



Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género
Presidência do Conselho de Ministros

GUIA

DE REQUISITOS MÍNIMOS DE INTERVENÇÃO EM SITUAÇÕES DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA E VIOLÊNCIA DE GÉNERO



Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género
Setembro de 2016

ÍNDICE

PREÂMBULO

1. OBJETO	4
2. ÂMBITO GEOGRÁFICO	4
3. DESTINATÁRIOS	4
4. ENQUADRAMENTO LEGAL	5
5. DEFINIÇÕES GERAIS	7
6. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA INTERVENÇÃO	11
Princípio da defesa dos Direitos Humanos	
Princípio da igualdade e da não discriminação	
Princípio da autonomia da vontade e do consentimento	
Princípio da confidencialidade e do anonimato	
Princípio da segurança	
Princípio da qualidade	
Princípio da cooperação	
Princípio da gratuidade	
7. REQUISITOS MÍNIMOS	15
Requisitos mínimos para a intervenção	
Requisitos mínimos para a estrutura	
Requisitos mínimos para os Recursos Humanos	
Requisitos mínimos para a articulação interinstitucional e cooperação	
8. AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS DESTINATÁRIOS AOS REQUISITOS MÍNIMOS	28
9. ANEXOS	29
10. BIBLIOGRAFIA DE APOIO	30

PREÂMBULO

Face aos compromissos internacionais até então assumidos, Portugal tem dado, ao longo das últimas décadas, uma especial atenção à problemática da violência doméstica e violência de género, cujos planos nacionais têm tomado a forma de instrumentos de operacionalização das respetivas políticas públicas, designadamente o atual V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017 (V PNPCVDG 2014-2017).

Considerando que no presente momento se torna pertinente e necessário desenvolver um documento orientador da prestação de serviços, dando cumprimento ao previsto na medida 23 do V PNPCVDG 2014-2017, e por forma a garantir uma igualdade de oportunidades no acesso a estes serviços por todas as vítimas, são estabelecidos, por via do presente guia, um conjunto de requisitos mínimos de intervenção no âmbito da violência doméstica e violência de género, de cumprimento obrigatório, designadamente pelas estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e casas de abrigo, entre outros.

A elaboração deste guia teve em consideração as orientações internacionais e europeias quanto a esta matéria, as últimas alterações ao enquadramento jurídico nacional, as boas práticas de intervenção já existentes, nomeadamente dos serviços que se especializaram e, por isso podem ser considerados peritos na prevenção e intervenção em situações de violência contra as mulheres, os estudos e bibliografia nacional e internacional produzido neste âmbito, e, ainda, a diversidade e heterogeneidade, em termos de recursos e da estrutura organizativa, dos serviços já existentes. Embora os requisitos mínimos sejam, por definição, exigências de nível básico que todos os serviços devem cumprir (*“basic standards”*), os requisitos ora aqui estabelecidos têm uma segunda dimensão com metas de nível superior, as quais exigem mais tempo e recursos para serem atingidas (*“aspirational standards”*).

O presente guia aplica-se à prevenção secundária e terciária da violência doméstica e violência de género, uma vez que, a prevenção primária, por se constituir, por si só, como uma dimensão específica da intervenção, não obstante assentar nos mesmos princípios preconizados para a prevenção secundária e terciária, pressupõe requisitos próprios que lhe advém da sua precocidade interventiva, sendo, por isso, abordada num outro documento, subsequente ao que agora se estabelece.

1. OBJETO

O presente guia define os requisitos mínimos da intervenção no âmbito da violência doméstica e violência de género das estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica, supervisão e acompanhamento das mesmas.

2. ÂMBITO GEOGRÁFICO

O presente guia aplica-se a todo o território nacional.

3. DESTINATÁRIOS

Os requisitos mínimos definidos no presente guia são aplicáveis aos seguintes destinatários:

- Estruturas de atendimento (artigo 61.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro): são constituídas por uma ou mais equipas técnicas de entidades públicas dependentes da administração central ou local, de entidades que com aquelas tenham celebrado protocolos de cooperação e de outras organizações de apoio à vítima que assegurem, de forma integrada, com carácter de continuidade, o atendimento, o apoio e o reencaminhamento personalizado de vítimas, tendo em vista a sua proteção.
- Respostas de Acolhimento de Emergência (artigo 61.º-A da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro): visam o acolhimento urgente de vítimas acompanhadas ou não de filhos/as menores, pelo período necessário à avaliação da sua situação, assegurando a proteção da sua integridade física e psicológica.
- Casas de Abrigo (artigo 60.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro): são as unidades residenciais destinadas a acolhimento temporário a vítimas, acompanhadas ou não de filhos/as menores.

Os requisitos mínimos definidos no presente guia aplicam-se, ainda, com as devidas adaptações, às demais entidades que prestam apoio às vítimas de violência de género e aos outros intervenientes da rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica, no âmbito das respetivas competências, nomeadamente:

- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – CIG (n.º 1 do artigo 53.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro);
- Instituto de Segurança Social, I.P. – ISS, I.P. (n.º 1 do artigo 53.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro);
- Respostas específicas de organismos da Administração Pública (artigo 62.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro);
- Serviço telefónico permanente (n.º 3 do artigo 53.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro);
- Grupos de Ajuda Mútua (artigo 76.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro).

Em conformidade com a Diretiva n.º 2012/29/EU, de 25 de outubro de 2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, a qual foi transposta para o ordenamento jurídico nacional pela Lei n.º 130/2015, de 4 de setembro, que procedeu à vigésima terceira alteração ao Código de Processo Penal e aprovou o Estatuto da Vítima, os requisitos mínimos aqui estabelecidos devem também aproveitar, com as adaptações devidas, às outras formas de violência previstas na Convenção de Istambul e às respostas, serviços e intervenções que, embora, não existam ainda no terreno, se espera que, num horizonte temporal não muito distante, venham a ser implementadas.

No que respeita aos serviços da administração pública anteriormente referidos, o cumprimento dos requisitos mínimos previstos no presente guia não prejudica o respeito pelas normas e orientações internas às quais estes serviços estão, desde logo e pela sua natureza, vinculados. Não obstante o disposto nos regulamentos internos e demais legislação aplicável à organização e funcionamento das estruturas de atendimento, respostas de acolhimento de emergência e casas de abrigo, os destinatários deste guia devem, também, regular o seu funcionamento, intervenção e articulação com as demais estruturas, em conformidade com os requisitos mínimos aqui estabelecidos.

Tendo em vista a simplificação dos conceitos a utilizar no presente guia, são doravante designados como “serviços” os destinatários dos requisitos mínimos aqui estabelecidos e como “utentes” as vítimas a que os mesmos se destinam.

