



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

# **Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica**

## **Relatório Final**



**Maria das Dores Guerreiro (coord.)**

**Joana Aguiar Patrício**

**Leonor Duarte Castro**



# **Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica**

## **Relatório Final**

*Centro de Investigação e Estudos de Sociologia  
do Instituto Universitário de Lisboa*

Maria das Dores Guerreiro (coord.)

Joana Aguiar Patrício

Leonor Duarte Castro

**COMISSÃO PARA A CIDADANIA E A IGUALDADE DE GÉNERO**

**Lisboa, 2016**

Podem ser reproduzidos pequenos excertos deste documento, sem necessidade de autorização, desde que se indique a fonte.

A informação constante neste relatório não reflete necessariamente a opinião da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

## **FICHA TÉCNICA**

### **Título**

Estudo avaliativo do grau de satisfação de utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica: relatório final

### **Autoria**

Maria das Dores Guerreiro (coord.), Joana Aguiar Patrício e Leonor Duarte Castro - Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do Instituto Universitário de Lisboa (CIES, ISCTE-IUL)

Este estudo foi promovido pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), tendo como enquadramento a Área Estratégica 5 – Investigar e monitorizar, Medida 49, do V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017.

© CIG, julho 2016

COMISSÃO PARA A CIDADANIA E A IGUALDADE DE GÉNERO

[www.cig.gov.pt](http://www.cig.gov.pt)

Av. da República, 32, 1.º, 1050-193 Lisboa – Portugal

Tel.: (+351) 217 983 000 | Fax: (+351) 217 983 098

E-mail: [cig@cig.gov.pt](mailto:cig@cig.gov.pt)

### *Delegação do Norte*

R. Ferreira Borges, 69, 3.º F, 4050-253 Porto – Portugal

Tel.: (+351) 222 074 370 | Fax: (+351) 222 074 398

E-mail: [cignorte@cig.gov.pt](mailto:cignorte@cig.gov.pt)

## Índice

---

Índice de quadros.....	vii
Índice de figuras.....	vii
Introdução.....	1
1. Políticas públicas para a prevenção e o combate à violência doméstica e de género .....	3
1.1 Políticas públicas de âmbito nacional e europeu na prevenção e combate à violência doméstica e apoio a vítimas .....	3
1.2 Violência doméstica em Portugal: denúncias às forças de segurança e rede nacional de apoio .....	6
2. Desenho da pesquisa e metodologia .....	13
2.1 Análise documental e pesquisa exploratória.....	13
2.2 Conceção e aplicação de dois inquéritos por questionário a entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio.....	15
2.3 Elaboração de guião e aplicação de entrevistas diretivas a utentes da rede nacional de apoio .....	17
2.4 Tratamento e análise dos dados recolhidos e redação do relatório final .....	18
3. A rede nacional de apoio: resultados dos inquéritos por questionário às entidades gestoras e respetivas valências .....	19
3.1 Localização e cobertura geográfica das entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio.....	20
3.2 Áreas de intervenção de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio .....	22
3.3 Principais fontes de referência e encaminhamento de vítimas utentes.....	24
3.4 Procedimentos das entidades e valências no âmbito da violência doméstica .....	25
3.5 Articulação com outras entidades/instituições .....	27
3.6 Recursos humanos e físicos das valências .....	29
3.7 Fontes de financiamento e encargos para a área da violência doméstica .....	31
3.8 Autoavaliação sobre a qualidade dos serviços prestados no âmbito da rede nacional de apoio .....	33
3.8.1 Autoavaliação das entidades gestoras: qualidade dos serviços, necessidades atuais e projetos de futuro .....	34
3.8.2 Autoavaliação das valências: qualidade dos serviços, infraestruturas e boas práticas .....	39
4. Grau de satisfação com a rede nacional de apoio: resultados das entrevistas diretivas a utentes .....	45
4.1 Caracterização social e familiar de utentes respondentes e agressores/as .....	46
4.2 Caracterização espaço-temporal do apoio recebido e articulação com outras entidades da rede nacional de apoio.....	49
4.3 Atendimento e encaminhamento da vítima em outros serviços: serviços de saúde, forças de segurança e justiça .....	53
4.3.1 Intervenção e acompanhamento do/a agressor/a devido a violência doméstica .....	55
4.4 Expectativas e grau de satisfação de utentes relativamente aos serviços utilizados no caso de violência doméstica .....	58
5. Conclusões e recomendações .....	65
A. Informação atualizada sobre a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica.....	67
B. Divulgação dos serviços de apoio a vítimas de violência doméstica junto da população .....	67

C. Rede nacional de apoio: articulação entre entidades gestoras, valências e outras instituições/organizações .....	68
D. Financiamento da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica .....	69
E. Recursos humanos afetos a entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio .....	70
F. Avaliação e certificação da qualidade do serviço oferecido pela rede nacional de apoio .....	72
G. Procedimentos-tipo e boas práticas a implementar nos serviços prestados pela rede nacional de apoio .....	72
H. Serviços prestados pelas valências e entidade gestora da rede nacional de apoio.....	73
I. Adequação dos serviços da rede nacional de apoio à Convenção de Istambul .....	75
J. Serviços da Administração Pública .....	75
J.1 Forças de segurança – Ministério da Administração Interna .....	75
J.2 Serviços de saúde – Ministério da Saúde .....	76
J.3 Serviços de justiça – Ministério da Justiça .....	77
J.4 Outros serviços e entidades .....	79
K. Atendimento e acompanhamento a agressores/as de violência doméstica e de género .....	79
Bibliografia .....	80
Sítios consultados.....	83

## Índice de quadros

Quadro 1.1 – Percentagem de denúncias por violência doméstica às forças de segurança, por distrito/região autónoma e ano (2008-2015) .....	8
Quadro 2.1 – Pedidos de colaboração no estudo: contactos efetuados e aceitações de participação de entidades gestoras e valências.....	14
Quadro 2.2 – Participação efetiva no estudo por entidades gestoras e valências .....	16
Quadro 2.3 – Participação efetiva no estudo face ao número total de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio .....	17
Quadro 3.1 – Número de questionários respondidos por entidades gestoras e valências, segundo distrito/região autónoma .....	21
Quadro 3.2 – Número de colaboradores/as, por tipo de valência .....	29
Quadro 3.3 – Caracterização dos recursos humanos afetos às valências em análise (n=117*).	30
Quadro 3.4 – Pontos fortes e pontos fracos identificados pelas valências (n) .....	42
Quadro 4.1 – Número de entrevistas realizadas a utentes, por distrito/região autónoma .....	46

## Índice de figuras

Figura 1.1 – Número de denúncias por violência doméstica a forças de segurança (PSP e GNR), por ano .....	6
Figura 1.2 – Universo de valências da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica por distrito/região autónoma, 1.º semestre 2016 (N=165).....	9
Figura 1.3 – Distribuição de vagas de casa de abrigo e resposta de acolhimento de emergência, segundo distrito/região autónoma (n).....	10
Figura 3.1 – Serviços prestados pelas valências a vítimas de violência doméstica adultos/as e menores de idade (n=128) .....	23
Figura 3.2 – Ações de formação a profissionais e de prevenção dinamizadas pelas entidades gestoras (n=88).....	24
Figura 3.3 – Apreciação das valências sobre a frequência de procedimentos (n=117) .....	26
Figura 3.4 – Avaliação da cooperação e trabalho em rede da valência com outras entidades na problemática da violência doméstica (n=117) .....	28
Figura 3.5 – Número de programas de financiamento para projetos e serviços na área da violência doméstica a que teve acesso e de candidaturas apresentadas, em 2015 (n=88) .....	33
Figura 3.6 – Autoavaliação das entidades ge <i>Estudo avaliativo sobre o grau de satisfação de utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica: relatório final</i>	
storas sobre as valências e serviços prestados (n=88).....	35
Figura 3.7 – Necessidades atuais na oferta de serviços a vítimas de violência doméstica, na área geográfica de abrangência da entidade (n=88) .....	36
Figura 3.8 – Autoavaliação da valência (n=117).....	40
Figura 3.9 – Autoavaliação das infraestruturas onde funciona a valência (n=117) .....	41
Figura 4.1 – Serviços usados e classificação do serviço prestado na entidade/valência referenciadora (n=45) .....	59
Figura 4.2 – Classificação das infraestruturas onde funciona a valência referenciadora (n=45)	60
Figura 4.3 – Avaliação da valência referenciadora (n=45) .....	61
Figura 4.4 – Grau de satisfação do/a utente (n=45) .....	61



## Introdução

---

O *Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica*, realizado no Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do Instituto Universitário de Lisboa (CIES, ISCTE-IUL) e promovido pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), enquadra-se na Área Estratégica 5 – Investigar e monitorizar, Medida 49, do V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017 e pretende progredir no conhecimento do fenómeno da violência doméstica e de género, para uma tomada de decisão cientificamente informada.

