamento de Relações Públicas do Comando Metropolitano do Porto que nos disponibilizou os dados dos recursos humanos de todo o Comando e respectiva distribuição mediante a função, o género, a divisão e a esquadra a que pertenciam. O responsável do Departamento de Relações Públicas procedeu a um contacto com cada responsável das esquadras seleccionadas com a finalidade de nos facilitar o estudo.

Uma vez as escalas autorizadas, a aplicação das mesmas foi realizada com a colaboração dos agentes responsáveis por cada esquadra seleccionada, com quem se manteve um contacto prévio, no sentido de explicar os objectivos do estudo realizado, assim como os procedimentos que deviam ser seguidos durante a aplicação da escala.

Assim, procedeu-se à distribuição das escalas em envelopes identificados com o nome da esquadra a serem aplicadas e o nome do encarregado de cada equipa (aleatoriamente seleccionadas) que ficaria responsável pela sua participação. Após a distribuição das escalas, requerendo a aceitação e colaboração espontânea dos agentes policiais, e depois de serem devidamente preenchidas foram recolhidas, de maneira combinada com cada Subcomissário de cada uma das respectivas esquadras e analisadas.

Recolhidos os dados, os mesmos foram inseridos no programa informático *Statistical Package from Social Sciences* – SPSS e sujeitos a uma série de análise (descritivas, correlacionais e diferenciais), as quais passamos a apresentar.

2.2.3. Apresentação de Resultados

2.2.3.1. Qualidades psicométricas da Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica

Antes de passarmos aos resultados do estudo, apresentamos primeiramente os dados que nos permitem concluir pela existência de qualidades psicométricas do instrumento por nós criado.

Assim sendo, a análise à fidelidade da escala revela uma elevada consistência interna, esta calculada através do *alpha* de Cronbach que é equivalente a 0.93.

Podemos ainda, através do procedimento estatístico KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) aferir sobre a qualidade das correlações entre as variáveis (Pestana & Gageiro, 2005), tendo o valor obtido sido de 0.94. Posto isso, procedemos à análise factorial dos itens para verificar como se operaria a redução de variáveis e avaliar a validade da escala. A análise das componentes principais seguida da rotação ortogonal varimax (cf. Tabela 6) obteve dois componentes de valores superiores a 1 e que explicam 59% da variância dos resultados.

Tabela 6 - Proporção de Variância Explicada, após a Rotação Ortogonal – “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”

Factor	Proporção de Variância Explicada, após a Rotação Ortogonal		
	Total %	Variância %	%Cumulativa
1	7.212	40.068	40.068
2	3.483	19.351	59.419

O primeiro factor explica 40.07% da variância e o segundo factor explica 19.35%. No seu todo, estes valores explicam, aproximadamente, 59% da variância total dos resultados. Estes dois factores foram designados: o 1º factor “*Estruturas e procedimentos*” e o 2º factor “*Relações entre o serviço e a vítima*”.

Tabela 7 – Matriz Factorial das Componentes após Rotação - “Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica”

Itens	Factor	
	1	2
Q13	0.83	
Q18	0.83	
Q14	0.80	
Q15	0.79	
Q11	0.78	
Q17	0.75	
Q10	0.72	
Q7	0.69	
Q9	0.67	
Q12	0.66	
Q8	0.63	
Q16	0.55	
Q1	0.53	0.36
Q3		0.79
Q5		0.79
Q4		0.73
Q2		0.59
Q6		0.56

Analisando a matriz das componentes principais após rotação (cf. tabela 7), podemos constatar que o primeiro factor, que denominamos factor “*Estruturas e procedimentos*” surge com cargas factoriais altas que variam entre 0.55 e 0.83 para os doze itens que neste se destacam. O segundo factor denominado “*Relações entre o serviço e a vítima*” apresenta igualmente cargas factoriais altas que variam entre 0.36 e 0.56 para os seis itens que neste se destacam.

Podemos ainda referir que o item 1 satura em ambos os factores com valores que não deixam de ser próximos, no entanto tende para o factor 1. Admite-se a possibilidade de nova formulação deste item, por forma garantir uma discriminação maior entre os factores.

2.2.3.2. Análises descritivas

- a) *Avaliar a percepção geral dos agentes sobre o apoio a prestar às vítimas de violência doméstica;*

De uma forma geral, as respostas dadas encontram-se entre o “Mais ou menos relevante” (identificado na escala com o numero 5) e o “Relevante” (identificado com o numero 6). Verificámos que a média mais baixa é dada na questão 3 “Manifestação de empatia pela vítima”, o qual pertence ao factor “*Relações entre o serviço e a vítima*” e que a média mais alta é dada na questão 18 “Atenção às necessidades dos filhos (caso existam)” que pertence ao factor “*Estruturas e procedimentos*”.

Tabela 8 – Estatística descritiva dos itens da Escala de Percepção sobre o apoio à vítima de Violência Doméstica

Itens	N	Média	Desvio Padrão
Q1	453	6.53	.86
Q2	451	5.89	1.00
Q3	452	5.54	1.36
Q4	453	5.95	.94
Q5	452	5.71	1.06
Q6	453	6.27	.84
Q7	451	6.18	.89
Q8	453	5.94	1.06
Q9	451	6.02	1.01
Q10	450	6.45	.85
Q11	450	6.39	.86
Q12	453	6.05	.98
Q13	453	6.42	.85
Q14	450	6.36	.89
Q15	452	6.27	.89
Q16	452	5.98	.99
Q17	450	6.24	.95
Q18	452	6.63	.77

De acordo com os resultados obtidos, podemos dizer que no apoio à vítima de violência doméstica os agentes desta amostra salientam sobretudo a relevância de orientações interventivas associadas às “*Estruturas e procedimentos*” utilizadas para actuar perante essas situações, pois é nesse conjunto itens que obtém valores mais altos, com desvios-

padrão genericamente menores, comparativamente aos valores obtidos nos itens do factor associado às “Relações entre o serviço e a vítima”.

2.2.3.3. Análises diferenciais

A amostra é composta por 453 agentes da Polícia de Segurança Pública, destes apenas um não referiu o género, pelo que para esta análise temos uma amostra de 452 indivíduos (411 homens e 41 mulheres). Atendendo ao facto de número de indivíduos por grupo ser muito distinto procedemos à testagem da normalidade da amostra, tendo para o efeito usado o teste Kolmogorov-Smirnov (um teste não-paramétrico que é usado para decidir se a distribuição de uma variável numa amostra tem origem numa população com uma determinada distribuição, isto é, se é ou não normal) (Maroco, 2003).