4. ENQUADRAMENTO LEGAL

A nível nacional:

- Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de dezembro, que aprova o **V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017**;
- Lei n.º 112/2009, de 16/09, alterado e republicado pela Lei n.º 129/2015, de 03 de setembro, que estabelece o **regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas**;
- Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro, que regula as condições de **organização, funcionamento e fiscalização das casas de abrigo**;
- **Código Penal**, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 48/95, de 15 de março, na sua atual redação, designadamente pela Lei n.º 110/2015, de 26 de agosto, que tipifica, entre outros, os crimes de violência doméstica (artigo 152.º), tráfico de pessoas (artigo 160.º), coação sexual (artigo 163.º), violação (artigo 164.º), importunação sexual (artigo 170.º), bem como, os crimes de mutilação genital feminina (artigo 144.º-A), perseguição (artigo 154.º-A) e casamento forçado (artigo 154.º-B);
- **Código do Processo Penal**, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de fevereiro, na sua atual redação, designadamente pela Lei n.º 1/2016, de 25 de fevereiro;
- Lei n.º 34/2004, de 29 de julho, de acordo com a última alteração da Lei n.º 47/2007, de 28 de agosto, que estabelece o regime de **acesso ao direito e aos tribunais** e transpõe para a ordem jurídica nacional a Diretiva n.º 2003/8/CE, do Conselho, de 27 de janeiro, relativa à melhoria do acesso à justiça nos litígios transfronteiriços através do estabelecimento de regras mínimas comuns relativas ao apoio judiciário no âmbito desses litígios;
- Portaria n.º 10/2008, de 03 de Janeiro, que regulamenta a **lei de acesso ao direito**;
- Lei n.º 130/2015, de 04 de setembro, que aprova o **Estatuto da Vítima**, transpondo a Diretiva n.º 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro, que estabelece as normas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade;
- Despacho n.º 7108/2011, de 11 de maio, que estabelece os **critérios de atribuição** do estatuto de vítima, pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, à vítima de violência doméstica;
- Portaria n.º 229-A/2010, de 23 de abril, que aprova os modelos de documentos **comprovativos da atribuição** do estatuto de vítima;

- Lei n.º 104/2009, de 14 de setembro, que estabelece o regime de concessão de **indenização às vítimas de crimes violentos e de violência doméstica**;
- Lei n.º 147/1999, de 01 de setembro, na redação dada Lei n.º 142/2015, de 08 de setembro, que aprova a Lei de **proteção de crianças e Jovens em risco**;
- Decreto-Lei n.º 12/2008, de 17 de janeiro, na redação dada Lei n.º 108/2009, de 14 de setembro, que **regulamenta o regime de execução das medidas** de promoção dos direitos e de proteção das crianças e jovens em perigo, respeitantes ao apoio junto dos pais e apoio junto de outro familiar, à confiança a pessoa idónea e ao apoio para a autonomia de vida, previstas na Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo;
- Lei n.º 14/2008, de 12 de março, alterada pela Lei n.º 9/2015, de 11 de fevereiro, que **proíbe e sanciona a discriminação em função do sexo no acesso a bens e serviços e seu fornecimento**, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de dezembro.

A nível internacional:

- **Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW)**, ratificada pela Lei n.º 23/80, de 26 de julho;
- **Convenção sobre os Direitos da Criança**, adotada pela Resolução n.º 44/25, da Assembleia Geral das Nações Unidas, de 20 de novembro de 1989, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 20/90, de 12 de setembro, e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 49/90, de 12 de setembro;
- **Convenção do Conselho da Europa para a Proteção das Crianças contra a Exploração Sexual e os Abusos Sexuais (Convenção de Lanzarote)**, adotada em Lanzarote, a 25 de outubro de 2007, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 75/2012, de 28 de maio, e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 90/2012, de 28 de maio;
- **Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul)**, adotada em Istambul, a 11 de maio de 2011, aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro, e ratificada pelo Decreto do Presidente da República n.º 13/2013, de 21 de janeiro.

5. DEFINIÇÕES GERAIS

Sem prejuízo do necessário aprofundamento teórico-concetual (possível, designadamente a partir das referências bibliográficas incluídas neste guia) e entendendo-se ser a terminologia homogénea essencial para todos/as os/as profissionais que trabalham no âmbito da violência doméstica e violência de género, para efeitos do presente guia

consideram-se as definições previstas na legislação nacional aplicável à violência doméstica, nomeadamente as previstas no Código Penal e na Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, assim como as definições presentes na Convenção de Istambul.

AGRESSOR/A: alegado/a autor/a de crime de violência doméstica ou de género, mesmo que ainda não tenha sido formalizada denúncia do mesmo.

AVALIAÇÃO E GESTÃO DE RISCO: metodologia de recolha de informação que permite aferir o grau de perigosidade da situação vivenciada, auxiliar a definição do plano individual de intervenção e da pertinência de integração na estrutura ou resposta que melhor garanta a proteção e segurança da vítima, apoiando-a nas suas decisões. O fim último deste processo é a proteção e segurança das vítimas de violência doméstica, numa perspetiva de respeito pelos seus Direitos Humanos. O processo de avaliação e gestão de risco é essencialmente um processo de gestão de informação e tem natureza dinâmica e contínua. Em relação aos instrumentos de avaliação, existe uma multiplicidade de exemplos, sendo que os sistemas de justiça, as forças de segurança e algumas estruturas de atendimento recorrem a instrumentos empíricos e/ou cientificamente validados.

EMPODERAMENTO: processo através do qual as pessoas, as organizações e as comunidades adquirem o controlo sobre as suas vidas, implicando o desenvolvimento da sua consciência crítica, a promoção da participação nos processos de tomada de decisão e o acesso a recursos, incluindo a informação, no respeito integral pelos seus direitos.

GÉNERO¹: refere-se aos papéis, aos comportamentos, às atividades e aos atributos socialmente construídos que uma determinada sociedade considera serem adequados para mulheres e homens.

INTERVENÇÃO EM CRISE: conjunto de ações de intervenção imediata, focalizado em acontecimentos e situações precipitantes relacionadas com a violência, sobretudo perante uma situação de alto risco.

ORGANIZAÇÕES DE APOIO À VÍTIMA: as organizações da sociedade civil, não-governamentais (organizações não governamentais, organizações não governamentais de mulheres, instituições particulares de solidariedade social, fundações ou outras associações sem fins lucrativos), legalmente estabelecidas, cuja atividade se processa em cooperação com a ação do Estado e demais organismos públicos.

PLANO DE SEGURANÇA: é um dos produtos resultantes da gestão de risco. O plano de segurança permite à vítima identificar as suas necessidades e recursos de forma a preparar-se para as situações de emergência e risco. Os planos de segurança devem adequar-se às diferentes fases em que a vítima se encontra na relação abusiva, de

¹ Artigo 3 – “Definições”, alínea c) da Convenção de Istambul.

forma a preparar estratégias de segurança quando ainda se mantém essa relação, quando se prepara para sair da relação e mesmo na situação de pós saída, e devem ser flexíveis para se adequar às transformações no processo de rutura de uma relação abusiva. A elaboração do plano de segurança beneficia do apoio técnico especializado e de suporte na sua adequação ao risco estimado.

REDE NACIONAL DE APOIO ÀS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: o conjunto dos organismos vocacionados para o apoio às vítimas, incluindo o organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género, o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), as casas de abrigo, as estruturas de atendimento, as respostas de acolhimento de emergência, as respostas específicas de organismos da Administração Pública, os grupos de ajuda mútua e o serviço telefónico permanente, gratuito e com cobertura nacional, de informação a vítimas de violência doméstica.

TÉCNICO/A DE APOIO À VÍTIMA (TAV)²: a pessoa devidamente habilitada que, no âmbito das suas funções, presta apoio e assistência direta às vítimas.

VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES³: constitui uma violação dos direitos humanos e é uma forma de discriminação contra as mulheres, abrangendo todos os atos de violência de género que resultem, ou possam resultar, em danos ou sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos para as mulheres, incluindo a ameaça de tais atos, a coação ou a privação arbitrária da liberdade, tanto na vida pública como na vida privada.