No estudo sobre utentes da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, neste relatório também referida como rede nacional de apoio, define-se utente vítima de violência doméstica como a "pessoa singular que sofreu um dano (...) no âmbito do crime de violência doméstica" previsto no Código Penal (Lei n.º 112/2009 com alteração pela Lei n.º 129/2015, artigo 2.º). Desta forma, são utentes da rede nacional de apoio as vítimas de "maus-tratos cometidos por cônjuge, ex-cônjuge, companheiro/a, ex-companheiro/a, namorado/a, ex-namorado/a e "progenitor de descendente comum em 1.º grau". É também utente da rede a "pessoa particularmente indefesa" devido "a idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica" que coabite com o/a autor/a dos maus-tratos (Lei n.º 59/2007, alterada pela Lei n.º 19/2013, artigo 152.º). A rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, designadamente no que concerne a estruturas de atendimento, abrange utentes de ambos os sexos. Todavia, e devido às especificidades do problema da violência doméstica, as mulheres são as principais vítimas e utentes.

A Convenção para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica do Conselho da Europa, adotada em Istambul em 2011, visa entre outros aspetos, "conceber um quadro global, bem como políticas e medidas de proteção e assistência para todas as vítimas de violência contra as mulheres e de violência doméstica" (Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, artigo 1.º). O V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género "assenta nos pressupostos da Convenção de Istambul e alarga o seu âmbito de aplicação à violência de género, para além da violência doméstica", pelo que esta pesquisa procura mapear e avaliar serviços oferecidos, identificar necessidades e contribuir para a definição e implementação de critérios mínimos para os serviços de apoio a vítimas de violência doméstica, em conformidade com diretrizes de instituições europeias.

Este projeto pressupõe a avaliação dos serviços prestados pela rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica segundo duas vertentes: a) a das entidades e valências que prestam serviços a vítimas e integram a rede nacional de apoio; b) a de utentes desta rede.

Relativamente à primeira vertente, o estudo promove o levantamento do conjunto de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio, especificamente as valências “casa de abrigo” (artigo 60.º), “estrutura de atendimento” (artigo 61.º) e “resposta de acolhimento de emergência” (artigo 61.º-A, conforme preconizado pela Lei n.º 112/2009, com alteração pela Lei n.º 129/2015). A este nível, propõe-se a análise de indicadores de caracterização e de autoavaliação do funcionamento dos serviços prestados a utentes vítimas de violência doméstica, recolhidos junto de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio. Essencialmente, estes indicadores referem-se aos seguintes aspetos: a) localização e cobertura geográfica; b) valências e áreas de intervenção; c) fontes de referência e encaminhamento de utentes; d) procedimentos das entidades e valências; e) trabalho em articulação com outras entidades/instituições; f) recursos humanos e físicos; g) fontes de financiamento e encargos para a área da violência; h) autoavaliação sobre os serviços prestados.

Na sua segunda vertente, o estudo visa aferir o grau de satisfação de um conjunto de utentes da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica que, nas diferentes regiões do país, recorreram a serviços prestados por alguma daquelas valências – casa de abrigo, estrutura de atendimento ou resposta de acolhimento de emergência –, bem como conhecer o impacto desta intervenção técnica nos seus percursos de vida. A este nível, a análise incide nos seguintes aspetos: a) caracterização social e familiar de utentes respondentes e agressores/as; b) caracterização espaço-temporal do apoio recebido e articulação com outras entidades da rede nacional de apoio; c) atendimento e encaminhamento da vítima em outros serviços da administração pública; d) intervenção e acompanhamento do/a agressor/a devido a violência doméstica; e) expectativas e grau de satisfação de utentes relativamente aos serviços utilizados.

O presente relatório está organizado em cinco capítulos, antecidos pela introdução, que apresenta sumariamente os objetivos deste estudo. O primeiro capítulo faz uma contextualização das principais medidas de políticas públicas de âmbito nacional e internacional de prevenção, combate e apoio às vítimas de violência doméstica, bem como da rede nacional de apoio, em vigor. No segundo capítulo é apresentado o desenho de pesquisa e explicitam-se os principais procedimentos metodológicos desenvolvidos. Segue-se o capítulo com a análise dos resultados dos inquéritos por questionário aplicados às entidades gestoras e respetivas valências. No quarto capítulo são analisadas as entrevistas diretas a utentes da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica para avaliar o seu grau de satisfação com os serviços a que recorreram. No quinto e último capítulo são apresentadas as principais conclusões e recomendações.

## 1. Políticas públicas para a prevenção e o combate à violência doméstica e de género

---

O presente capítulo apresenta um ponto de situação sobre medidas de política pública para a prevenção e o combate à violência doméstica e violência de género sobretudo no que concerne ao desenvolvimento mais recente da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica e aos serviços que lhes podem ser prestados. Para além deste enquadramento, apresenta-se uma análise breve sobre a evolução das denúncias a forças de segurança por crime de violência doméstica em Portugal, um indicador indissociável das políticas implementadas e que reflete a crescente problematização social da violência doméstica e de género. Por último, assinala-se um referencial mínimo a aplicar por serviços que prestam apoio a vítimas de violência doméstica.

### 1.1 Políticas públicas de âmbito nacional e europeu na prevenção e combate à violência doméstica e apoio a vítimas

Em 2011, o Conselho da Europa adotou a Convenção para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul), “o primeiro documento europeu a estabelecer *standards* juridicamente vinculativos para prevenir a violência contra mulheres e meninas, proteger as vítimas e punir os/as agressores/as” (Comissão Europeia, 2015). Em vigor desde 1 de agosto de 2014, a Convenção de Istambul abrange medidas de proteção, a prestação de serviços de apoio e medidas direcionadas para violência contra as mulheres da população em geral e de populações específicas, firmando um conjunto alargado de medidas, como é o caso de medidas legais para a criminalização de diferentes formas de violência contra as mulheres (Comissão Europeia, 2015).

Portugal tem vigente o V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017 (V PNPCVDG),<sup>1</sup> o qual procura consolidar o trabalho desenvolvido consecutivamente em planos nacionais anteriores, desde 1999.<sup>2</sup> Estruturado em cinco áreas estratégicas, totalizando 55 medidas, o V PNPCVDG visa: 1) Prevenir, sensibilizar e educar; 2) Proteger as vítimas e promover a sua integração; 3) Intervir junto de agressores/as; 4) Formar e qualificar profissionais; 5) Investigar e monitorizar. Ao nível da Área Estratégica 2 – Proteger as vítimas e promover a sua integração, refira-se a Medida 23 sobre a definição de

---

<sup>1</sup> Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de dezembro.

<sup>2</sup> Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/99, de 15 de junho.

requisitos mínimos de funcionamento das estruturas que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica, bem como sobre a supervisão e o acompanhamento técnico da mesma. Sobre aquela medida, o relatório intercalar de execução do V PNPCVDG para o ano de 2015, indica a constituição de um grupo de trabalho para a criação de um documento que “defina os requisitos mínimos de funcionamento das estruturas que integram a rede nacional de apoio a vítimas de violência, designadamente, casas de abrigo, estruturas de atendimento e estruturas de acolhimento de emergência” (CIG, 2016b: 23-24).

Em 1991, visa-se pela primeira vez garantir mecanismos de proteção legal de mulheres vítimas<sup>3</sup> através da implementação de uma estrutura de prevenção e de apoio composta por centros de atendimento e de acolhimento apoiados pelo Estado, entre outros itens.

O crime de maus-tratos físicos ou psíquicos contra cônjuge ou companheiro/a torna-se crime público em 2000,<sup>4</sup> abrangendo vítimas mulheres e homens. Em 2007, o crime de violência doméstica é autonomizado no artigo 152.º do Código Penal e, atualmente, este refere-se a maus-tratos físicos ou psíquicos, castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais, cometidos contra cônjuge, companheiro/a, namorado/a, parceiro/a análogo a cônjuge, ainda que sem coabitação, a progenitor/a de filho em comum, em relacionamentos presentes e passados, heterossexuais e homossexuais; a pessoa indefesa devido a idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica que coabite com o agente de violência.<sup>5</sup>

A vítimas de violência doméstica que denunciem o crime de violência doméstica a forças de segurança pode ser atribuído o estatuto de vítima,<sup>6</sup> estatuto que compreende um conjunto de direitos e deveres (artigo 14.º), como o direito à informação (artigo 15.º) e à proteção (artigo 20.º).

A rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica é o conjunto dos organismos vocacionados para prestar um conjunto de serviços de apoio às vítimas. Esta rede inclui a CIG, entidade coordenadora da rede, o Instituto da Segurança Social, as casas de abrigo, as estruturas de atendimento, as respostas de acolhimento de emergência, as respostas específicas de organismos da administração pública e o serviço telefónico gratuito com cobertura nacional de informação a vítimas de violência doméstica (artigo 2.º).<sup>7</sup> Todas as

---

<sup>3</sup> Lei n.º 61/91, de 13 de agosto.