- b) *Verificar se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função do género;*

Os resultados obtidos indicam vários valores em que $p < .05$, o que nos faz rejeitar a hipótese nula e concluir pela ausência de distribuição normal (cf. Tabela 9 e 10).

Tabela 9 – Estatísticas Descritivas das Variáveis em Estudo – Género

	Género	N	Percentagem
Total Percepção do Apoio	Masculino	411	100
	Feminino	41	100

Tabela 10 – Teste de Normalidade de (K-S) para variável Género

	Género	Kolmogorov-Smirnov		
		Estatística	g.l.	<i>p</i>
Total Percepção do Apoio	Masculino	0.135	411	.000*
	Feminino	0.148	41	.024

* $p < .001$

Rejeitada a hipótese de normalidade optamos pelo uso do teste não paramétrico de Mann-Whitney (cf. Tabela 11), que serve para comparar duas amostras independentes utilizando a mediana para tal, como forma de detectar as diferenças entre as duas populações correspondentes (Pestana & Gageiro, 2005).

Tabela 11 - Teste não paramétrico de Mann-Whitney para variável género

	Masculino (n = 411)	Feminino (n = 41)	U	p
Total Percepção do Apoio	224.31	248.43	7526.5	0.259

Pela análise da tabela (cf. Tabela 11) verificámos que existe homogeneidade entre géneros na forma como a actuação da Polícia contribui para promoção do empowerment da vítima de Violência doméstica. E que, embora o género feminino possua uma média ligeiramente mais alta que o género masculino, verificámos que não existem diferenças estatisticamente significativas uma vez que o valor de significância é superior a .05.

- c) *Averiguar se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função da idade;*

Para analisar a faixa etária da nossa amostra (do total da amostra apenas 384 referiram a idade), tomamos como referência o valor de 35 anos de idade de maneira a constituir dois grupos com valor de n aproximado. Para isso, optamos por dividir a amostra em duas categorias etárias diferentes: a categoria de indivíduos com idade igual ou inferior a 35 anos (n= 225) e a categoria dos indivíduos com idade igual ou superior a 36 anos (n= 228) conforme está transcrito na Tabela 12.

Tabela 12 - Estatísticas Descritivas das Variáveis em Estudo – Idade

	Grupos etários	N	Percentagem
Total Percepção do Apoio	<=35 anos	225	100
	>=36 anos	228	100

Tabela 13 - Teste de Normalidade – Idade

	Grupos etários	Kolmogorov-Smirnov		
		Estatística	g.l.	p
Total Percepção do Apoio	<=35 anos	0.126	225	.000*
	>=36 anos	0.148	228	.000*

* $p < .001$

Dada a rejeição da hipótese de normalidade (cf. Tabela 13) optamos, uma vez mais, pelo uso do teste não paramétrico de Mann-Whitney (cf. Tabela 14).

Tabela 14 - Teste não paramétrico de Mann-Whitney para variável idade

	<=35 anos (n=225)	>=36 anos (n=228)	U	p
Total Percepção do Apoio	198.68	176.29	13016.0	.077

Da análise da Tabela 14 verificamos que não existem valores significativamente divergentes quanto aos valores de percepção sobre o apoio à vítima, tendo em conta a variável idade. Neste sentido, verifica-se a inexistência de valores com significância estatística, e podemos concluir que não há diferenças entre os mais velhos e os mais novos na percepção sobre o apoio prestado à vítima.

d) *Perceber se há diferença nas percepções sobre o apoio prestado pelos agentes à vítima de violência doméstica em função das crenças sobre violência doméstica.*

Quisemos perceber se o nível de crenças sobre a violência doméstica dos agentes podia influenciar a percepção destes no apoio à vítima de violência doméstica. Nesse sentido, a partir dos valores totais obtidos na ECVC, calculamos os quartis, de modo a obtermos grupos distintos. A análise estabeleceu que no 1º quartil se situavam os valores até 37, no 2º quartil os valores entre 38 e 45, no 3º quartil entre 46 e 53 e, finalmente, no 4º quartil os valores acima de 53.

Optámos por realizar as análises diferenciais para a Escala de Percepção sobre o Apoio à vítima de violência doméstica usando os dois grupos extremos, ou seja, o grupo 1 (menos crenças erróneas) e o grupo 4 (mais crenças erróneas). A análise à normalidade

(Tabela 15) dos grupos firmou pela rejeição da hipótese nula ($p < 0.05$), pelo que uma vez mais optámos pela utilização do teste não paramétrico de Mann-Whitney (cf. Tabela 16).

Tabela 15 – Teste de Normalidade de Kolmogorov-Smirnov (K-S) para Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica

	Quartis ECVC	Kolmogorov-Smirnov ^a		
		Estatística	g.l.	<i>p</i>
Total Percepção do Apoio	1 (=122)	0.178	122	0.000
	2 (=113)	0.106	113	0.003
	3 (=107)	0.139	107	0.000
	4 (=111)	0.131	111	0.000

Tabela 16 – Teste não paramétrico de Mann-Whitney para escala de Escala de Percepção sobre o Apoio à Vítima de Violência Doméstica em função das Crenças

	Grupo 1 (=122)	Grupo 4 (=111)	U	<i>p</i>
Total Percepção do Apoio	145,13	86,09	3339,500	.000*

* $p.001$

A aplicação do teste não paramétrico de Mann-Whitney relativamente à *Percepção sobre o Apoio* por parte dos agentes (cf. Tabela 16) demonstrou existir heterogeneidade quanto aos resultados totais da ECVC, isto é, os valores resultantes revelam diferenças que são estatisticamente significativas ($p < 0,001$). Assim, podemos afirmar que, os agentes policiais com níveis baixos de crenças (grupo 1) apresentam valores de *Percepção do Apoio* mais elevados do que os indivíduos com crenças legitimadoras da violência (grupo 4), o que significa que os primeiros têm uma maior percepção do apoio do que os outros.

2.3 Discussão de Resultados

Estes estudos têm como objectivo geral saber se a percepção que os agentes possuem em relação ao apoio prestado às vítimas de violência doméstica contribuem para promoção do empowerment das mesmas.