VIOLÊNCIA DE GÉNERO⁴: a violência dirigida contra uma pessoa devido ao seu género, à sua identidade de género ou à sua expressão de género, ou que afete de forma desproporcionada pessoas de um género particular, é considerada violência baseada no género. Pode traduzir-se em danos físicos, sexuais, emocionais ou psicológicos, ou em prejuízos económicos para a vítima. A violência baseada no género é considerada uma forma de discriminação e uma violação das liberdades fundamentais da vítima, e inclui a violência nas relações de intimidade, a violência sexual (nomeadamente violação, agressão e assédio sexual), o tráfico de seres humanos, a escravatura e diferentes formas de práticas perniciosas, tais como os casamentos forçados, a mutilação genital feminina e os chamados «crimes de honra». As mulheres vítimas de violência baseada no género e os seus filhos necessitam muitas vezes de apoio e proteção especializados, devido ao elevado risco de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação ligado a esse tipo de violência.

² Os requisitos e qualificações necessários à habilitação dos/as técnicos/as de apoio à vítima encontram-se definidos no Despacho n.º 6810-A/2010, dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da cidadania e da igualdade de género, da justiça, da formação profissional e da solidariedade e segurança social, publicado no Diário da República 2.ª série, n.º 74, de 16 de abril de 2010.

³ Artigo 3 – “Definições”, alínea a) da Convenção de Istambul.

⁴ Definição de violência de género da DIRETIVA 2012/29/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho.

VIOLÊNCIA DE GÉNERO EXERCIDA CONTRA AS MULHERES⁵: abrange toda a violência dirigida contra a mulher por ser mulher ou que afeta desproporcionalmente as mulheres.

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA⁶:

“1 – Quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais:

- a) Ao cônjuge ou ex-cônjuge;
- b) A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;
- c) O progenitor de descendente comum em 1º grau; ou
- d) A pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão da idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite; é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

2 – No caso previsto no número anterior, se o agente praticar o facto contra menor, na presença de menor, no domicílio comum ou no domicílio da vítima é punido com pena de prisão de dois a cinco anos.

3 – Se dos factos previstos no nº 1 resultar:

- a) Ofensa à integridade física grave, o agente é punido com pena de prisão de dois a oito anos;
- b) A morte, o agente é punido com pena de prisão de três a dez anos.

4 – Nos casos previstos nos números anteriores, podem ser aplicadas ao arguido as penas acessórias de proibição de contacto com a vítima e de proibição de uso e porte de armas, pelo período de seis meses a cinco anos, e de obrigação de frequência de programas específicos de prevenção da violência doméstica.

5 – A pena acessória de proibição de contacto com a vítima deve incluir o afastamento da residência ou do local de trabalho desta e o seu cumprimento deve ser fiscalizado por meios técnicos de controlo à distância.

6 – Quem for condenado por crime previsto neste artigo pode, atenta a concreta gravidade do facto e a sua conexão com a função exercida pelo agente, ser inibido do exercício do poder paternal, da tutela ou da curatela por um período de um a dez anos.”

VÍTIMA: a pessoa singular que foi objeto de uma ação ou omissão da qual tenha resultado, ou seja passível de resultar, um dano ou sofrimento de natureza física, sexual, psicológica ou económica num contexto de violência doméstica, incluindo a ameaça do cometimento de tais atos⁷.

⁵ Artigo 3 – “Definições”, alínea d) da Convenção de Istambul.

⁶ Artigo 152.º do Código Penal – Enquadramento jurídico de Violência Doméstica.

⁷ Definição assente no previsto na Lei n.º 130/2015 de 4 de setembro, que procede à vigésima terceira alteração ao Código de Processo Penal e aprova o Estatuto da Vítima, transpondo a Diretiva n.º 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, que estabelece normas relativas

VÍTIMA EM SITUAÇÃO DE ESPECIAL VULNERABILIDADE⁸: vítima cuja especial fragilidade resulte, nomeadamente, devido à idade (diminuta ou avançada idade), estado de saúde, deficiência ou incapacidade, gravidez, dependência económica, etnia, condição social, identidade de género, expressão de género e orientação sexual, bem como do facto, tipo, grau e duração da vitimização haver resultado em lesões com consequências graves no seu equilíbrio psicológico ou nas condições da sua integração social.

5. PRINCÍPIOS ORIENTADORES DA INTERVENÇÃO

Princípio da defesa dos Direitos Humanos

No que respeita aos direitos humanos, nomeadamente das mulheres, as Conferências Mundiais sobre as Mulheres e a elaboração da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres - CEDAW, de 1979, contribuíram, entre outros efeitos, para uma perspetiva de género.

A perspetiva de género encontra-se igualmente espelhada no artigo 18.º da Declaração e Programa de Ação de Viena, 1993: "*Os Direitos Humanos das mulheres e das crianças do sexo feminino constituem uma parte inalienável, integral e indivisível dos Direitos Humanos universais. A participação plena das mulheres, em condições de igualdade, na vida política, civil, económica, social e cultural, aos níveis nacional, regional e internacional, bem como a erradicação de todas as formas de discriminação com base no sexo, constituem objetivos prioritários da comunidade internacional.*"

Neste contexto, o referencial para definir as necessidades da humanidade deixa de ter natureza estatística (remetendo para a proporção de mulheres na Humanidade) e deixa de estar assente na norma masculina, pressupondo-se a neutralidade de género (logo acentuando a necessidade de desconstruir os estereótipos de género)⁹ e passa a ser a promoção e a defesa dos direitos humanos, assumindo-se, em definitivo, que a sua promoção e defesa constitui uma obrigação dos Estados e da sociedade em geral.

Nesta medida, e tal como foi definido na Declaração e Plataforma de Ação de Pequim, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 1995, a violência de género, onde se inclui, entre outras, a violência doméstica, é uma grave violação dos direitos humanos, em particular das mulheres, pelo que a sua defesa constitui um imperativo

aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade, e na Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015 de 3 de setembro.

⁸ Definição assente na legislação mencionada na nota anterior.

⁹ A título de exemplo refira-se a Resolução da Assembleia da República n.º 39/2013, de 3 de abril, diploma que determina a recomendação relativa à adoção por entidades públicas e privadas da expressão universalista para referenciar os direitos humanos.

de defesa da dignidade humana. Com efeito, os direitos humanos são direitos essenciais da pessoa humana, universais, inalienáveis, indivisíveis, interdependentes, intemporais, detidos por todos/as em igualdade, e que visam proteger a sua dignidade.

A Constituição da República Portuguesa (CRP) adotou nos seus direitos fundamentais um conjunto de direitos humanos, tendo dado prioridade aos direitos, liberdades e garantias pessoais, como o direito à vida, integridade moral e física, identidade pessoal, desenvolvimento da personalidade, capacidade civil, cidadania, bom nome e reputação, imagem, palavra, reserva da intimidade da vida privada e familiar e proteção legal contra quaisquer formas de discriminação.

Princípio da igualdade e da não discriminação

O artigo 13.º da CRP consagra que *“todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei e ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual”*.

Em conformidade com a CRP, o artigo 5.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro, estabelece que *“toda a vítima, independentemente da ascendência, nacionalidade, condição social, sexo, etnia, língua, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional goza dos direitos fundamentais inerentes à dignidade da pessoa humana, sendo-lhe assegurada a igualdade de oportunidades para viver sem violência e preservar a sua saúde física e mental”*.

No mesmo sentido a Convenção de Istambul, na alínea 3 do seu artigo 4.º, estabelece que devem ser aplicadas as medidas previstas na Convenção, *“em especial as medidas que visam proteger os direitos das vítimas, sem discriminação alguma baseada nomeadamente no sexo, no género, na raça, na cor, na língua, na religião, na opinião política ou outra, na origem nacional ou social, na pertença a uma minoria nacional, na fortuna, no nascimento, na orientação sexual, na identidade de género, na idade, no estado de saúde, na deficiência, no estado civil, no estatuto de migrante ou de refugiado ou de qualquer outro”*.