<sup>4</sup> Lei n.º 7/2000, de 27 de maio.

<sup>5</sup> Lei n.º 59/2007, de 4 de setembro, alterada pela Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro.

<sup>6</sup> Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro.

<sup>7</sup> Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro.

entidades intervenientes na rede nacional de apoio (e.g. forças de segurança) devem articular-se tendo em vista a concretização, em cada momento, das medidas que se revelarem mais adequadas à proteção das vítimas (artigo 53.º-A).<sup>8</sup>

A prestação de apoio e a proteção às vítimas de violência doméstica são áreas centrais nas políticas desenvolvidas neste domínio. As medidas de política devem ser compreensivas e coordenadas (a nível interno e externo) colocando-se as vítimas no centro das políticas. No apoio que é prestado às vítimas deve ser evitado o encaminhamento sucessivo entre instituições, envolvendo antes um número determinado e qualificado de interlocutores/as e instituições que trabalhem em rede. A cooperação entre estas instituições deve ser promovida, assegurando-se a presença de organizações especializadas no apoio a vítimas e de outras organizações, cujo espetro de ação complementa os serviços prestados pelas organizações de carácter especializado.

Em casos de vítimas mais vulneráveis deve ser prestado apoio especializado e proteção jurídica, devendo estes apoios basear-se numa abordagem integrada e personalizada, informando-se as vítimas sobre os seus direitos de modo a que possam tomar decisões em ambiente que respeite a sua dignidade e sensibilidade.<sup>9</sup>

A violência contra as mulheres é uma violação dos direitos humanos e uma forma de discriminação, abrangendo todos os atos de violência de género que resultem, ou possam resultar em danos ou sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos, incluindo a ameaça de tais atos, a coação ou a privação arbitrária da liberdade, tanto na vida pública como na vida privada.<sup>10</sup> A violência de género exercida contra as mulheres abrange toda a violência que lhes é dirigida por serem mulheres ou que as afeta desproporcionalmente.<sup>11</sup>

De acordo com o estudo da European Union Agency for Fundamental Rights sobre violência contra as mulheres (FRA, 2014), uma em cada três mulheres na União Europeia experienciou violência física e/ou sexual desde os seus 15 anos; uma em cada vinte mulheres foi alvo de violação; e as mulheres com incapacidade de algum tipo (e.g. a nível locomotor) estão em posição particularmente desvantajosa para serem potenciais vítimas de atos de violência e maus-tratos (Conselho da Europa, 2015). A violência contra as mulheres afeta todos os países europeus (Conselho da Europa, 2015), sendo consensual que o seu combate é uma prioridade das instituições da União Europeia e dos seus estados-membros.

---

8 Aditado pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro.

9 Diretiva 2012/29/EU do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro.

10 Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro.

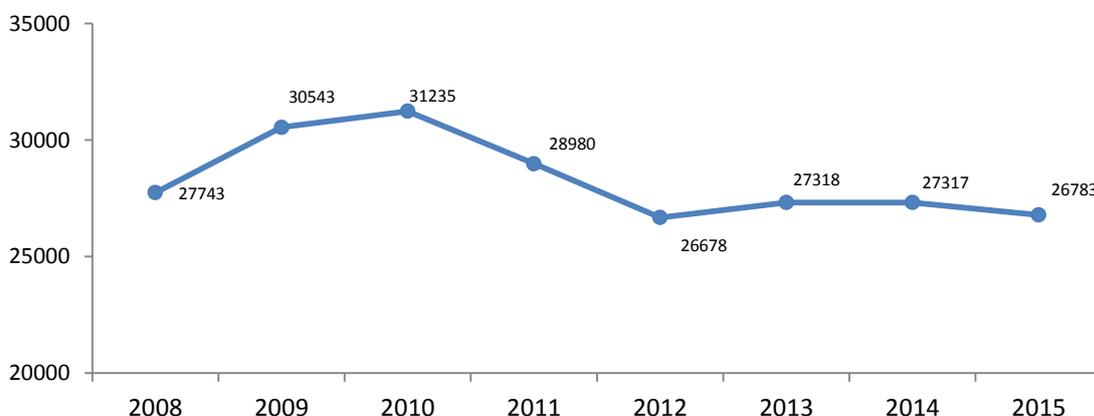
11 Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro.

## 1.2 Violência doméstica em Portugal: denúncias às forças de segurança e rede nacional de apoio

As estatísticas publicadas anualmente pelo Ministério da Administração Interna mostram o crime de violência doméstica como um dos mais denunciados às forças de segurança.

Relativamente a denúncias por violência doméstica, e não se cingindo esta primeira leitura aos casos cometidos contra parceiros/as íntimos/as, atuais ou passados, a partir da informação estatística publicada por distrito e região autónoma, é possível distinguir três fases no período entre 2008 e 2015 (figura 1.1). Numa primeira fase, verifica-se o acréscimo acentuado de denúncias que coincide com a autonomização do crime de violência doméstica, em 2009 (SSI, 2010: 71, 2012: 84). Em 2009 e 2010, as denúncias por violência doméstica ultrapassaram as trinta mil denúncias por cada ano (SSI, 2010: 71, 2012: 84). Posteriormente, em 2011 e 2012, registou-se uma acentuada descida: em 2012, registaram-se menos 4.557 denúncias face às 31.235 registadas em 2010 (SSI, 2013: 17). Entre 2012 e 2015, o número de denúncias parece ter estabilizado, sendo que em 2015 e com base na informação publicada por distrito e região autónoma e calculada para este relatório, o número total ascendeu a 26.783 denúncias por violência doméstica (SSI, 2015: 17, 2016: 47).

Figura 1.1 – Número de denúncias por violência doméstica a forças de segurança (PSP e GNR), por ano



Fonte: Ministério da Administração Interna.

Dados calculados no âmbito do projeto CIES-IUL, SURNAV, 2016.

Em 2015, os distritos de Lisboa, Porto (4.782), Setúbal (1.766) e Braga (1.729) registaram um maior número de ocorrências de violência doméstica, totalizado 61% do total (SSI, 2016: 47).

No caso do crime de violência doméstica cometido contra cônjuge ou análogo, o Relatório Anual de Segurança Interna mostra que, em 2015, se registaram 22.469 participações a forças de segurança, representando um decréscimo de 2,2% face ao ano anterior, ano em

que se registaram 22.965 participações (SSI, 2016: 14). Apesar deste decréscimo, verifica-se que a tipologia de violência doméstica contra cônjuge ou análogo configura o quarto crime mais participado a nível nacional em 2015.

Não sendo possível avançar com uma análise que relacione a distribuição territorial da rede nacional de apoio, por concelho, e a distribuição das denúncias por violência doméstica já que os dados publicados não permitem efetuar uma análise mais fina, e tendo em conta que a informação disponível se refere ao crime de violência doméstica (não exclusivamente ao crime no contexto de uma relação de intimidade), face aos totais anuais apurados na figura 1.1 é possível destacar o seguinte (quadro 1.1): no período 2008-2015, os distritos de Lisboa e Porto registaram um maior número de denúncias, totalizando cerca de 43% das participações registadas nos últimos oito anos. De um modo geral e não procurando retirar quaisquer ilações, no período 2008-2015, as denúncias registadas nos distritos de Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Évora, Portalegre e Viana do Castelo mantiveram-se constantes. Já nos distritos de Lisboa e Porto e na Região Autónoma dos Açores, os dados calculados indicam uma diminuição no número de denúncias face aos totais anuais registados nesse mesmo período. Por sua vez, nos distritos de Guarda, Faro, Braga, Setúbal, Santarém, Vila Real e Viseu e na Região Autónoma da Madeira observou-se um acréscimo de denúncias no período 2008-2015.