Começamos por investigar se a actuação da Polícia existe de uma forma integrada ou de uma forma isolada, averiguámos através de uma análise qualitativa que existe uma noção de funcionamento integrado defendida pela maioria dos agentes entrevistados, tendo as vítimas também uma noção deste tipo de actuação, pois ao mesmo tempo que são encaminhadas para a polícia, da polícia também são encaminhadas para outras instituições. Averiguámos que o método de trabalho resultante do estabelecimento de protocolos com outras instituições resulta e que a polícia necessita do apoio de outras instituições, pois não consegue funcionar de forma isolada. No entanto sabem que este método ainda não se encontra firmado em toda a população policial. As equipas, como o PIPP, não se limitam apenas à actuação particular da polícia e veem a sua função como parte integrante de uma rede de serviços, procurando articulações com outras instituições. Tal como nos diz Balseiro (2008) estes protocolos estabelecidos entre a polícia e outros organismos de justiça criminal, vão permitir explorar recursos existentes na comunidade.

Segundo os agentes e as vítimas entrevistados, a forma de trabalho não deve ser alterada, pois é uma forma de trabalho funcional. As vítimas possuem noção de que muitas coisas foram alteradas para melhor, nomeadamente a protecção da vítima e os agentes percebem que ao trabalhar desta forma possuem sobre as vítimas um impacto positivo, de modo a prestar apoio adequado à medida que processo criminal avançava. Este método foi confirmado pelas vítimas como uma dimensão que visa promover o empowerment das mesmas (Russell & Light, 2006).

No que diz respeito ao tipo de respostas dadas pelos agentes, verificamos que as atitudes e respostas não desempenham apenas um papel importante na formação do ambiente social no qual as vítimas estão inseridas, mas também têm um efeito importante sobre a satisfação das mesmas com a polícia. Em consequência disso, todas as vítimas possuem uma opinião positiva do trabalho efectuado pela polícia.

Proceder ao encaminhamento das vítimas e efectuar o acompanhamento das mesmas numa perspectiva de pós-vitimização, em parceria com entidades de apoio social, constituem o procedimento padrão destas equipas (Balseiro, 2008).

Relativamente à pesquisa quantitativa efectuada para perceber se o género ou a idade dos agentes influenciava no tipo de respostas dadas, podemos constatar que, com uma amostra de 452 agentes da PSP dos quais, 411 masculinos e 41 femininos, chegámos à conclusão que existe homogeneidade entre géneros na forma de actuação da Polícia na promoção do empowerment da vítima, embora o género feminino possua uma média ligeiramente mais alta que o género masculino. Em resultado, o nosso estudo não identificou diferenças significativas nos grupos etários criados para o mesmo, sendo assim, apenas podemos afirmar que a idade também não constitui um factor de diferenças significativas no que concerne ao envolvimento policial nas situações de promoção de empowerment da vítima. Um estudo recente de Lila, Gracia e García (2010) acerca das atitudes da polícia na intervenção com casos de violência doméstica vêm confirmar o nosso estudo, uma vez que a análise feita pelos autores demonstrou que não se reflectiram diferenças em função do sexo e da idade nas atitudes dos agentes.

Ao longo do tempo houve várias alterações no modo de actuar da polícia, actualmente, as respostas passam por informar, encaminhar e prevenir o risco de revitimização. Aqui, tanto agentes como vítimas, reforçam a questão do acompanhamento às vítimas, com base num suporte formal orientado para a vítima e para o que ela necessita. As vítimas sentem-se acompanhadas e amparadas em tudo o que necessitam, fazendo da polícia um local de apoio, ao qual podem recorrer sempre que necessário. Pelo que nos é descrito por (Antunes, 2002) e vem de encontro ao que aqui é dito, o papel da polícia, para apoiar as vítimas, deve passar por informá-las acerca dos seus direitos e dos recursos disponíveis na comunidade.

Os agentes têm a noção da importância do seu modo de actuação e sabem que devem corresponder às expectativas das vítimas, mas sabem que nem sempre o conseguem e que nem todos os agentes possuem a mesma sensibilidade e vontade em ajudar. De acordo com os resultados obtidos na nossa escala, construída para esta investigação, acerca das percepções dos agentes sobre o apoio às vítimas, os agentes deram maior importância às “Estruturas e procedimentos” utilizadas do que às “Relações entre o serviço e a vítima”. A pesquisa de Latané e Darley (1970, citados por Gracia, García e

Lila, 2008) mostrou-nos que as diferenças individuais na percepção da gravidade e responsabilidade pessoal de cada agente influenciam nas respostas dadas. Segundo a pesquisa das Nações Unidas (2003), que defende que embora o papel da polícia nestes casos seja incontornável, pois têm regras e procedimentos a seguir neste tipo de casos, pensa-se que a maioria dos agentes não oferecem à vítima a protecção adequada, subestimando este tipo de violência. Alguns agentes não consideram os casos de violência conjugal prioritários e que a resposta dada às vítimas não é a mais adequada (Balseiro, 2008).

No nosso estudo, de um modo geral todos, tanto vítimas como agentes, afirmaram que as respostas dadas eram as mais adequadas, mas que com algumas modificações a sua actuação poderia ser melhorada. De acordo com o estudo realizado por Apsler, Cummins e Carl (2003) já descrito na parte introdutória, os resultados demonstraram que 75% das vítimas classificou de “muito útil” a actuação dos agentes no seu caso, eram vítimas que queriam ajuda para obter aconselhamento e que a receberam.

A grande falha no sistema referida pelos agentes entrevistados centra-se na escassa formação existente sobre o tema da violência doméstica, sentem que a falta de conhecimento acaba por afectar o modo de actuação e que se tivessem mais instrução que poderiam actuar de um forma mais rápida e eficaz. A nossa pesquisa quantitativa veio corroborar a qualitativa na medida em que, segundo os nossos resultados esta falta de formação demonstrou-se também bastante acentuada uma vez que se comprovaram diferenças significativas ao nível das crenças dos agentes, que podem influenciar na percepção do apoio à vítima, ou seja, os agentes com níveis baixos de crenças apresentam valores mais elevados de percepção de apoio à vítima do que os indivíduos com crenças legitimadoras de violência. Para contrariar estes resultados, podemos dizer que já estão a ser tomadas medidas para a tentativa de resolução desta falha, nomeadamente, e como já foi referido na parte inicial, um dos objectivos específicos da Área estratégica de Intervenção 4 do IV Plano contra a violência doméstica passa precisamente por “1) *Capacitar e qualificar profissionais que intervêm nesta área*” e “2) *Promover a integração do tema da violência doméstica e da violência de género nos currícula de cursos e de formações relacionadas com a intervenção nesta área*” (Diário da República - 1.ª série — N.º 243 — 17 de Dezembro de 2010, p. 5771).