Também a Lei n.º 14/2008, de 12 de março, alterada pela Lei n.º 9/2015, de 11/02, consagra a proibição e sanciona a discriminação em função do sexo no acesso a bens e serviços e seu fornecimento, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de dezembro.

Princípio da autonomia da vontade e do consentimento

A Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, no seu artigo 7.º, com a epígrafe “Autonomia da vontade”, preconiza que a intervenção junto da vítima está limitada ao respeito integral da sua vontade, sem prejuízo das demais disposições aplicáveis no âmbito da legislação penal e processual penal. A intervenção fundada na autonomia da vontade pressupõe que a vítima é responsável e autónoma nas suas decisões e escolhas, no sentido da condução do seu plano de vida futura, e não é responsável pelo abuso, beneficiando de apoio especializado no uso da efetiva concretização do princípio da autonomia da vontade, devendo, para tal, serem os serviços prestados em absoluto respeito por este princípio sem se sobrepor á vontade da vítima.

Tendo em vista respeitar a autonomia da vontade das vítimas, contribuindo para o seu empoderamento, os serviços devem promover um ambiente de respeito pelos direitos humanos e pela autodeterminação, designadamente:

- Através da obtenção do consentimento informado da vítima para a intervenção¹⁰;
- Assegurando que a última palavra sobre a intervenção cabe à vítima;
- Garantindo a autodeterminação da vítima em todas as suas escolhas, sejam elas quais forem;
- Prestando todas as informações necessárias (e implicações, especialmente no que se refere ao risco a elas associadas) a uma decisão ponderada¹¹.

Princípio da confidencialidade e do anonimato

A Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, no seu artigo 8º, com a epígrafe “Princípio da confidencialidade”, refere que, sem prejuízo do disposto no Código de Processo Penal, *os serviços de apoio técnico à vítima asseguram o adequado respeito pela sua vida privada, garantindo o sigilo das informações que esta prestar.*

A par da confidencialidade os serviços devem ainda assegurar o anonimato da vítima. Todos/as os/as profissionais que intervenham em procedimentos de encaminhamento na intervenção devem comprometer-se com o princípio da confidencialidade e do anonimato. Ou seja, os/as intervenientes no processo só podem revelar o nome e restantes dados pessoais das vítimas, bem como os dados dos respetivos processos, quando seja absolutamente necessário ao seu encaminhamento ou outro seguimento dos processos, disso devendo dar prévio conhecimento às vítimas.

¹⁰ Artigo 9.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro.

¹¹ Artigo 11º Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro.

Princípio da segurança

A Convenção de Istambul estabelece, no artigo 51.º, que “as partes deverão adotar as medidas legislativas ou outras que se revelem necessárias para garantir que todas as autoridades competentes avaliem o risco de mortalidade, a gravidade da situação e o risco de repetição da violência, de modo a gerirem o risco e, se necessário, proporcionarem segurança e apoio coordenados”.

A Convenção de Istambul preconiza, ainda, no seu artigo 52.º, medidas de interdição urgentes que devem dar prioridade à segurança das vítimas ou das pessoas em risco. Os serviços devem assegurar a segurança do/a utente e dos/as filhos/as, caso os/as houver. Os serviços devem realizar uma avaliação de risco e delinear, em conjunto com o/a utente, uma gestão do risco e subsequente plano de segurança adequado à situação do/a utente e ao *timing* de intervenção¹².

Princípio da qualidade

Os padrões de qualidade a aplicar aos serviços devem ser transversais a toda a intervenção, aplicando-se, designadamente, às competências necessárias à contratação, formação contínua, supervisão e gestão das equipas.

Por forma a responder ao princípio da qualidade os/as profissionais dos serviços devem ainda ter acesso a formação inicial e contínua, renovando conceitos, consolidando práticas profissionais e contribuindo, de forma integrada, para a melhoria das políticas públicas nesta área de intervenção.

O presente guia pretende constituir-se como documento de referência em termos de qualidade dos serviços e respostas prestados no âmbito da violência doméstica e violência de género. Neste sentido, todos os serviços abrangidos pela rede e também os específicos da área da violência de género, que possam vir a ser criados no futuro, devem organizar-se e definir a sua intervenção em concordância com os requisitos aqui presentes

Princípio da cooperação

A resposta na área da violência doméstica e violência de género não é adequada se for uma resposta exclusiva de um sector. No espírito da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, do V PNPCVDG 2014-2017 e da própria Convenção de Istambul, priorizam-se as respostas multisectoriais.

¹² Metodologias de avaliação e gestão de risco acreditadas para intervenção com população portuguesa (documentos em anexo): Spousal Assault Risk Assessment (SARA).

A cooperação assenta na especialização com reconhecimento do valor acrescentado pela intervenção articulada, sistematizada e em integral respeito pela complementaridade de saberes.

O trabalho em rede é a metodologia de intervenção considerada mais adequada, devendo ser estabelecidas, nomeadamente a nível local e regional, cadeias de intervenção coordenadas (sem duplicação e/ou dispersão de trabalho e de esforços quer para os profissionais, quer para as vítimas), sob a forma de protocolos, onde se encontrem claramente definidas responsabilidades e o papel específico e funcionalmente limitado de cada participante na intervenção.

Princípio da gratuidade

Nos termos do previsto no artigo 54.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, os serviços prestados pelas entidades que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica são gratuitos.

6. REQUISITOS MÍNIMOS

Tendo como referência os princípios acima enunciados, são de seguida explicitados os requisitos mínimos aos quais se encontram vinculados os serviços, respostas e as intervenções em situações de violência doméstica e violência de género.

Por uma questão de sistematização, optou-se por se enquadrar os 37 requisitos identificados em 4 grandes categorias:

- **INTERVENÇÃO** (requisito 1 a requisito 17), que inclui os requisitos mínimos para a intervenção com vítimas em situação de especial vulnerabilidade (requisito 13 a requisito 16) e os requisitos mínimos para a intervenção em crise (requisito 17);
- **ESTRUTURA** (requisito 18 a requisito 21);
- **RECURSOS HUMANOS** (requisito 22 a requisito 29);
- **ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COOPERAÇÃO** (requisito 30 a requisito 37).

REQUISITOS MÍNIMOS PARA A INTERVENÇÃO

A intervenção especializada com vítimas de violência doméstica e violência de género deve ser assegurada por organizações de utilidade pública, independentes, sem fins lucrativos, cujo objeto seja, entre outros, a promoção

dos Direitos Humanos, a promoção da igualdade de género, e o combate a todas as formas de violência e discriminação. Este processo tem início quando uma vítima (ou qualquer um dos membros da sua rede familiar e social de apoio) procura a rede de apoio, no sentido de obter um conjunto de informações e ou apoios, ainda que, numa fase inicial, a formulação do pedido possa não estar explícita (para si próprio/a ou para a rede). A tomada de consciência de uma eventual necessidade de apoio, ajuda ou informação ocorre antes do processo de procura de apoio, logo, deve ser aprofundada e potenciada uma vez que constitui, em si mesma, uma fase fulcral e determinante para a intervenção. A especialização, designadamente nos órgãos de polícia criminal, no sistema judicial (Tribunais e Ministério Público) e nos serviços de apoio à vítima, é guiada pela necessidade de minimizar os efeitos negativos na vítima causados pelas exigências processuais e tem por objetivo proteger direitos das vítimas¹³. O esquema abaixo visa, de forma sintética, ilustrar o que é exetável que um serviço de apoio (neste caso, a vítimas) providencie.