Quadro 1.1 – Percentagem de denúncias por violência doméstica às forças de segurança, por distrito/região autónoma e ano (2008-2015)

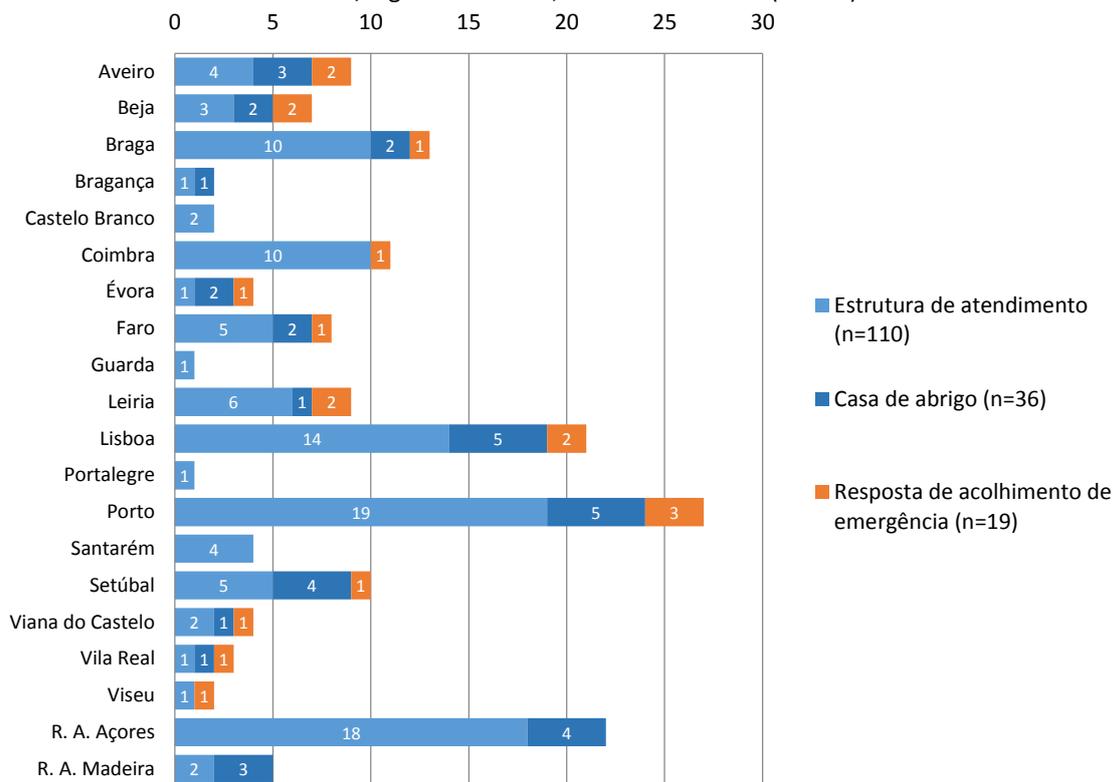
	Ano								Total
	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	
Aveiro	6,6	6,3	6,7	6,2	5,9	6,1	6,8	6,6	6,4
Beja	0,8	0,9	0,9	0,9	1,2	1,2	1,0	0,9	1,0
Braga	4,8	5,4	5,9	5,9	6,4	6,9	6,3	6,5	6,0
Bragança	1,0	0,9	1,1	1,2	1,3	1,3	1,3	1,3	1,2
Castelo Branco	1,5	1,4	1,6	1,6	1,6	1,6	1,7	1,7	1,6
Coimbra	3,9	3,6	3,4	3,4	3,8	4,1	4,1	3,9	3,8
Évora	1,1	1,3	1,3	1,5	1,6	1,4	1,3	1,4	1,4
Faro	4,3	4,5	4,7	4,7	5,0	4,7	4,8	4,9	4,7
Guarda	0,9	0,9	0,9	1,1	1,1	1,1	1,3	1,5	1,1
Leiria	4,2	3,8	3,9	3,6	3,7	3,3	3,5	3,4	3,7
Lisboa	25,3	24,6	23,4	23,2	21,4	21,5	21,4	22,1	22,9
Portalegre	1,0	0,9	1,0	0,9	0,9	1,0	0,9	1,2	1,0
Porto	21,8	21,5	20,3	20,8	19,4	18,8	18,9	17,9	20,0
Santarém	2,8	2,9	3,5	3,3	3,7	3,7	3,4	3,7	3,4
Setúbal	6,5	7,9	8,0	7,9	8,5	8,7	8,5	8,5	8,0
Viana do Castelo	1,8	1,9	1,9	1,8	1,8	1,9	1,9	1,9	1,9
Vila Real	1,3	1,4	1,7	1,9	1,9	2,1	2,1	2,1	1,8
Viseu	2,5	2,4	2,4	2,7	3,0	2,8	3,2	3,1	2,7
R.A. Açores	4,5	4,3	4,0	4,3	4,3	4,1	3,9	3,6	4,1
R.A. Madeira	3,4	3,3	3,3	3,3	3,7	3,7	3,7	3,9	3,5
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Fonte: Ministério da Administração Interna.

Dados calculados no âmbito do projeto CIES-IUL, SURNAV, 2016.

Ao nível da dimensão e distribuição geográfica da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica constata-se que os diferentes distritos (18) e regiões autónomas (2) assinalam diferenças ao nível da presença de valências da rede nacional de apoio (figura 1.2). Nesta análise, não se assinalam os concelhos onde estas valências estão sediadas. Relacionado com critérios populacionais, importa referir que os distritos de Porto, Lisboa e Braga e a Região Autónoma dos Açores têm um maior número de estruturas de atendimento. Nos distritos do interior do país – Bragança, Guarda, Vila Real, Viseu, Portalegre e Évora – existe somente uma estrutura de atendimento para cobrir cada um destes distritos, número sobejamente baixo, tendo em consideração as distâncias a percorrer por quem procure apoio junto destas estruturas. As 36 casas de abrigo da rede nacional de apoio, totalizando 639 vagas (Guerreiro *et al*, 2015), distribuem-se por 12 distritos e pelas duas regiões autónomas (figura 1.3). As 19 respostas de acolhimento de emergência situam-se em 13 distritos e disponibilizam 130 vagas.

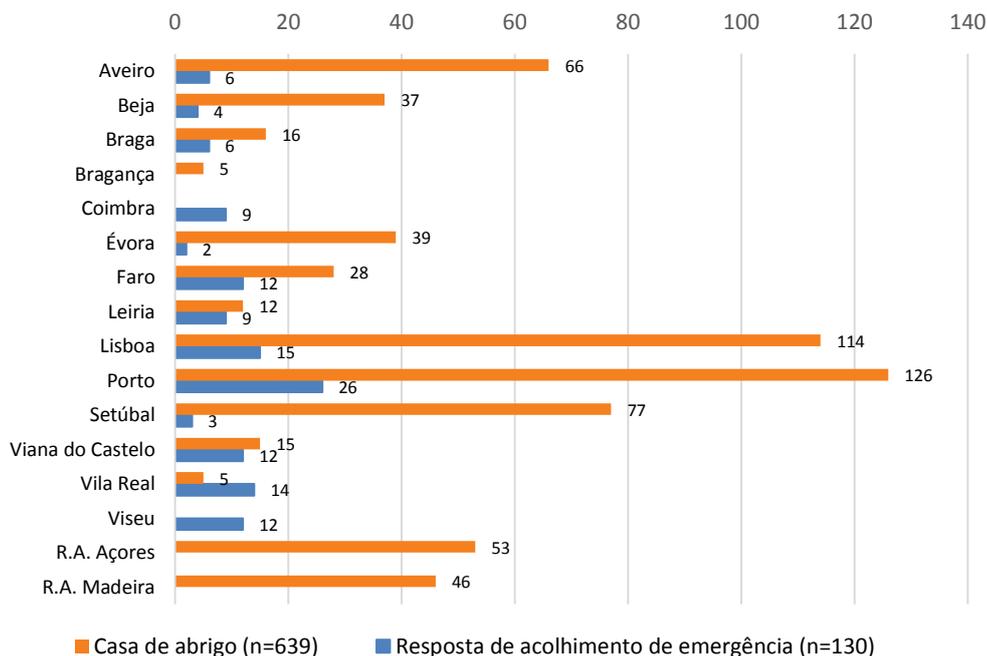
Figura 1.2 – Universo de valências da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica por distrito/região autónoma, 1.º semestre 2016 (N=165)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV, 2016.

Em 2016, a cobertura territorial de vagas de emergência abrange 13 distritos, idêntica à registada em 2015 e 2014 (CIG, 2016b: 24). Em 2015, nas 130 vagas para acolhimento de emergência em situação de violência doméstica, foram acolhidas 941 utentes (521 mulheres e 420 menores) (CIG, 2016b: 24).

Figura 1.3 – Distribuição de vagas de casa de abrigo e resposta de acolhimento de emergência, segundo distrito/região autónoma (n)



Fonte: Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.

Na sequência da Convenção de Istambul, estabeleceu-se o GREVIO – Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence do Conselho da Europa. Em março de 2016, o GREVIO lançou o Questionnaire on legislative and other measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention) (GREVIO, 2016). A data prevista para a recolha de informação sobre Portugal é o segundo semestre de 2017. Entre outros aspetos, este questionário recolhe um conjunto de indicadores, nomeadamente sobre os serviços de proteção e apoio a vítimas e testemunhas menores de idade.