Os agentes entrevistados reforçam a ideia de que deveria haver mais articulação entre eles e acima de tudo que deveria haver uma maneira de estimular a sensibilidade de alguns agentes, uma vez que existem diferentes formas de actuação dentro da própria instituição, daí a formação ser tão desejada. Esta deveria ser no sentido de modificar e alterar os mitos e crenças que cada um possui. A pesquisa veio demonstrar-nos como as diferenças particulares na percepção da gravidade de uma situação de violência influenciam nas respostas dadas pelos agentes. Mostra-nos como as diferenças individuais na percepção da gravidade e responsabilidade de cada agente influencia as respostas dadas nos casos de violência. A formação desejada deveria também passar por, ajudá-los a conhecer os vários graus de gravidade de uma situação de violência doméstica pois, de acordo com o modelo Latané e Darley (1970, citados por Gracia, García & Lila, 2008) quando os agentes têm que reagir a uma situação de violência, a seu próprio critério, têm de decidir o modo como agir, esta decisão depende de uma série de decisões anteriores que envolvem a avaliação da gravidade de uma situação.

Os agentes referem que não podem substituir-se à vítima, e o facto das respostas serem adequadas ou não, não depende apenas dos agentes, mas também do que a vítima acha e sente no momento, se está ou não disponível a receber ajuda. Os agentes neste tipo de policiamento dão especial importância à experiência das vítimas, procurando dar-lhes uma resposta de ajuda eficaz (Antunes, 2002). Referem também que entender a vítima parte de cada agente. Este programa funciona em grande parte pela iniciativa dos agentes pois estes tentam procurar soluções provisórias para problemas que devem não sendo resolvidos a longo prazo (Durão, 2006).

Ambos os grupos foram questionados acerca do que se deveria alterar no âmbito do sistema policial e qual o sentido da criação de unidades especializadas nesta problemática, tal como o PIPP. A opinião expressa por vítimas e agentes é que deveria haver uma equipa especializada em todas as esquadras e uma maior divulgação desta equipa. Uma vez que, a polícia é, normalmente o ponto de partida para iniciar um contacto com o sistema de justiça criminal (Machado et. al, 2003).

Relatam que se torna pertinente que haja também um acompanhamento para o/a agressor/a. E referem que se deveria apostar mais numa prevenção primária, uma mais focada para os jovens, pois pensam que esta problemática parte um pouco da educação

que lhes é dada e que os jovens acabam por perpetuar alguns comportamentos aos quais estão habituados a lidar, acabando por adoptá-los como normativos.

De uma forma global, as vítimas participantes no nosso estudo, possuem uma opinião muito positiva em relação à polícia e principalmente a esta equipa de agentes que participou no estudo qualitativo. Referem que têm uma “porta aberta” à qual podem sempre recorrer, e que, até à data só possuem experiências positivas com a instituição.

Assim, como conclusão, todos enunciam que a questão de prevenção primária complementar à questão da formação poderá melhorar a actuação policial, mas que deve continuar assim e a ser melhorada em alguns aspectos, porque é assim que os cidadãos vêm a forma de actuar da polícia. Os agentes defendem que actuam dentro da legalidade e que apesar das alterações que foram feitas na legislação a evolução foi positiva. No entanto, este grupo de agentes sabe que a actuação ainda não é a desejável mas que caminha para isso e consideram que a mudança seria desejada apenas no sentido de reforçar o modo de actuação, nomeadamente o reforço de laços entre instituições, pois muitas das vezes as próprias vítimas vão procurar ajuda e não a obtêm.

Conclusão

O objectivo desta pesquisa é melhorar a prática nesta matéria de violência doméstica e a contribuição para os estudos nesta área. Posto isto, interessámo-nos se principalmente no processo de empowerment das vítimas de violência doméstica que recorrem ao sistema judicial o que permitiu compreender o processo pelo qual passam as vítimas durante um procedimento criminal e como os agentes actuam e percebem as situações de violência contribuindo ou não para o desenvolvimento de empowerment da vítima.

Com este estudo procurámos efectuar uma investigação mais completa complementando estudos qualitativos com estudos quantitativos procurando alargar o saber nesta área, na medida em que demos voz a agentes policiais que lidam com este tipo de situações diariamente e a vítimas que vivem esta mesma violência. Os dados recolhidos revelam que as atitudes e respostas da polícia desempenham um papel importante e contribuem para a satisfação da vítima, aumentando a probabilidade do desenvolvimento de empowerment.

Esta investigação, como todas as outras, apresenta algumas limitações, os resultados foram restritos a um contexto particular e a uma força policial específica, portanto, não devem ser generalizados. Uma das limitações a nível qualitativo será o facto de que deveríamos ter alargado as entrevistas a mais vítimas de violência doméstica, isto não por falta de vontade mas por falta de meios para chegar às mesmas.

Na investigação quantitativa, outra das limitações insere-se nas variáveis idade e sexo, pois, mesmo tendo sido utilizado controlo demográfico, atendendo às características da amostra, não tivemos grande homogeneidade nestas duas variáveis, a maioria dos participantes pertence ao sexo masculino, uma vez que corresponde à realidade que temos no nosso país.

Os resultados do nosso estudo poderiam vir a proporcionar algumas modificações no processo de selecção que é feito, nomeadamente na selecção de profissionais que constituem as equipas de proximidade que lidam diariamente com esta área específica de intervenção, com vítimas de violência doméstica, mas tendo sempre em mente que falamos de um contexto profissional que é constituído maioritariamente por homens. Deveria também haver alterações e evoluções nas formações pretendidas pelos agentes

com a finalidade de abarcar a maior parte das situações e tipos de violência doméstica existentes com o objectivo de alterar mitos e crenças ainda enraizados na população policial.

Posto isto, considerámos ter atingido os objectivos propostos na investigação, concluindo que haveria mais variáveis a ser estudadas ou objectivos a serem melhor desenvolvidos, nomeadamente o tipo de relações existentes entre os serviços de apoio à vítima, neste caso a Polícia de Segurança Pública e a própria vítima, ou até o agressor. E posteriormente podemos vir a ponderar uma reformulação da escala visando a sua melhoria e maior precisão na obtenção de resultados.