Recepção, apoio e informações genéricas

Numa primeira abordagem - que pode incluir várias fases ou momentos de intervenção ou apenas um contato entre a pessoa e o/a TAV - o atendimento deve ter um caráter de conhecimento das principais necessidades e recursos e um caráter informativo, pelo que o/a TAV deverá ter conhecimentos genéricos, mas especializados, sobre a problemática da violência doméstica e violência de género, sobre os direitos da vítima e, ainda, competências ao nível do suporte emocional. Em função desta avaliação inicial das necessidades manifestadas e identificadas pela vítima, deverá ser disponibilizado outro nível de apoio, específico e por profissionais que, para além das competências inerentes à formação TAV, detenham, comprovadamente, formação pessoal e científica nas áreas especializadas. Os apoios especializados subsequentes devem ser sempre prestados numa lógica do princípio da subsidiariedade, ou seja, evitando duplicação e ou sobreposição de intervenções e dando à vítima o benefício de uma intervenção adequada no tempo (sendo imediata quando mais próxima) e na capacidade técnica (sendo mais especializada quando institucionalmente mais distante na interação com a vítima).

Apoio social:

Facilitação e articulação no acesso aos recursos sociais

Apoio jurídico:

Informação específica sobre direitos, nas várias jurisdições, designadamente, penal, cível, tutelar educativo, proteção de menores

Apoio psicológico:

Intervenção psicoterapêutica individual e/ou grupal

Neste 2.º nível de intervenção, os apoios prestados podem ser cumulativos se, da avaliação realizada, as necessidades da vítima apelarem para o seu cruzamento.

¹³ No mínimo, cobrindo os direitos incluídos na Diretiva n.º 2012/29/EU, de 25 de outubro de 2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, e cumprindo a obrigação do Estado prevenir a vitimização secundária, por via institucional.

REQUISITO 1

Os serviços devem garantir que a intervenção profissional na área da violência doméstica e violência de género deve ter um **enquadramento de direitos humanos**, em todas as áreas e fases ou momentos, de acordo com o modelo de intervenção definido pelo respetivo serviço.

REQUISITO 2

Os serviços prestados nesta área estão sujeitos ao **princípio da igualdade e da não discriminação**, nos termos do disposto na CRP, na Convenção de Istambul, na Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro¹⁴, e da Lei n.º 14/2008, de 12 de março, alterada pela Lei n.º 9/2015, de 11 de fevereiro, que proíbe e sanciona a discriminação em função do sexo no acesso a bens e serviços e seu fornecimento, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2004/113/CE, do Conselho, de 13 de dezembro. De destacar as necessidades acrescidas de grupos específicos: migrantes, jovens, idosos/as, LGBTI, pessoas com deficiência, pessoas que vivem em áreas rurais ou pessoas deslocadas.

REQUISITO 3

Os serviços devem assegurar que toda a **intervenção assume a centralidade da vítima**. Os serviços devem valorizar a história de vida, o background cultural, as experiências, os significados atribuídos à experiência de vitimação, as estratégias pessoais e as necessidades do/a utente, por forma a ajustar a resposta, valorizando a narrativa de vitimação do/a utente (sem qualquer necessidade de apresentação de prova do relato apresentado). Os/as profissionais devem estar cientes que não devem tomar decisões pelos/as utentes e devem prestar especial atenção à interseccionalidade como fator de reforço de desigualdades e de agravamento da vitimação, para definirem uma intervenção abrangente, integrada e coordenada, tornando efetivos vários direitos em simultâneo.

¹⁴ De acordo com todos estes documentos de referência: ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação (dependência) económica, condição social ou orientação sexual, idade (diminuta ou avançada idade), estado de saúde, deficiência, gravidez, identidade de género e expressão de género.

REQUISITO 4

Os serviços devem garantir que a **segurança e a salvaguarda dos direitos das vítimas** são a prioridade da intervenção. Os serviços devem priorizar as questões de segurança dos/as utentes em todas as fases da intervenção e a segurança dos seus recursos humanos.

REQUISITO 5

Os serviços devem garantir que a intervenção carece da prestação do **consentimento informado por parte do/a utente**. Os/as profissionais têm a responsabilidade de assegurar que toda a informação que providenciam é dada de forma clara e de fácil compreensão e que é a relevante e atualizada para cada situação específica, para que o/a utente possa expressar o seu consentimento de forma livre e esclarecida.

REQUISITO 6

Os serviços devem proporcionar uma intervenção **isenta de juízos de valor**, facilitadora da **narrativa da vitimação**, promovendo a **clarificação da situação que motivou a procura do serviço e validando o discurso do/a utente, responsabilizando o/a agressor/a pelas agressões**. Toda e qualquer resposta disponibilizada às vítimas deve basear-se numa relação empática e reflexiva, tendo em conta os aspetos subjetivos da problemática em causa.

REQUISITO 7

Os serviços devem garantir a **confidencialidade da informação e o anonimato da vítima**. Todas as pessoas envolvidas na intervenção devem comprometer-se com o princípio da confidencialidade. As vítimas devem ser informadas das circunstâncias nas quais a confidencialidade e o anonimato possam ser limitados, esclarecendo-se da necessidade de eventuais limitações em ordem a garantir acesso a proteção e/ou concretizar direitos.

REQUISITO 8

Os serviços devem estar **acessíveis a todas as vítimas**, independentemente das suas características, circunstâncias em que se encontram e da área geográfica de residência. Todas as vítimas têm igual acesso aos serviços.

REQUISITO 9

Os serviços devem garantir que os /as profissionais conhecem, respeitam e aplicam a **legislação nacional e as orientações internacionais** a que Portugal se encontra vinculado, na área da violência doméstica e violência de género, devendo, para o efeito, assegurar a sua formação contínua.

REQUISITO 10

Os serviços devem proporcionar à/ao utente **informação sobre os seus direitos, os serviços e respostas existentes e as etapas que constituem o processo de apoio.**

REQUISITO 11

Os serviços devem promover o **exercício dos direitos do/da utente numa perspetiva de *advocacy***¹⁵. Às vítimas deve ser garantida a defesa dos seus direitos, de forma eficaz e especializada, que tenha em conta a(s) particularidade(s) do caso concreto. Este requisito é de particular importância, designadamente quando da articulação com programas de intervenção com agressores.

REQUISITO 12

Os serviços atuam numa **lógica participativa e colaborativa**, promovendo o **envolvimento do/a utente**. Os processos de tomada de decisão, de comunicação, de acompanhamento e de avaliação devem ser partilhados, participativos e colaborativos, tendo em vista o empoderamento da/o utente.

Intervenção com vítimas em situação de especial vulnerabilidade:

A literatura mais recente sobre políticas de igualdade tem prestado grande atenção à inserção da interseccionalidade nas políticas públicas, especialmente desde que a União Europeia apostou em introduzir a nova agenda das desigualdades múltiplas.

Durante as últimas décadas, os estudos de género passaram a considerar a sua combinação com outros tipos de critérios de diferença, como a classe, etnia ou a orientação sexual, sublinhando a relevância de todos eles para entender as desigualdades sofridas em razão do género. Ainda que este tipo de realidades fosse conceptualizado

¹⁵ Advocacy - em defesa dos direitos, promoção dos direitos.

de diversas maneiras (dupla discriminação, discriminações compostas, etc.), a interseccionalidade é a perspetiva comum, em causa em todos eles.

Esta perspetiva de análise teve origem na articulação da produção teórica feminista com as exigências e contribuições de outros ativismos (com contributo dos movimentos de mulheres negras, lésbicas e de “terceiro mundo”) e tem sido apontada como uma das principais contribuições do pensamento e da crítica feminista à reflexão sobre desigualdades sociais.

A perspetiva interseccional permite ampliar e tornar mais complexo o olhar sobre a produção de desigualdades em contextos específicos e fazer uma análise mais completa da realidade¹⁶.