Enquanto referencial mínimo de qualidade, o Manual de Avaliação e Gestão de Risco em Rede (AMCV, 2013: 36) considera necessário atender a sete princípios reguladores para a prática e a ética profissionais na intervenção com vítimas/sobreviventes de violência de género e violência doméstica, que aqui se sintetizam:

- Princípio de defesa de direitos: “a intervenção profissional deve ter um enquadramento de Direitos Humanos e ser implementada numa abordagem de defesa de direitos em todas as áreas”;
- Princípio de segurança: “a segurança de vítimas/sobreviventes e das crianças, vítimas colaterais e das/os profissionais que as apoiam, é prioritária”;
- Princípio de respeito: “a intervenção das/os profissionais deve ser centrada na perspetiva das

sobreviventes/vítimas, com respeito e empatia pelas suas experiências, histórias de vida, contexto cultural e diversidade”;

- Princípio de confidencialidade: “as vítimas/sobreviventes têm o direito à confidencialidade e ao respeito pela sua privacidade”;

- Princípio de empoderamento: “as/os profissionais devem promover o fortalecimento individual das sobreviventes/vítimas e estar conscientes que são elas as agentes da sua própria mudança”;

- Princípio de cooperação: “as organizações/entidades devem intervir de forma articulada e em rede, num contexto de cooperação interinstitucional”;

- Princípio de responsabilização: “as organizações/entidades devem ter mecanismos para regularmente avaliar, monitorizar, aperfeiçoar e atualizar os serviços que prestam às vítimas/sobreviventes de violência doméstica” (AMCV, 2013).

Tendo em conta a literatura consultada e os princípios anteriormente mencionados, os capítulos seguintes procuram mapear e conhecer a realidade dos serviços prestados no âmbito da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, através da análise de resultados dos inquéritos por questionário a responsáveis de entidades gestoras e valências, bem como das entrevistas a utentes, procurando contribuir para o aprofundamento do conhecimento nesta área.



## 2. Desenho da pesquisa e metodologia

---

O *Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica* decorreu no CIES, ISCTE-IUL, entre dezembro de 2015 e junho de 2016, e combinou diferentes métodos de recolha de informação: análise documental, inquéritos por questionário e entrevistas diretivas, analisada com recurso a metodologias quantitativas e qualitativas, que se complementam de modo a atender aos objetivos preconizados.

A partir da análise documental e da pesquisa exploratória foi feita uma primeira inventariação das entidades gestoras e valências que integram a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, bem como de legislação, relatórios e estudos, nacionais e internacionais, sobre a problemática.

No âmbito da primeira vertente do estudo, com a aplicação dos inquéritos por questionário efetuou-se o levantamento de informação sobre o conjunto de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio, especificamente as valências de estrutura de atendimento, casa de abrigo e resposta de acolhimento de emergência.

Na segunda vertente do estudo, através das entrevistas diretivas, por telefone, a vítimas utentes das diferentes valências da rede nacional de apoio, procedeu-se a uma avaliação da sua satisfação com o apoio recebido e das respetivas expectativas quando recorreram a determinada valência. Foi também possível recolher elementos que permitem traçar de forma exploratória um perfil social de utentes.

A equipa de investigação do CIES-IUL desenvolveu um conjunto de atividades e tarefas com vista à obtenção e análise da informação apresentada neste relatório, que se passam a explicitar de forma sucinta por fases que podem ser coincidentes no tempo.

### 2.1 Análise documental e pesquisa exploratória

O projeto teve início com um processo de levantamento bibliográfico a nível nacional e internacional, sobretudo relatórios de pesquisa, documentação oficial e legislação em vigor, relativos à problemática da violência doméstica e de género e ao apoio especializado a vítimas de violência doméstica.

Nesta fase exploratória da pesquisa, que decorreu entre dezembro de 2015 e março de 2016, desenvolvida em estreita interação com a equipa do Núcleo de Prevenção da Violência Doméstica e Violência de Género (N-VDVG) da CIG, a equipa de investigação estabeleceu contactos com todas as entidades gestoras da rede nacional de apoio, apresentando o estudo e solicitando a sua colaboração nas duas vertentes que o mesmo contempla. Este processo foi

moroso, pois como a maioria das entidades não respondeu à primeira solicitação, foi necessário insistir, primeiro, por *e-mail* e, posteriormente, por contacto telefónico. Destes contactos resultou a atualização e o completamento da lista de recursos da rede nacional de entidades gestoras e valências, inicialmente fornecida pela CIG.

Neste processo de pedido de colaboração, de acordo com a lista da CIG, foi possível identificar 114 entidades gestoras e respetivas 163 valências (quadro 2.1). Destas 114 entidades, a equipa obteve 95 aceitações de participação, correspondentes a 144 valências. Apesar do esforço da equipa, não foi possível obter resposta de 19 valências, possivelmente associadas a 19 entidades gestoras. Foram também identificadas cinco valências inativas à data do contacto, concretamente, cinco estruturas de atendimento, pelo que esta informação foi excluída do estudo. Paralelamente, a CIG enquanto entidade gestora e as suas respetivas valências – duas estruturas de atendimento em Lisboa e Porto – não foram incluídas no presente estudo, dado ser a entidade coordenadora da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica (Lei n.º 112/2009 com alteração pela Lei n.º 129/2015). Em síntese, ao pedido de participação no estudo obteve-se uma taxa de resposta de 83,3% ao nível das entidades gestoras e de 88,3% ao nível do conjunto das respetivas valências.

Quadro 2.1 – Pedidos de colaboração no estudo: contactos efetuados e aceitações de participação de entidades gestoras e valências

	Contactos efetuados (n)	Aceitações de participação (n)	Taxa de resposta (%)
<b>Entidades gestoras</b>			
Total	114	95	83,3
<b>Tipo de valência</b>			
Estrutura de atendimento	108	90	83,3
Casa de abrigo	36	35	97,2
Resposta de acolhimento de emergência	19	19	100,0
Total	163	144	88,3
<b>Entidades gestoras e valências</b>			
Total	277	239	86,3

Fonte: CIES-IUL, SURNAV, 2016.

No processo de atualização de contactos de entidades gestoras e respetivas valências, a equipa de investigação confirmou números de telefone, endereços de *e-mail*, contactos das pessoas interlocutoras no estudo, bem como as valências em funcionamento, à data da pesquisa.

## 2.2 Conceção e aplicação de dois inquéritos por questionário a entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio

Para a primeira vertente do estudo, que decorreu entre março e maio de 2016, a equipa de investigação desenvolveu dois instrumentos para recolha de informação em plataforma *online*: Parte 1 – Questionário às entidades gestoras da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica e Parte 2 – Questionário às valências da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica. O desenho destes questionários baseou-se em pesquisa bibliográfica efetuada, em informação recolhida junto da CIG e na experiência proveniente de projetos anteriores da equipa. No processo de elaboração dos questionários, a equipa recolheu junto da CIG sugestões de questões sobre aspetos que a esta entidade, enquanto coordenadora da rede nacional de apoio, interessaria conhecer.

Para além da aplicação de um questionário de caracterização a cada entidade gestora (Parte 1), optou-se pela aplicação de tantos questionários às valências (Parte 2) quanto o número e tipo das mesmas – estruturas de atendimento, casas de abrigo e respostas de acolhimento de emergência – que cada entidade gere, de modo a assegurar uma informação rigorosa e exaustiva. Apesar de a resposta de acolhimento de emergência não estar prevista no pedido de estudo da CIG, esta valência foi incluída dado que foi identificada em 19 entidades gestoras, das quais 16 têm simultaneamente casas de abrigo ou estruturas de atendimento, privilegiando-se, assim, uma caracterização exaustiva do conjunto de respostas da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica.

Relativamente aos inquéritos por questionário, o questionário dirigido às entidades gestoras contempla 75 perguntas e o aplicado às valências 73 perguntas, maioritariamente de resposta obrigatória. Porém, dado que parte das questões tem condições prévias para resposta, o número efetivo de respostas obtidas pode ser inferior ao número de perguntas do guião.

Com a finalização dos dois instrumentos de recolha, procedeu-se à inserção dos inquéritos por questionário na plataforma *online LimeSurvey*, alojada no servidor do ISCTE-IUL, e ao respetivo pré-teste. De modo a assegurar a resposta a um único questionário de caracterização por cada entidade gestora e a obtenção de informação específica de cada uma das valências da rede nacional de apoio, ainda que pertencendo a uma mesma entidade, definiram-se códigos de acesso únicos. A partir das aceitações de participação recebidas à data, através da plataforma *LimeSurvey*, a equipa enviou convites para participação no estudo e preenchimento dos questionários a 91 entidades e a 140 valências, com envio do *link* e código de acesso ao questionário. Posteriormente, enviaram-se convites de participação para outras

quatro entidades e quatro valências que, entretanto, aceitaram participar no estudo. Igualmente, no período de recolha de informação e através da plataforma *LimeSurvey*, enviaram-se vários lembretes para conclusão do preenchimento do questionário, reforçando-se este pedido telefonicamente sempre que se justificou. Efetuou-se um último reforço do pedido de participação com o envio de *e-mails* personalizados a todas as entidades gestoras e valências que ainda não tivessem completado o questionário, enviando-se um *pdf* com as respostas parciais gravadas pelo sistema, caso existissem.