Referências Bibliográficas:

- Alexander, R. (1993). Wife battering: An Australian perspective. *Journal of Family Violence*, 8, 29-245.
- Almeida, S. (2001). A Violência Conjugal. *Ação Social na Área da Família*. Lisboa: Universidade Aberta, 252 – 282.
- Almeida, L. S. e Freire, T. (2003). *Metodologia da Investigação em Psicologia e Educação*. Braga: Psiquilíbrios.
- Anderson, H. e Saunders, D. G. (2003). Leaving an abusive partner: An empirical review of predictors, the process of leaving and psychological well-being, *Trauma, Violence and Abuse*, 4, 2, 163-191. Consultado em Dezembro 28, em <http://emustaine.user.cos.ucf.edu/Battered%20women%20leaving%20%20ex%20of%20pseudo%20meta%20analysis.pdf>
- Antunes, M. (2002). Violência e vítimas em contexto doméstico. In Machado, C., Gonçalves, R. (Coords.). *Violência e Vítimas de Crimes* (pp. 43-77). Coimbra: Quarteto Editora, 1.
- Azeiteiro, A. (2007). *Violência na conjugalidade – Narrativas de vítimas e de agressores: das redundâncias às singularidades*. Tese de Mestrado, Universidade do Minho, Braga, Portugal.
- APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) (2010). Estatísticas APAV 2009. Consultado em Abril 27, 2011 em http://www.apav.pt/portal/pdf/estatisticas_apav_2009.pdf
- APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) (2011). Estatística APAV 2010. Consultado em Abril 27, 2011 em http://www.apav.pt/portal/pdf/Estatisticas_APAV_2010_.pdf
- Apsler, R., Cummins, M. R. e Carl, S. (2003). Perceptions of the Police by Female Victims of Domestic Partner Violence, *Violence Against Women*, 9.

- Balseiro, J. (2008). Comportamentos de Segurança – Conselhos da PSP de Lisboa. Consultado em Dezembro 18, 2010, em http://www.juliosantos.net/comportamentos/Comportamentos%20PSP_MAR08Violencia_domestica.pdf
- Bandura, A. (1982). Self-Efficacy Mechanism in Human Agency. Stanford University. *American Psychologist*, 37, 2. Consultado em Abril, 20, 2011, em <http://jamiesmithportfolio.com/EDTE800/wp-content/PrimarySources/Bandura3.pdf>
- Brandl, S., e Horvath, F. (1991). Crime victim evaluation of police investigative performance. *Journal of Criminal Justice*, 19, 293-305.
- Brown, S. E. (1984). Police responses to wife beating: Neglect of a crime of violence. *Journal of Criminal Justice*, 12, 277-288.
- Buzawa, E. S., e Austin, T. L. (1993). Determining police response to domestic violence: The role of victim preference, *American Behavioral Scientist*, 36, 5, 610-623.
- Cardoso, N. (1997). Mulheres em Situação de Violência Conjugal: Factores relacionados à permanência, rompimento e retorno à relação violenta. *Veritas – Revista Trimestral de Filosofia e Ciências Humanas da PUCRS*, 42, 1, 133- 139.
- Cavalcanti, S. (2005). A Violência doméstica como violação dos Direitos Humanos. *Revista do Ministério Público*. Consultado em Novembro 15, 2010, em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=7753>
- Cavalcanti, L., Gomes, R. e Minayo, M. (2006). Representações sociais de profissionais de saúde sobre violência sexual contra a mulher: estudo em três maternidades públicas municipais do Rio de Janeiro, Brasil. *Caderno de Saude Publica*, 22, 1, 31-39. Consultado em Março, 21, 2011, em <http://www.scielo.br/pdf/%0D/csp/v22n1/04.pdf>
- Casique, L. e Furegato, A. (2006), Violência Contra Mulheres: Reflexões Teóricas, *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 14, 6. Consultado em Dezembro 12, 2010, em: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n6/pt_v14n6a18.pdf

- Chamberlin, J. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20, 43-46. Consultado em Janeiro 4, 2011, em: <http://www.bu.edu/cpr/resources/articles/1997/chamberlin1997.pdf>
- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (2007-2010). *III Plano Nacional Contra a Violência Doméstica*. Consultado em Novembro 25, 2010, em http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/Apres_III_PNCVD.pdf
- Cortez, M. e Souza, L. (2008). Mulheres (in)subordinadas: o empoderamento feminino e suas repercussões nas ocorrências de violência conjugal. *Psicologia: Teoria e Pesquisa*, 24, 2, 171-180. Consultado em Março 20, 2010, em <http://www.scielo.br/pdf/ptp/v24n2/05.pdf>
- Costa, D. (2005). *Percepção Social de Mulher Vítima de Violência Conjugal – Estudo Exploratório Realizado no Concelho de Lisboa*. ISCSP-UTL.
- Damant, D., Bélanger, J., Paquet, J. (2000). Analyse du processus d’empowerment dans des trajectoires de femmes victimes de violence conjugale à travers le système judiciaire. *Criminologie*, 33, 1, 73-95. Consultado em Abril 08, 2010, em <http://www.erudit.org/revue/crimino/2000/v33/n1/004716ar.pdf>
- Day, V., Telles, L., Zoratto, P., Machado, D., Silveira, M., Debiaggi, M., Reis, M., Cardoso, R., Blank, P. (2003). Violência doméstica e suas diferentes manifestações. *Revista psiquiátrica RS*, 25, 17-18. Consultado em Janeiro 11, 2010, em <http://www.scielo.br/pdf/rprs/v25s1/a03v25s1.pdf>
- DeKeseredy, W.S. & Schwartz, M.D. (2001). Definitional issues. In C. M. Renzetti, J. L. Edleson & R. K. Bergen (Eds.), *Sourcebook on violence against women* (pp. 143-178). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Dias, I. (2004). *Violência na família: uma abordagem sociológica*. Porto: Afrontamento.
- Diário da República - 1.ª série — N.º 243 — 17 de Dezembro de 2010. Consultado em Abril 27, 2010, em http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/IV_PNVD_2011_2013.pdf