Ao integrar esta abordagem na intervenção com vítimas de violência doméstica e violência de género, pretende-se tornar mais personalizado e integral todo o processo de apoio, tendo em conta, paralelamente, outros fatores de vulnerabilidade – idade, etnia, religião, orientação sexual, deficiência, etc. - para a ocorrência e para o impacto da vitimação, partindo do pressuposto de que não é possível intervir separadamente em situações em que as pessoas sofrem duplas, triplas ou múltiplas experiências de discriminação.

REQUISITO 13

Vítima em especial situação de vulnerabilidade – limitação física e/ou cognitiva

Os serviços devem providenciar acessibilidades adequadas a todos/as os/as utentes com mobilidade reduzida ou condicionada, bem como espaços adequados e estratégias que garantam a qualidade na intervenção a outros/outras utentes com limitações físicas (cegos/as, surdos/as, mudos/as, entre outros) ou cognitivas.

REQUISITO 14

Vítima em especial situação de vulnerabilidade – idade

Os serviços devem prestar a atenção necessária face à especial vulnerabilidade das crianças e jovens e dos idosos em contexto de violência doméstica e violência de género ¹⁷.

¹⁶ Fonte: “A introdução da interseccionalidade em Portugal: Repensar as políticas de igualdade(s)” in <https://rccs.revues.org/1760>

¹⁷ Crianças e Jovens: de modo muito frequente, os/as menores de 18 anos estão expostos a situações de violência doméstica. Por serem menores, encontram-se protegidos pela Lei de Proteção de Crianças e Jovens em Perigo, sendo chamados a intervir, sempre que necessário, o Ministério Público e/ou as Comissões de Proteção de Crianças e Jovens. Todavia, e em razão da sua dependência, os menores de idade encontram, frequentemente, resposta junto da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica. Por esta razão, está em curso a preparação de um protocolo de atuação para as situações que envolvam crianças e jovens vítimas de violência entre as respostas que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica e as entidades e respostas que integram o sistema nacional de proteção de crianças e jovens.

A população idosa: a violência contra idosos é uma questão social relevante que tem tendência a aumentar à medida que a sociedade vai envelhecendo. O envelhecimento acarreta uma maior dependência (em razão da saúde e de perda de autonomia na gestão de vida diária). Esta perda de autonomia traz consigo um aumento das situações de violência para com os idosos. Este é um fenómeno que pode apresentar diversas e múltiplas formas (violência verbal,

REQUISITO 15

Vítima em especial situação de vulnerabilidade – imigrantes

Os serviços devem providenciar tradutores/as e/ou intérpretes de forma a prestar um serviço de qualidade à/ao utente, cuja língua materna não seja o português e possa, por este facto, estar em situação de especial vulnerabilidade, prevenindo eventuais situações de má interpretação da informação prestada e/ou acerca dos seus direitos.

REQUISITO 16

Vítima em especial situação de vulnerabilidade – pessoas lésbicas, gays, bissexuais, trans ou intersexo (LGBTI)

Os serviços devem estar adequadamente preparados para garantir a não discriminação em função da orientação sexual, expressão de género e/ou identidade de género, nomeadamente através da utilização de linguagem inclusiva e adequada, da dinâmica do próprio espaço, como por exemplo instalações sanitárias sem referências ao sexo, e da disponibilização de materiais informativos e visíveis nos espaços previstos para a intervenção. Os/as técnicos/as devem ter formação adequada sobre questões LGBTI.

Intervenção em crise

Por se tratar de uma intervenção que requer uma resposta imediata e específica¹⁸, a sua abordagem está autonomizada nesta secção, a fim de poderem ser elencadas, de forma particularizada, as questões que lhe são específicas¹⁹.

Os/as profissionais devem utilizar competências de intervenção em crise, avaliando o risco, as necessidades prioritárias e os recursos disponíveis, prevenindo o impacto da violência nas vítimas, facilitando, a tomada de

psicológica, física, sexual, económica) é ainda pouco compreendido por muitos profissionais (de todas as áreas, da saúde, da justiça, das forças de segurança, da segurança social à educação). A fragilidade e vulnerabilidade em que as vítimas se encontram, constituem um desafio específico às organizações intervenientes. É essencial aprofundar o conhecimento sobre a violência contra os idosos em relações de intimidade e capacitar os intervenientes na rede para a intervenção específica com esta população.

¹⁸ O momento de crise exige uma intervenção imediata, sobretudo quando a vitimação ocorreu há menos de 48 horas.

¹⁹ Segundo o documento "Avaliação e gestão do Risco em Rede – Manual para profissionais", da Associação de Mulheres Contra a Violência.

decisões e a reflexão sobre as consequências das mesmas. O planeamento da segurança deverá incluir um plano de crise, com um plano de ação imediata.

A intervenção deverá ser intensiva, focalizada e limitada no tempo, dirigida a problemas do “aqui e agora” e com objetivos específicos. Sempre que se justifique, a vítima deverá ser orientada para uma intervenção a médio ou longo prazo, no sentido do seu fortalecimento.

REQUISITO 17

Os serviços devem garantir que numa situação de crise atuam de **forma imediata**, tendo em vista designadamente a estabilização da vítima, centrados no **prioritário**, de acordo com a avaliação de risco, identificação de necessidades imediatas da vítima e estratégias de segurança de curto prazo.

REQUISITOS MÍNIMOS PARA A ESTRUTURA

Como já foi anteriormente referido, a segurança das vítimas que procuram apoio junto dos serviços, bem como a segurança dos/as profissionais que as apoiam, é prioritária, abrangendo, designadamente os seguintes aspetos:

- As vítimas e outras pessoas envolvidas na situação de violência, incluindo as crianças, têm direito a uma intervenção que assegure a sua segurança e não aumente os riscos;
- Os serviços devem priorizar as questões de segurança em todos os momentos e espaços da intervenção, incluindo a segurança dos/as seus/suas profissionais.

REQUISITO 18

Os serviços devem garantir que os espaços físicos devem cumprir a legislação em vigor em termos de **edificações e acessibilidade**, designadamente das pessoas com deficiência.

REQUISITO 19

Os serviços devem assegurar que os **espaços físicos** reservados à intervenção devem garantir a **segurança e a privacidade** do/a utente e dos/as profissionais. Os serviços devem obedecer aos padrões de segurança, higiene e saúde, exigidos pela legislação em vigor, e criar e manter espaços físicos seguros e adequados ao atendimento das vítimas, assegurando, designadamente, os respetivos seguros para os/as profissionais e utentes.

REQUISITO 20

Os serviços devem garantir que a **intervenção** deve ser concebida em **unidades ou instalações próprias**, adequadas ao atendimento a **públicos diferenciados**, não podendo ser desenvolvida, no mesmo espaço, **intervenção junto de vítimas e de agressores**.

REQUISITO 21

Os serviços devem garantir que toda a **informação** relativa à intervenção deve ser **arquivada** em lugar seguro e que apenas os/as profissionais que diretamente intervêm no caso têm acesso à mesma. Os serviços devem promover procedimentos, nos termos da legislação em vigor, que garantam que a confidencialidade de qualquer informação que possa identificar as pessoas, grupos e/ou famílias que procuram e/ou recebem os serviços, não é violada. Estes procedimentos devem incluir (embora não limitadas a) comunicações entre instituições, arquivo e acesso a registos e documentação de serviço, sistemas de informação e computadores que contêm informações de identificação pessoal.