Como se pode observar no quadro 2.2, dos 239 convites enviados, obtiveram-se 216 questionários respondidos na íntegra por entidades gestoras e valências. As taxas de resposta de entidades gestoras (92,6%) e respetivas valências (88,9%) são muito positivas. Ao nível do conjunto dos três tipos de valências, as taxas de resposta variam entre os 87,8% nas estruturas de atendimento e os 91,4% nas casas de abrigo.

Quadro 2.2 – Participação efetiva no estudo por entidades gestoras e valências

	Aceitações de participação (n)	Participação efetiva (n)	Taxa de resposta (%)
<b>Entidades gestoras</b>			
Total	95	88	92,6
<b>Tipo de valência</b>			
Estrutura de atendimento	90	79	87,8
Casa de abrigo	35	32	91,4
Resposta de acolhimento de emergência	19	17	89,5
Total	144	128	88,9
<b>Entidades gestoras e valências</b>			
Total	239	216	90,4

Fonte: CIES-IUL, SURNAV, 2016.

Para além disto, considerando o universo de 114 entidades gestoras e 163 valências da rede nacional de apoio, ou seja, incluindo as 19 entidades/valências excluídas do estudo por não terem respondido às tentativas de contacto da equipa, constata-se que as taxas de resposta ao estudo são bastante relevantes: 77,2% de respostas no caso das entidades gestoras e 73,1%, 88,9% e 89,5%, respetivamente, para as valências de estrutura de atendimento, casa de abrigo e resposta de acolhimento de emergência (quadro 2.3).

Quadro 2.3 – Participação efetiva no estudo face ao número total de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio

	Contactos efetuados (n)	Participação efetiva (n)	Taxa de resposta (%)
<b>Entidades gestoras</b>			
Total	114	88	77,2
<b>Tipo de valência</b>			
Estrutura de atendimento	108	79	73,1
Casa de abrigo	36	32	88,9
Resposta de acolhimento de emergência	19	17	89,5
Total	163	128	78,5
<b>Entidades gestoras e valências</b>			
Total	277	216	78,0

Fonte: CIES-IUL, SURNAV, 2016.

### 2.3 Elaboração de guião e aplicação de entrevistas diretivas a utentes da rede nacional de apoio

Para a segunda vertente do estudo, também entre março e maio de 2016, a equipa de investigação elaborou um guião de entrevista diretiva a aplicar por telefone a utentes vítimas da rede nacional de apoio. À semelhança dos inquéritos por questionário, a construção deste guião teve por base pesquisa bibliográfica anterior, informação recolhida junto da CIG e experiência de projetos anteriores da equipa de investigação.

A proposta da CIG previa a realização de entrevistas diretivas telefónicas a um conjunto de 45 utentes da rede nacional de apoio. Tendo em conta o carácter exploratório desta vertente do estudo, não foram definidos critérios de seleção *a priori*. Porém, solicitou-se a seleção de utentes com intervenção a decorrer ou concluída em 2015, capazes de representar a diversidade de contextos e utentes que recorrem aos serviços da rede nacional de apoio, segundo indicação dos interlocutores das entidades e valências contactadas e a disponibilidade dos/as próprios/as utentes. Para o sucesso desta vertente do estudo, foi fundamental a boa aceitação da metodologia utilizada por parte dos interlocutores e utentes que aceitaram participar. Após o pré-teste do guião de entrevista, o mesmo foi aplicado pela equipa de investigação.

O guião de entrevista é composto por 127 perguntas de resposta aberta e fechada. Atendendo à sensibilidade do tema, as perguntas não eram de resposta obrigatória, embora maioritariamente tenham sido respondidas na íntegra. Desde o primeiro contacto com interlocutores e utentes, a equipa de investigação assegurou o anonimato e a confidencialidade dos dados recolhidos.

As pessoas que a nível das entidades e valências foram interlocutoras do projeto indicaram um total de 99 utentes, com o objetivo de assegurar o número previsto de

entrevistas, mesmo em caso de recusa ou de dificuldade no estabelecimento de alguns dos contactos com utentes. Realizaram-se 45 entrevistas telefónicas, conduzidas pela equipa de investigação em sala individual e de acordo com a disponibilidade dos/as utentes, que tiveram uma duração que oscilou entre os 40 minutos e as duas horas.

As entrevistas permitiram recolher informação qualitativa e quantitativa útil para responder aos objetivos da pesquisa, permitindo aprofundar dados recolhidos através dos inquéritos por questionário e obter outros contributos sobre a avaliação do grau de satisfação por parte de utentes da rede nacional de apoio.

## **2.4 Tratamento e análise dos dados recolhidos e redação do relatório final**

A última fase do projeto, relativa à análise da informação recolhida, decorreu entre maio e junho de 2016, acompanhada pela equipa do Núcleo de Prevenção de Violência Doméstica e Violência de Género (N-VDVG) da CIG, nomeadamente, com o esclarecimento de questões em reunião. A equipa de investigação procedeu ao tratamento e análise da informação recolhida *online* com recurso à plataforma *LimeSurvey*. A informação foi importada para *IBM SPSS – Statistical Package for the Social Sciences*, versão 20 e originou três bases de dados. Após limpeza e validação das bases de dados, procedeu-se à recodificação de variáveis e categorias de resposta. Os principais apuramentos e análises estatísticas uni-variada e bivariada integram este relatório final. A análise de dados reporta-se a números absolutos (n) e percentagens (%). Porém, para uma leitura mais clara, os quadros e figuras que constam no relatório refletem os números absolutos, contendo no título o número máximo de respostas: 88 no caso dos questionários às entidades gestoras, 128 ou 117 no caso das valências e 45 no caso das entrevistas a utentes.

Dada a variedade de informação recolhida nas entrevistas telefónicas e em perguntas abertas nos inquéritos por questionário, este relatório inclui também elementos de ordem qualitativa.

### 3. A rede nacional de apoio: resultados dos inquéritos por questionário às entidades gestoras e respetivas valências

---

O presente capítulo refere-se à primeira vertente do estudo e visa a caracterização do conjunto de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio, através da informação recolhida nos dois inquéritos por questionário aplicados. Como referido na metodologia, os dados em análise refletem as respostas dadas por 88 entidades gestoras e por 128 valências, mais concretamente, por 79 estruturas de atendimento, 32 casas de abrigo e 17 respostas de acolhimento de emergência. Dado que 11 das respostas de acolhimento de emergência participantes no estudo funcionam no mesmo espaço e com os recursos humanos da casa de abrigo onde estão fisicamente alocadas, estas apenas responderam às seguintes questões: número de vagas; ano de abertura da valência; número total de utentes que atenderam em 2015; fontes de referência de utentes; e observações ao teor do questionário. Este capítulo reúne os principais resultados obtidos nos dois inquéritos por questionário, organizando-se em oito subcapítulos: a) localização e cobertura geográfica; b) valências e áreas de intervenção; c) fontes de referência e encaminhamento de utentes; d) procedimentos das entidades e valências; e) trabalho em articulação com outras entidades/instituições; f) recursos humanos e físicos; g) fontes de financiamento e encargos para a área da violência; h) autoavaliação sobre os serviços prestados.

Em mais de metade das 88 entidades gestoras, o inquérito foi respondido pelos dirigentes principais da entidade (19,3%) ou por detentores de cargos de chefia ao nível da direção técnica (20,5%), coordenação (11,4%) e direção (3,4%). A maioria dos respondentes ao questionário a entidades gestoras está na função atual há 10 anos ou menos (64,8% no caso dos dirigentes principais e 77,4% nos restantes casos). Entre os 17 respondentes dirigentes principais, a média de anos nessa função situa-se nos 10 anos e entre os 71 respondentes não dirigentes, nos oito anos. No caso dos dirigentes principais, a média etária situa-se nos 53 anos, enquanto os não dirigentes são mais jovens, situando-se a média nos 38 anos de idade. Os respondentes não dirigentes são sobretudo do sexo feminino (94,4%), todos têm habilitações ao nível do ensino superior, 81,7% trabalham em exclusividade na entidade gestora e 73,2% pertencem ao seu quadro permanente, diferenciando-se do perfil dos dirigentes principais da entidade, como se verá de seguida. Relativamente aos respondentes do questionário aplicado às 128 valências, verifica-se que em 83,8% dos casos são os mesmos dos questionários às entidades gestoras, pelo que o perfil não difere substancialmente do apresentado anteriormente, à exceção do vínculo laboral que é ainda mais estável nos respondentes da parte 2 (94,7% trabalham em exclusividade na entidade gestora e 84,2% pertence ao quadro

permanente).