- Doerner, W.D. & Lab, S.P. (2008). *Victimology* (5ª ed.). Cincinnati: Anderson Publishing Co.
- Durão, S. (2006). *Patrulhas e Proximidade. Uma Etnografia da Polícia em Lisboa. Tese de Doutoramento em Antropologia. Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE), Lisboa, Portugal*
- Ferreira, M. (2005). *Da intervenção de estado na questão da violência conjugal em Portugal*. Edições Almedina.
- Ganapathy, N. (2002). Rethinking the problem of policing marital violence: A Singapore perspective. *Policing and Society*, 12, 3, 172-190.
- Gelles, R.J. (1997). *Intimate Violence in families*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Gracia, E. (2004). Unreported cases of domestic violence against women: Towards an epidemiology of social silence, tolerance, and inhibition. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 58, 536-537. Consultado em Dezembro 18, 2010, em <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1732820/pdf/v058p00536.pdf>
- Gracia, E., García, F., e Lila, M. (2008). Police Involvement in Cases of Intimate Partner Violence Against Women - The Influence of Perceived Severity and Personal Responsibility. *Violence Against Women*. 14, 6, 697-714.
- Gutierrez L. (1995). Understanding the empowerment process: does consciousness make a difference?. *Social Work Research*, 19, 4, 229-37. Consultado em Maio 6, 2011, em <http://web.ebscohost.com/ehost/detail?sid=89c94904-7579-4999-909b-0d0d2491f484%40sessionmgr4&vid=1&hid=12&bdata=JnNpdGU9ZWWhvc3QtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN9512191913-19>
- Hanada, H., D'Oliveira, A., Schraiber, L. (2008). Os psicólogos e a assistência a mulheres em situação de violência Fazendo Gênero 8. *Corpo, Violência e Poder*. Consultado em Março 20, 2010, em http://www.fazendogenero8.ufsc.br/sts/ST33/Hanada-Oliveira-Schiraiber_33.pdf

- Holder, R. (2001). *Domestic and family violence: Criminal justice interventions*. Sydney: Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse. Consultado em Dezembro 18, 2010, em <http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/PDF%20files/issuespaper3.pdf>
- Jones, D. A., e Belknap, J. (1999). Police responses to battering in a progressive pro-arrest jurisdiction. *Justice Quarterly*, 16, 2, 249-273.
- Landry, R. (2003). A análise de Conteúdo. In Gauthier, B. (Ed.). *Investigação Social – Da problemática à colheita de dados* (pp. 345 – 371). Loures: Lusociência.
- Leon, M. (2000). Empoderamiento: relaciones de las mujeres con el poder. *Estudios Feministas*, 8, 191-207 [Consultado em Dezembro 18, 2011, em <http://www.journal.ufsc.br/index.php/ref/article/view/11935/11201>
- Lisboa, M., Vicente, L., Barroso, Z. (2005). *Saúde e Violência contra as mulheres*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde.
- Lila, M., Gracia, E. e García F. (2010). Actitudes de la policía ante la intervención en casos de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja: influencia del sexismo y la empatia. *Revista de Psicología Social*, 25, 3, 313-323
- Machado, C., Matos, M. & Gonçalves, M. (2004). Escala de Crenças sobre a Violência Conjugal. In L. Almeida, M. Simões, C. Machado, & M. Gonçalves (2004). *Avaliação psicológica instrumentos validados para a população portuguesa*, 2, 127-140. Coimbra: Quarteto.
- Machado, C., Matos, M., Saavedra, R., Cruz, O., Antunes, C., Pereira, M., Rato, A., Pereira, I., Carvalho, C., Capitão, L. (2009). Crenças e Atitudes dos Profissionais face à Violência Conjugal. *Acta Medica Portuguesa*, 22, 735-742.
- MAI (Ministério da Administração Interna) (2010). *Relatório Anual de Segurança Interna 2009*. Consultado em Novembro, 2010, em [http://www.mai.gov.pt/data/documentos/Relatorios%20Seguranca%20Interna/RASI%202009%20-%20PCM%2025MAR.%20\(Versao%20defintiva\).pdf](http://www.mai.gov.pt/data/documentos/Relatorios%20Seguranca%20Interna/RASI%202009%20-%20PCM%2025MAR.%20(Versao%20defintiva).pdf)

- MAI (Ministério da Administração Interna) (2011). *Relatório Anual de Segurança Interna 2010*. Consultado em Abril 19, 2011, em http://www.mai.gov.pt/data/documentos/Relatorios%20Seguranca%20Interna/Relatorio%20Anual%20de%20Seguranca%20Interna%202010_vf.pdf
- Manita, C., Ribeiro C. e Peixoto C. (2009). *Violência Doméstica: Compreender para intervir – Guia de boas práticas para profissionais das forças de segurança*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Marques, A. (2009). *A Violência Doméstica: A intervenção dos técnicos de acompanhamento na construção de projectos de vida alternativos. Um estudo de Caso*. Tese de Mestrado. Universidade Portucalense Infante D. Henrique, Porto, Portugal
- Maroco, J. (2003). *Análise Estatística – Com utilização do SPSS*. Lisboa: Edições Sílabo
- Matos, M. e Machado, C. (1999). Violência Conjugal e o modelo de intervenção em crise. *Psicologia: teoria, investigação e prática*, 2, 373 – 388.
- Matos, M. (2002). Violência Conjugal. In Machado, C., Gonçalves, R. (Coords.). *Violência e Vítimas de Crime* (pp. 81-130). Coimbra: Quarteto Editora, 1.
- Matos, M. (2006). Violência nas relações de intimidade: Estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher. *Tese de Doutoramento. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Minho*, Braga, Portugal.
- Meneghel, S., Barbiani, R., Brener, C., Teixeira, G. Sttefen, H., Silva, L., Rosa, M., Balle, R., Brito, S., Ramão, S. (2005). Cotidiano ritualizado: grupos de mulheres no enfrentamento à violência de género. *Ciência e saúde colectiva*, 10, 1, 111-118. Consultado Março 20, 2010, em <http://www.scielo.br/pdf/csc/v10n1/a12v10n1.pdf>
- Ministério Público – Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa. Consultado Março, 25, 2010, em http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1079&tabela=leis&ficha=1&pagina=1

Nações Unidas, (2003), *Estratégias de Combate à Violência Doméstica*, Lisboa, Direcção – Geral da Saúde.

Pestana, M. H., & Gageiro, J. N. (2005). *Análise de dados para ciências sociais. A complementariedade do SPSS*. Lisboa: Sílabo.