REQUISITOS MÍNIMOS PARA OS RECURSOS HUMANOS

Os requisitos mínimos para os recursos humanos dirigem-se a toda a equipa técnica, não técnica, à coordenação dos serviços, assim como aos/às estagiários/as e/ou voluntários/as. Os requisitos mínimos para os recursos humanos têm início na seleção e contratação de pessoal técnico e não técnico, abordam a formação, a avaliação e possíveis casos de sanção disciplinar (nomeadamente por violação dos princípios da segurança e da confidencialidade), relativa a qualquer membro dos recursos humanos acima referidos.

REQUISITO 22

As entidades devem garantir a **idoneidade dos recursos humanos** (trabalhadores/as e voluntários/as) cujo exercício de funções envolva o contato regular com menores, pelo que aquando do seu recrutamento ou contratação, as mesmas encontram-se obrigadas a solicitar o respetivo certificado de registo criminal, por forma a aferir da existência de condenação em crimes referenciados no número 3 do artigo 2.º da Lei n.º 113/2009, de 17 de setembro.

REQUISITO 23

As entidades que disponibilizam serviços na área da violência doméstica e violência doméstica podem integrar nos mesmos **voluntários/as** e/ou **estagiários/as**. É responsabilidade dos serviços que acolhem os/as voluntários/as e/ou estagiários/as, a respetiva formação especializada, supervisão e avaliação, prevendo, sempre que possível, estratégias de compensação destas pessoas. Voluntários/as e/ou estagiários/as obedecem a um plano de voluntariado/estágio com funções, objetivos e avaliação definidas, incluindo previsão de limites á intervenção por se encontrarem em fase de formação académica ou outra.

REQUISITO 24

As entidades que integram a rede garantem a **formação inicial e contínua** dos recursos humanos envolvidos na intervenção, nas áreas da igualdade de género, violência doméstica e violência de género, a obrigatoriedade da habilitação pelo curso de TAV, para além de outras ações de formação que relevem para o exercício das funções, designadamente nas áreas da avaliação e gestão do grau de risco, intervenção em crise e intervenção com vítimas em situação de especial vulnerabilidade.

REQUISITO 25

As entidades que gerem os serviços são responsáveis pela constituição das **equipas técnicas** com base em **critérios objetivos** relativos às funções a exercer, o perfil e qualificação. É recomendável que as equipas técnicas, assim como as equipas de coordenação e de direção técnica, integrem profissionais com formação superior na área das ciências sociais e humanas. É obrigatório a avaliação de registo criminal para toda a equipa técnica, não técnica, para a coordenação dos serviços, assim como para os/as estagiários/as e/ou voluntários/as. A contratação de pessoal deverá contemplar, preferencialmente, técnicos/as com a frequência do curso de TAV, promovendo a sua formação em tempo útil.

REQUISITO 26

As entidades que gerem os serviços devem fazer uma **avaliação regular** (de preferência anual) das **necessidades formativas** de toda a equipa técnica, não técnica, coordenação dos serviços, estagiários/as e/ou voluntários/as (caso os haja) e uma subsequente definição de um **plano de formação**, assegurando a satisfação das necessidades de formação contínua.

REQUISITO 27

As entidades que gerem os serviços devem proporcionar às equipas técnicas (incluindo os/as estagiários/as e os/as voluntários/as) momentos regulares de **supervisão técnica** nas temáticas relacionadas com o exercício das suas funções. A metodologia a adotar na supervisão deverá ser uma escolha da coordenação técnica dos serviços.

REQUISITO 28

As entidades devem assegurar que os respetivos serviços estabelecem **períodos de hétero e autoavaliação anual** para toda a equipa técnica, não técnica, para a coordenação dos serviços, bem como para aos/às estagiários/as e/ou voluntários/as.

REQUISITO 29

As entidades que gerem os serviços devem estabelecer **procedimentos disciplinares** sancionatórios de comportamentos desadequados e/ou discriminatórios por parte de qualquer elemento da equipa técnica, não técnica, coordenação dos serviços, estagiários/as e/ou voluntários/as. Os serviços deverão dispor de mecanismos transparentes e publicitados para ouvir e responder às reclamações e ou sugestões apresentadas pelo/a utente.

REQUISITOS MÍNIMOS PARA A ARTICULAÇÃO INTERINSTITUCIONAL E COOPERAÇÃO

A intervenção em situações de violência doméstica e violência de género assenta numa visão holística da situação em que o/a utente se encontra e da problemática envolvida, considerando a singularidade de cada pessoa e a sua trajetória de vida, as circunstâncias presentes, as expectativas de futuro e a influência da desvantagem de género que se traduz num esforço de cada uma das desvantagens por via da influência das restantes. Assim sendo, é exigida uma intervenção multidisciplinar para a qual concorrem diferentes serviços, da saúde à educação, passando pela segurança social, pelas forças de segurança e justiça, entre outras. Esta intervenção multidisciplinar quer-se coordenada, mais célere por via da articulação entre serviços e profissionais, não intrusiva e não revitimizadora. Este é, aliás, o espírito e o objetivo do trabalho em rede.

Esta intervenção integral e integrada é reforçada quando serviços não especializados na área da violência doméstica e violência de género incluem, nas suas práticas quotidianas, questões e abordagens que visem o *screening*²⁰ de situações de violência doméstica e violência de género. Subsequente, estes serviços não especializados deverão articular diretamente com as entidades especializadas na promoção dos direitos humanos, igualdade de género e no combate a todas as formas de violência e discriminação.

REQUISITO 30

Os serviços devem atuar numa perspetiva de **subsidiariedade**. Sem prejuízo do disposto na lei no âmbito das competências dos serviços, em caso de dúvida sobre o serviço competente, a intervenção deve ser levada a cabo pelo serviço que se encontre mais próximo do/a utente, que resolva a situação de forma mais eficaz ou que garanta melhores resultados.

REQUISITO 31

Os serviços que integram a rede nacional devem operar numa **lógica de trabalho em rede e de cooperação**, sem que haja comprometimento das atribuições específicas de cada um deles.

REQUISITO 32

Os serviços, no sentido de garantir uma abordagem colaborativa, devem ter **conhecimento** da rede, da legislação e de todos os serviços locais ou nacionais disponíveis no âmbito da violência doméstica e violência de género. Os serviços (equipas técnicas e o corpo de voluntários/as e/ou estagiários/as) devem conhecer as entidades que integram a rede nacional de apoio às vítimas e todos os recursos existentes a nível nacional, regional e local em todas as áreas relevantes para a intervenção em violência doméstica e violência de género, desde a educação, formação, saúde, segurança, justiça, habitação, entre outros, por forma a prestar o melhor serviço ao/à utente.

²⁰ Optou-se pela expressão em inglês, por ser amplamente consensual a sua utilização quando nos referimos ao rastreio, com vista à identificação e desocultação da problemática, em contextos não específicos de intervenção junto de vítimas.

REQUISITO 33

Os serviços devem garantir que a **partilha de informação pessoal** com outras estruturas no âmbito de redes ou modelos equivalentes de cooperação interinstitucional, deve ser precedida do **consentimento informado**, por escrito, por parte do/a utente. Nos demais casos em que a cedência ou partilha de informação decorrer de disposição legal, deve o/a utente ser igualmente informado/a.

REQUISITO 34

Os serviços devem promover **procedimentos** para garantir que a **confidencialidade** e, sempre que possível o **anonimato**, dos/das utentes não são violados. Os intervenientes no processo só podem revelar o nome e restantes dados pessoais das vítimas, bem como os dados dos respetivos processos, quando seja absolutamente necessário ao seu encaminhamento ou outro seguimento dos processos, disso devendo dar prévio conhecimento às vítimas. Estes procedimentos devem incluir (embora não limitadas a) comunicações entre instituições, arquivo e acesso a registos e documentação de serviço, sistemas de informação e computadores que contêm informações de identificação pessoal. A informação sujeita ao sigilo e à confidencialidade inclui qualquer informação, falada ou escrita (eletrónica ou física) estabelecida entre uma pessoa que procura os serviços e qualquer membro da equipa. A informação deve ser partilhada, unicamente, quando estritamente necessário para a continuidade da intervenção com a vítima e limitada ao essencial para essa mesma intervenção.