Quanto ao perfil de dirigente principal da entidade gestora destaca-se o seguinte: em 64,8% das entidades inquiridas, a direção está a cargo do/a presidente e em pouco mais de metade dos casos estes cargos são assumidos por dirigentes do sexo feminino (53,4%). Embora o escalão etário 36-45 anos tenha um peso superior entre quem detém este cargo (27,3%), seguindo-se-lhe o escalão 46-55 anos (26,1%), a média de idades situa-se nos 53 anos, dado em parte explicável pelos 19,3% de dirigentes com idade superior a 65 anos. Quanto às habilitações escolares, a maioria completou o ensino superior: 67% tem uma licenciatura e 18,2% concluiu um mestrado ou um doutoramento. Detalhando o perfil do dirigente principal, sobressai o seguinte: em média, essa função foi assumida há cerca de 10 anos, 54,5% trabalha em exclusividade na entidade e em 46,6% dos casos não existe qualquer vínculo contratual com a mesma, enquadrando-se no regime de voluntariado. De notar que apenas 30,7% destes dirigentes está no quadro permanente. Quanto ao número de horas semanais de trabalho, cerca de 70% dos dirigentes principais refere uma carga horária de até 35 horas, notando-se que mais de um terço dedica até 20 horas à função. A média de horas de trabalho do conjunto de dirigentes situa-se nas 28 horas semanais.

### **3.1 Localização e cobertura geográfica das entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio**

A esta vertente do estudo responderam entidades gestoras e valências de todos os distritos e regiões autónomas (quadro 3.1). Entre as entidades gestoras respondentes, quatro responderam ao questionário dirigido a entidades, mas não responderam ao correspondente questionário da valência (estas entidades tinham uma única valência). A entidade gestora da única valência localizada no distrito de Vila Real está sediada em Lisboa, razão pela qual aparece zero no número de questionários aplicados a entidades nesse distrito.

Ao nível da localização geográfica das 88 entidades gestoras participantes no estudo, verifica-se que os distritos com mais entidades sediadas são Porto e Lisboa (16 e 10, respetivamente). A informação a nível concelhio mostra que as entidades gestoras inquiridas estão distribuídas por 64 concelhos, seis das quais no concelho do Porto e cinco no de Lisboa. Ao nível da sua cobertura geográfica, 62,5% das entidades inquiridas afirmam ter cobertura ao nível do próprio concelho, 38,6% ao nível dos concelhos limítrofes e 35,2% ao nível de Portugal Continental.

No que concerne à localização geográfica das 128 valências participantes, constata-se uma maior expressão nos distritos de Porto (18) e Lisboa (16), Região Autónoma dos Açores

(14) e distrito de Braga (11). Estas 128 valências distribuem-se por 69 concelhos, destacando-se a sua presença nos concelhos de Lisboa (7), Porto (6) e Ponta Delgada (5). Em cerca de metade das mesmas (51,6%), o próprio concelho é a principal origem geográfica de utentes, seguindo-se-lhe o distrito/região autónoma (18%) e os concelhos limítrofes (15,6%).

Quadro 3.1 – Número de questionários respondidos por entidades gestoras e valências, segundo distrito/região autónoma

Distrito/ R. Autónoma	Entidades	Valências
Aveiro	6	8
Beja	4	7
Braga	9	11
Bragança	1	1
Castelo Branco	2	2
Coimbra	5	7
Évora	2	4
Faro	3	7
Guarda	1	1
Leiria	7	9
Lisboa	10	16
Portalegre	1	1
Porto	16	18
Santarém	2	2
Setúbal	5	9
Viana do Castelo	2	3
Vila Real	0	1
Viseu	1	2
Região Autónoma dos Açores	7	14
Região Autónoma da Madeira	4	5
Total	88	128

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquéritos às entidades gestoras e valências, 2016.

A maior parte das entidades gestoras respondentes começou a funcionar no concelho onde estão sediadas na década de noventa ou mais tarde: mais de metade entre 1990 e 2009 (55,7%) e para 20,5% a sua abertura ocorreu em 2010 ou em ano posterior. Quanto às valências inquiridas, verifica-se que todas iniciaram atividade desde 1990, inclusive, mas sobretudo, nos períodos 2000-2009 (57%) e 2010-2015 (32,8%), refletindo o incremento na implementação da rede de serviços da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica pela Lei n.º 61/91, de 13 de agosto. Ao nível do tipo de organização, mais de metade das entidades inquiridas são privadas (68,2%), sobretudo instituições particulares de solidariedade social (50%). No conjunto de entidades gestoras assinala-se, igualmente, as que pertencem a uma autarquia (15,9%), a outro tipo de organização (12,5%), a outro tipo de associação sem

fins lucrativos (11,4%), a uma cooperativa (8%) ou a uma fundação (2,3%).

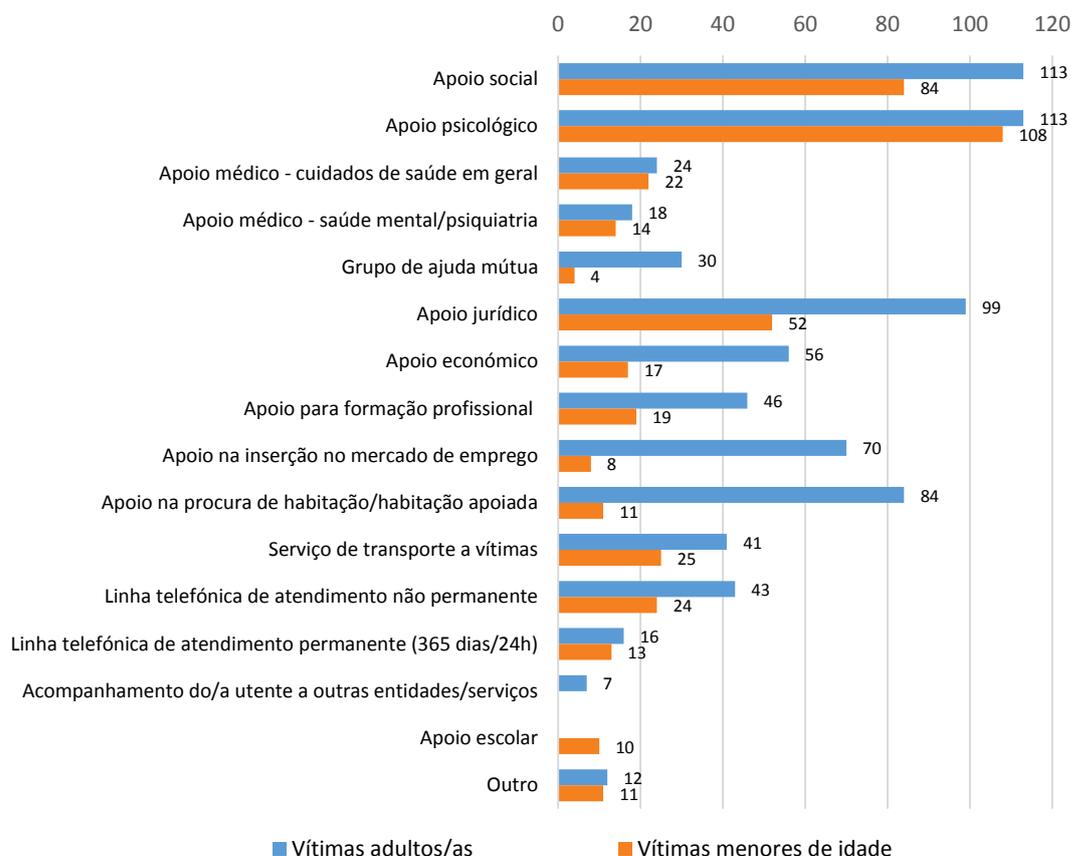
### 3.2 Áreas de intervenção de entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio

Das 88 entidades gestoras respondentes, 69 gerem estruturas de atendimento, 29 gerem casas de abrigo e 24 respostas de acolhimento de emergência, sublinhando-se que mais de metade das entidades (65,9%) gere apenas uma valência no âmbito da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica. Praticamente 90% das entidades gestoras prestam serviços à comunidade em geral, isto é, serviços que não se enquadram na rede nacional de apoio.

Relativamente às 128 valências em estudo, 87,3% têm serviço de atendimento todos os dias úteis e, no seu conjunto, em 2015, estas valências atenderam, em média, 88 mulheres, 10 homens e 27 crianças. A maioria das infraestruturas físicas onde funcionam são propriedade da autarquia (31,6%) e da própria entidade gestora (29,9%), não estando preparadas para receber utentes com incapacidade de algum tipo (e.g. a nível locomotor) em 35,9% dos casos. Das 79 estruturas de atendimento em análise, somente seis afirmam não prestar serviço a utentes do sexo masculino. Contudo, entre as restantes, 74,7% presta serviços a vítimas do sexo masculino e 15,2% a vítimas e agressores do sexo masculino. De salientar que em 17 estruturas de atendimento são também prestados serviços a agressores/as e em cerca de um terço destas, o espaço é partilhado por vítimas e agressores/as (5). Quanto ao número de vagas de casas de abrigo e de respostas de acolhimento de emergência participantes no estudo, este varia entre uma e 45 vagas, situando-se a sua média nas 14 vagas.