Polícia de Segurança Pública. Consultado em

<http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/pipp.aspx?menu=1>

Rappaport, J. (1987). Terms of Empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15, 2. Consultado em Maio 4, 2011 em

<http://www.springerlink.com/content/u8153873232wq60u/fulltext.pdf>

Richards, A., Noret, N. e Rivers, I. (2003). Violence & Abuse in Same-Sex Relationships. *Social Inclusion & Diversity: Research into Practice Paper*, 5. Consultado em Abril 28, em

http://www.broken-rainbow.org.uk/research/Violence_and_Abuse.pdf

Robinson, A. L., e Chandek, M. S. (2000). Differential police response to black battered women. *Women e Criminal Justice*, 12, 2/3, 29-61

Rocha I. (2008). *Códigos Penal e Processo Penal e Legislação Avulsa*. Porto Editora

Russell, M. e Light, L. (2006). Police and Victim Perspectives on Empowerment of Domestic Violence Victims. *Police Quarterly*, 9, 375-396

S/a. (s/d). Knowledge Crisis intervention, 19-20. Consultado em Maio 12, 2011, em

http://openlearn.open.ac.uk/file.php/3499!/via/oucontent/course/284/k113_1_practicecards_p19-20.pdf

Schraiber L. e d'Oliveira A. (1999). *Violência contra mulheres: interfaces com a saúde*. Consultado em Março 20, 2011, em

http://portal.saude.sp.gov.br/resources/humanizacao/docs/violencia_contra_mulheres_-_interfaces_com_a_saude.pdf

Silva, L. (2001). *Acção Social na área da Família*. Lisboa: Universidade Aberta.

- Trujillo, M. P. e Ross, S. (2008). Police Response to Domestic Violence: Making Decisions About Risk and Risk Management. *Journal of Interpersonal Violence*, 23.
- Walker, L., Duros, I., & Tome, A. (s/d). *The Battered Woman Syndrome*. Consultado em Março 20, 2011, em http://www.cavis.es/sitio/index2.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=147&Itemid=46
- Walker, L. (2009). *The battered woman syndrome*. Consultado em Abril 28, 2011, em http://books.google.com/books?id=SX4fDoqCdhcC&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Lenore+E.+Walker%22&hl=pt-PT&ei=Rvi5TfPqO9KGhQel6NGrCw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CCkQ6AEwAA#v=onepage&q&f=false
- World Health Organization (2002). *World report on violence and health: summary*. Geneva: World Health Organization. Consultado em Março 21, 2011 em http://whqlibdoc.who.int/publications/2002/9241545623_eng.pdf
- Zimmerman, M (1995). Psychological Empowerment: Issues and Illustrations. *American Journal of Community Psychology*, 23, 5. Consultado em Maio 5, 2011 em <http://www.springerlink.com/content/jp26k881w2rh38p5/fulltext.pdf>
- Zimmerman, M. (2000). Empowerment Theory Psychological Organizational and Community levels of analysis. In J. Rappaport & E. Seidman. (2000). *Handbook of community psychology*. (pp. 43-64). Library of Congress: New York

Anexos

Anexo I

Guião de Entrevista Individual aos Agentes Policiais

Construída por Moraes, C. & Sani, A. (2010) a partir de Russell, M. & Light, L. (2006)

Esta entrevista insere-se no estudo “Representações da Polícia e das Vítimas no empowerment à vítima de violência doméstica” e visa a recolha de dados junto dos agentes policiais, com o propósito de avaliar o contributo da Polícia para a promoção do *empowerment* da vítima de Violência Doméstica.

1. Na sua perspectiva, o vosso papel como agentes decorre como uma *equipa integrada* ou como uma *unidade isolada*? Acha que se deve alterar esta forma de trabalho? Se sim, porquê e de que forma?
2. Quais os tipos de respostas que mais frequentemente dão às vítimas de violência doméstica?
3. Acha que as respostas dadas às vítimas de violência doméstica são as mais adequadas para aquela situação?
4. Quais as mudanças necessárias no Sistema Policial para aumentar o empowerment da vítima? Qual o sentido de unidades especializadas (ex: PIPP) dentro do Sistema Policial para lidar com este problema?

Anexo II

Guião de Entrevista Individual às Vítimas de Violência Doméstica com contacto com a Polícia

Construída por Morais, C. & Sani, A. (2010) a partir de Russell, M. & Light, L. (2006)

Esta entrevista insere-se no estudo “*Representações da Polícia e das Vítimas no empowerment à vítima de violência doméstica*” e visa a recolha de dados junto de vítimas de violência doméstica que tenham tido contacto com a Polícia, com o propósito de avaliar o contributo desta Entidade para a promoção do *empowerment* da vítima de Violência Doméstica.

1. Descreva-me em que circunstância teve contacto com a Polícia?
2. Quais os procedimentos que a Polícia teve no seu caso, i. é, que tipo de respostas deram para o seu caso?
3. O que achou da prestação de serviços da PSP? Acha que as respostas dadas eram as mais adequadas para a situação?
4. Indique-me experiências, mais e menos positivas, tenha tido com a PSP?
5. Que recomendações daria para melhorar a actuação da Polícia nos casos de violência doméstica?

Anexo III

ESCALA DE PERCEÇÃO SOBRE O APOIO À VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

Construída por Sani, A. e Morais, C. (2010) baseado em Russell e Light (2006)

DADOS PESSOAIS

Por favor, responda às questões abaixo efectuadas, sem indicar o seu nome.

Idade: _____	Sexo: M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>	Habilitações: _____	
Estado Civil: Solteiro/a <input type="checkbox"/>	Casado/a ou União de facto <input type="checkbox"/>	Divorciado/a ou Separado/a <input type="checkbox"/>	Viúvo/a <input type="checkbox"/>
Função: Chefe <input type="checkbox"/>	Subchefe <input type="checkbox"/>	Agente Principal <input type="checkbox"/>	Agente <input type="checkbox"/>
Divisão: _____	Departamento: _____	Área: _____	

INSTRUÇÕES

O questionário a seguir apresentado tem como objectivo identificar as percepções acerca do apoio a prestar à vítima de violência doméstica.

Mais à frente, irá encontrar um conjunto de indicações que dizem respeito a orientações passíveis de serem adoptadas no apoio a vítimas de violência doméstica. Pede-se que leia atentamente as afirmações e exprima a sua opinião em relação a cada uma delas. Não existem respostas certas ou erradas. O que é importante é a sua opinião.