REQUISITO 35

Os serviços da rede devem cooperar com o **sistema nacional de proteção de crianças e jovens**, nos termos da legislação em vigor.

REQUISITO 36

Os serviços, sempre que necessário, devem articular com o **Serviço de Estrangeiros e Fronteiras** e **outros serviços** (públicos ou privados) de **apoio a imigrantes** para, designadamente, regularizar documentação e disponibilizar tradutores/as e/ou intérpretes.

REQUISITO 37

Os serviços devem fomentar as **boas práticas de trabalho interinstitucional** seja a nível nacional, regional ou local através da criação de redes de trabalho, protocolos ou outras estratégias afins.

8. AVALIAÇÃO DA CONFORMIDADE DOS DESTINATÁRIOS AOS REQUISITOS MÍNIMOS

A supervisão técnica, bem como o processo de conformação dos serviços com os requisitos expressos neste guia e ainda o apoio técnico e o acompanhamento a que alude o número 1 do artigo 53.º-A da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, deve ser periódica, nos termos a definir pelos organismos da Administração Pública responsáveis pelas áreas da cidadania e da igualdade de género e da segurança social.

9. ANEXOS - para consulta *online*

Referenciais de formação:

- Ref.1 – Plano Nacional de Ação para Implementação da Resolução do Conselho de Segurança das Nações Unidas (RCSNU) 1325²¹
- Ref.2 – Formação de Públicos Estratégicos para obtenção da Especialização em Igualdade de Género – 58 horas (atualizado a 13 de maio)²²
- Ref.3 – Formação de Formadores/as para obtenção de Especialização em Igualdade de Género – 72 horas²³
- Ref.4 – Formação de agentes qualificados/as que atuem no domínio da violência doméstica e/ou da prevenção da vitimização ou revitimização desta – Técnicos/as de Apoio à Vítima (TAV) – 90 horas²⁴
- Ref.5 – Formação de agentes qualificados/as que atuem no domínio da prevenção, sensibilização e combate ao tráfico de seres humanos e no apoio às suas vítimas – 30 horas²⁵
- Ref.6 – Formação de agentes qualificados/as que atuem no domínio da prevenção, sensibilização e combate a práticas tradicionais nefastas, em particular, à mutilação genital feminina (MGF – 18 horas)²⁶
- Ref.7 – Formação de profissionais na área da Violência Doméstica – 30 H²⁷
- Ref.8 – Formação em Orientação Sexual e Identidade de Género – 12 + 6 horas (atualizado a 13 de maio)²⁸
- Ref.9 – Formação de Profissionais da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica – Violência Doméstica entre Pessoas do mesmo Sexo – 21 horas²⁹
- Ref.10 – Formação de profissionais na área da Violência Doméstica – Intervenção com Vítimas Particularmente Vulneráveis – 30 + 18 horas (atualizado a 13 de maio)³⁰
- Ref.15 – Referencial da Oficina de Educação – Educação, Género e Cidadania (Direção Geral de Educação) – 25 horas³¹
- Ref.16 – Referencial de Formação – Género, Igualdade e Cidadania – 25 a 35 horas (+10)³²
- Ref.17 – Avaliação e Gestão de Risco de Violência Doméstica – 30 horas³³

²¹ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/08/Ref-1_-RCSNU-1325.pdf

²² <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/05/Forma%C3%A7%C3%A3o-de-P%C3%BAblicos-Estrat%C3%A9gicos-para-obten%C3%A7%C3%A3o-da-especializa%C3%A7%C3%A3o-em-Igualdade-de-G%C3%A9nero-58-horas.pdf>

²³ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/08/Referencial-3_FF-72H_AGO2015.pdf

²⁴ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/08/Ref-4_TAV90.pdf

²⁵ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/08/Ref-5_TSH-30.pdf

²⁶ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/08/Ref-6_MGF18.pdf

²⁷ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/10/Ref7_VD30.pdf

²⁸ <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/05/Forma%C3%A7%C3%A3o-em-Orienta%C3%A7%C3%A3o-Sexual-e-Identidade-de-G%C3%A9nero-12-6-horas.pdf>

²⁹ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/10/Ref9_LGBT21.pdf

³⁰ <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2016/05/Forma%C3%A7%C3%A3o-de-profissionais-na-%C3%A1rea-da-Viol%C3%Aancia-Dom%C3%A9stica-Interven%C3%A7%C3%A3o-com-V%C3%ADtimas-Particularmente-Vulner%C3%A1veis-48-horas.pdf>

³¹ https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/11/Referencial_15_DGE_OficinaForma%C3%A7%C3%A3o.pdf

³² https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2015/11/Referencial_16_EDU_IG2535.pdf

10. BIBLIOGRAFIA DE APOIO

- ARIZONA COALITION TO END SEXUAL & DOMESTIC VIOLENCE, 2011-2012, Arizona Service Standards & Guidelines for Domestic Violence;
- ASSOCIAÇÃO DE APOIO À VÍTIMA, 1998, Manual Alcipe. Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência, Lisboa;
- ASSOCIAÇÃO DE MULHERES CONTRA A VIOLÊNCIA, 2013, Avaliação e Gestão de Risco em Rede - Manual para profissionais;
- COMISSÃO PARA A CIDADANIA E A IGUALDADE DE GÉNERO – PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE MINISTROS, 2015, Igualdade de Género em Portugal 2014, CIG;
- CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA PORTUGUESA;
- Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, adotada em Istambul, a 11/05/2011;
- COUNCIL OF EUROPE – EQUALITY, Combating Violence against women: minimum standards for support services;
- Diretiva 2012/29/UE DO PARLAMENTO EUROPEU E DO CONSELHO de 25 de outubro de 2012 que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho Igualdade de Género em Portugal 2014;
- Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (FDUC) Portugal;
- OREGAN DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES – DOMESTIC VIOLENCE VICTIM SERVICES, Domestic Violence (DV) Prevention and Intervention / Standards Implementation Strategy - DHS Domestic Violence Prevention and Intervention Standards;
- QUEENSLAND GOVERNMENT – DEPARTMENT OF FAMILIES, Practice standards for working with women affected by Domestic and Family Violence;
- SCOTTISH WOMEN’S AID, April 2011, Women’s Aid in Scotland, National Service Standards and Assessment Criteria;
- SOCIEDADE DE ESTUDOS E INTERVENÇÃO EM ENGENHARIA SOCIAL – SEIES, 2010, GPS – Guia de Percursos e Sugestões - A Prevenção e Desocultação da Violência, Projeto BEM ME QUERO;
- VITAL MOREIRA E CARLA DE MARCELINO GOMES (COORDENAÇÃO), 2012, Compreender os Direitos Humanos – Manual de Educação para os Direitos Humanos, Ius Gentium Conimbrigae – Centro de Direitos Humanos;
- V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género (2014/2017);

³³ <https://www.ciq.gov.pt/wp-content/uploads/2016/05/Avalia%C3%A7%C3%A3o-e-Gest%C3%A3o-de-Risco-de-Viol%C3%Aancia-Dom%C3%A9stica-30-horas.pdf>

- WOMEN'S AID UK - February 2009, National Service Standards for Domestic and Sexual Violence.