Neste sentido, responda de acordo com a sua percepção, indicando numa escala de 1 a 7 a relevância que deva ser dada a cada uma das seguintes orientações no apoio à vítima de violência doméstica (maior pontuação = maior grau de importância)

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente irrelevante	Irrelevante	Mais ou menos irrelevante	Nem irrelevante nem relevante	Mais ou menos relevante	Relevante	Totalmente relevante

1	2	3	4	5	6	7
Totalmente irrelevante	Irrelevante	Mais ou menos irrelevante	Nem irrelevante nem relevante	Mais ou menos relevante	Relevante	Totalmente relevante

ORIENTAÇÕES quanto a:	1	2	3	4	5	6	7
A. Relações entre o serviço e a vítima							
1. Tratamento da vítima de forma respeitosa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Aceitação da experiência da vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Manifestação de empatia pela vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Recepção dos relatos da vítima como credíveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Entendimento pela relutância da vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Apreciação das necessidades da vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
B. Estruturas e procedimentos							
7. Intervenções aprofundadas, abrangentes e adequadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Continuidade de contacto	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Prestação de apoio por acompanhamento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Prestação de apoio prático (ex. apoio à criança)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Garantia de segurança da vítima	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Coordenação efectiva entre os diversos intervenientes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Prontidão de resposta aos pedido de ajuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Rapidez de processamento de casos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Fornecimento de informações correctas e contínuas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Envolvimento das vítimas em todo o processo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Coordenação com outros serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Atenção às necessidades dos filhos (caso existam)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gratos pela sua colaboração.

Anexo IV

E. C. V. C.

(C. MACHADO, M. MATOS & M. GONÇALVES, 2000; UNIVERSIDADE DO MINHO)

INSTRUÇÕES:

Vai encontrar de seguida um conjunto de afirmações em relação a situações de maus tratos e conflito dentro do casamento (ou relações maritais). Pede-se que **leia atentamente** essas frases e exprima a sua opinião em relação a cada uma delas. Não existem respostas certas ou erradas. A **sua opinião** é o mais importante. Por favor, tente responder de acordo com a sua forma de pensar e sentir e **não como acha que deveria ser**.

Avalie cada afirmação, colocando um (X) na opção que melhor traduza o seu modo de pensar. Assegure-se de que respondeu a todas as questões, devendo optar **apenas por uma das hipóteses** apresentadas.

As respostas a este questionário são absolutamente anónimas.

Obrigado pela sua colaboração!

DADOS PESSOAIS

Por favor responda às questões abaixo efectuadas, sem indicar o seu nome.

Idade: _____ Sexo: M F Habilitações: _____

Estado Civil: Solteiro(a) Casado(a) / União de facto Divorciado(a) / Separado(a) Viúvo(a)

Profissão (se for estudante, indicar profissão dos pais): _____

Por favor, leia atentamente cada afirmação e responda:

1 Discordo totalmente 2 Discordo 3 Não concordo nem discordo 4 Concordo 5 Concordo totalmente

- O problema dos maus tratos dentro do casamento afecta uma pequena percentagem da população.
1 2 3 4 5
- Os maus tratos ocorrem apenas em famílias de baixo nível educacional e económico.
1 2 3 4 5
- Os maus tratos só ocorrem quando há outros problemas dentro da família (p. ex., desemprego, consumo de drogas, problemas de dinheiro).
1 2 3 4 5
- O mais importante para as crianças é que a família permaneça unida, mesmo quando há violência no casal.
1 2 3 4 5
- É a ideia de as mulheres quererem ter tantos direitos como os homens que causa problemas entre o casal.
1 2 3 4 5
- A causa da violência é o abuso de álcool.
1 2 3 4 5

É PROIBIDA A REPRODUÇÃO, POR QUALQUER MEIO, DE QUALQUER PARTE DESTA MANUAL SEM A AUTORIZAÇÃO ESCRITA DOS AUTORES, SOB PENA LEGAL. NÃO FOTOCOPIE. RESPEITE OS DIREITOS DE AUTOR E APOIE A INVESTIGAÇÃO.

7. A preocupação com a situação das mulheres que são maltratadas no casamento só serve para separar as famílias.
1 2 3 4 5
8. Os homens batem nas mulheres apenas quando “estão de cabeça perdida”, por algum problema nas suas vidas ou por alguma coisa que elas fizeram.
1 2 3 4 5
9. Se as mulheres se portarem como boas esposas não serão maltratadas.
1 2 3 4 5
10. Os homens passam a agredir as mulheres porque se envolvem em relações extra-conjugais.
1 2 3 4 5
11. Um(a) parceiro(a) infiel merece ser maltratado(a).
1 2 3 4 5
12. Se o meu(minha) parceiro(a) me insulta, tenho razões para o(a) agredir.
1 2 3 4 5
13. Algumas mulheres merecem que lhes batam.
1 2 3 4 5
14. Um homem tem o direito de castigar a mulher se ela faltar ao cumprimento dos seus deveres conjugais.
1 2 3 4 5
15. Em casos de violência conjugal, a polícia deve apenas tentar acalmar os ânimos e reconciliar o casal.
1 2 3 4 5
16. Dar uma bofetada à(ao) parceira(o) quando se está aborrecido ou irritado é normal; é uma coisa sem gravidade.
1 2 3 4 5
17. A violência conjugal é um assunto privado. Deve ser resolvido em casa.
1 2 3 4 5
18. Os insultos são normais entre um casal.
1 2 3 4 5
19. Uma mulher deve retirar a queixa de maus tratos contra o marido sempre que este lhe peça desculpa pelo que fez.
1 2 3 4 5
20. Se as pessoas permanecem numa relação violenta, é porque merecem a situação em que vivem.
1 2 3 4 5
21. Entre marido e mulher ninguém deve “meter a colher”.
1 2 3 4 5
22. Uma bofetada não magoa ninguém.
1 2 3 4 5
23. Algumas mulheres fazem os homens “perder a cabeça” e, por isso, é natural que eles lhes batam.
1 2 3 4 5
24. Maridos e mulheres sempre se bateram. É natural e não tem nada de mal.
1 2 3 4 5
25. É mais aceitável um homem bater na mulher do que o contrário.
1 2 3 4 5