Ao integrarem a rede nacional de apoio, todas as entidades presentes no estudo têm pelo menos uma resposta para a problemática da violência doméstica nos serviços que prestam à comunidade. No que respeita aos serviços prestados pelas 128 valências a vítimas de violência doméstica, adultas e menores de idade, verificou-se que mais de 50% das mesmas presta os seguintes serviços: apoio social (113), apoio psicológico (113), apoio jurídico (99), apoio na procura de habitação (e.g. habitação apoiada) (84) e apoio na inserção no mercado de emprego (70), no caso de vítimas adultas; e apoio psicológico (108), apoio social (84), no caso das vítimas menores (figura 3.1).

Figura 3.1 – Serviços prestados pelas valências a vítimas de violência doméstica adultos/as e menores de idade (n=128)



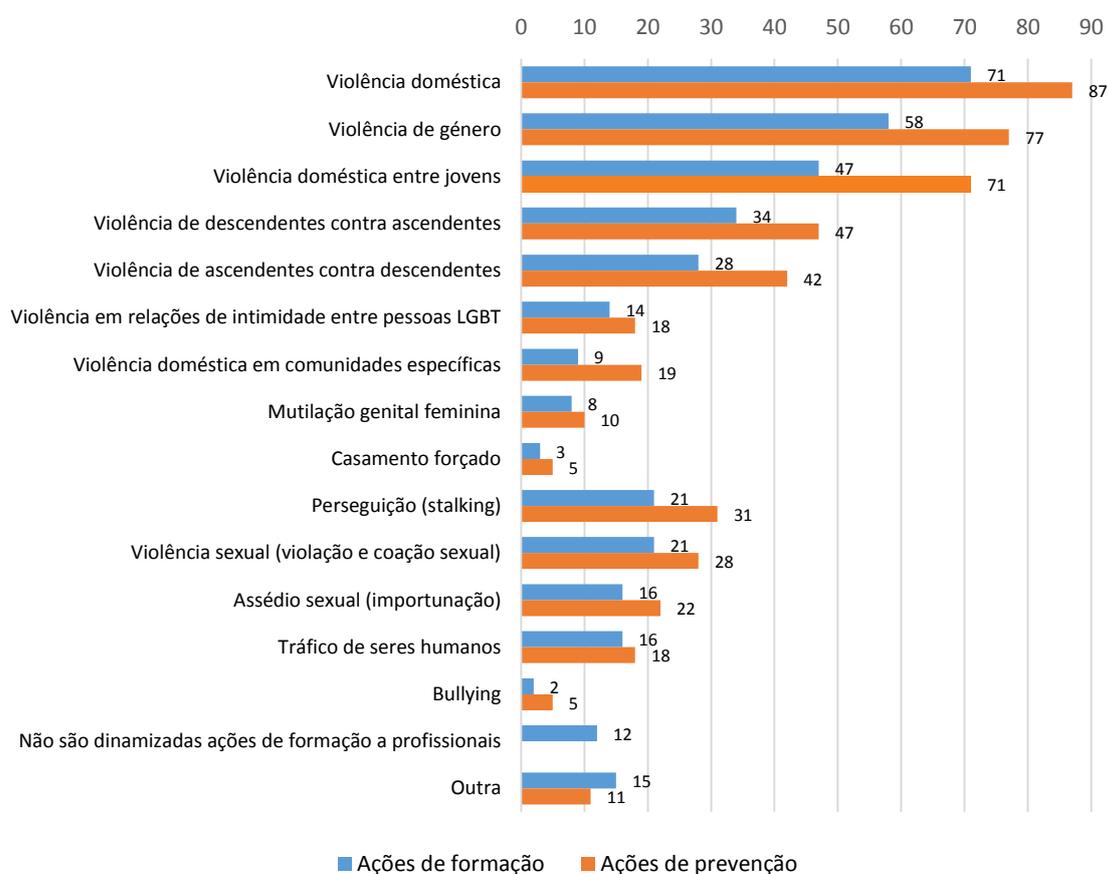
Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Para além dos serviços prestados pelas diversas valências no âmbito da violência doméstica, destacam-se as entidades gestoras que têm serviços direcionados para as seguintes problemáticas: violência sexual (coação sexual), perseguição (*stalking*) e assédio sexual (importunação), referido por 57, 55 e 41 entidades, respetivamente.

Ao nível do desenvolvimento de ações para a comunidade, seja ao nível de ações de formação para profissionais, seja ao nível de ações de prevenção e sensibilização junto da comunidade em geral (figura 3.2), destaca-se o seguinte: entre as ações de formação para profissionais, verifica-se que entre as 88 entidades gestoras inquiridas, mais de metade dinamizou ações de formação em violência doméstica (71), violência de género (58) e violência doméstica entre jovens (47). As áreas de formação menos dinamizadas por estas entidades são: *bullying* (2), casamento forçado (3), mutilação genital feminina (8) e violência doméstica em comunidades específicas (e.g. imigrantes, comunidade cigana) (9). Note-se que entre as entidades, 12 afirmam que não dinamizam ações de formação a profissionais. Quanto às ações de prevenção e sensibilização promovidas pela entidade junto da comunidade em geral,

verifica-se que mais de metade das entidades promoveu ações de prevenção sobre violência doméstica (87), violência de género (77), violência doméstica entre jovens (71) e violência de descendentes contra ascendentes (47). As ações de prevenção menos dinamizadas por estas entidades junto da comunidade referem-se a *bullying* (5), casamento forçado (5) e mutilação genital feminina (10), em consonância com a informação relativa às ações de formação para profissionais dinamizadas.

Figura 3.2 – Ações de formação a profissionais e de prevenção dinamizadas pelas entidades gestoras (n=88)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às entidades gestoras, 2016.

### 3.3 Principais fontes de referenciação e encaminhamento de vítimas utentes

Em 2015, foram sobretudo as situações de violência cometida pelo cônjuge ou companheiro/a que suscitaram o pedido de apoio junto destas valências (93,8%). Note-se que mais de metade das valências (54,7%) afirma ter atendido vítimas que não falavam a língua portuguesa.

As principais fontes de referenciação de utentes, em 2015, foram as forças de segurança, referidas por 50,8% das valências, a Segurança Social (46,9%) e as estruturas de atendimento (35,9%). Entre a referenciação e o atendimento ou a admissão do/a utente,

consoante o tipo de valência respondente, 39,8% das valências referem que a resposta de apoio é dada no próprio dia e em 33,6% das valências esta resposta demora até dois dias. Regra geral, são a falta de vagas e a incompatibilidade de horários do/a utente para ser atendido/a (ambos com 31,3%) os principais motivos para uma maior demora entre a marcação e o atendimento ou admissão.

De acordo com a informação recolhida junto das valências, a duração média da intervenção com a vítima, isto é, entre o primeiro atendimento e o encerramento do processo, situa-se entre seis e 12 meses para 37,5% das valências e entre três a seis meses para 25,8% das valências. Em 6,3% das valências, a duração média da intervenção é superior a 12 meses e nas restantes 30,5% é inferior a três meses. Na sequência do pedido de apoio devido a violência doméstica, cerca de 70% das valências refere que a separação entre a vítima e o/a agressor/a é o desenlace mais comum.

### **3.4 Procedimentos das entidades e valências no âmbito da violência doméstica**

Relativamente aos procedimentos habituais das entidades gestoras nos casos de violência doméstica, muitos dos itens avaliados foram indicados por mais de 95% das entidades: 87 entidades afirmam proceder ao diagnóstico da situação, identificar os indicadores de risco, prestar as respostas necessárias à situação e elaborar um processo individual para cada utente; 86 entidades afirmam articular/encaminhar o caso com entidades parceiras e elaborar uma ficha de utente; 85 avaliam os níveis de risco e desenvolvem um plano de segurança adaptado à situação da vítima. Deve, no entanto, referir-se que o número de entidades a assinalar alguns procedimentos que por norma são dimensões fundamentais da própria avaliação do risco (assinalado por 85 entidades, como referido), baixam consideravelmente em alguns casos: avaliação dos níveis de risco de reincidência na violência (78), monitorização e avaliação dos contextos de risco (77), avaliação do risco de agravamento da violência (75) e do risco de homicídio (73). Apenas cerca de metade das entidades assinalam procedimentos relativos às crianças – a elaboração de um processo individual para os filhos dos/as utentes e de um plano individual de intervenção para cada criança –, o que pode ser justificável pelo facto de algumas entidades não prestarem apoio a crianças.

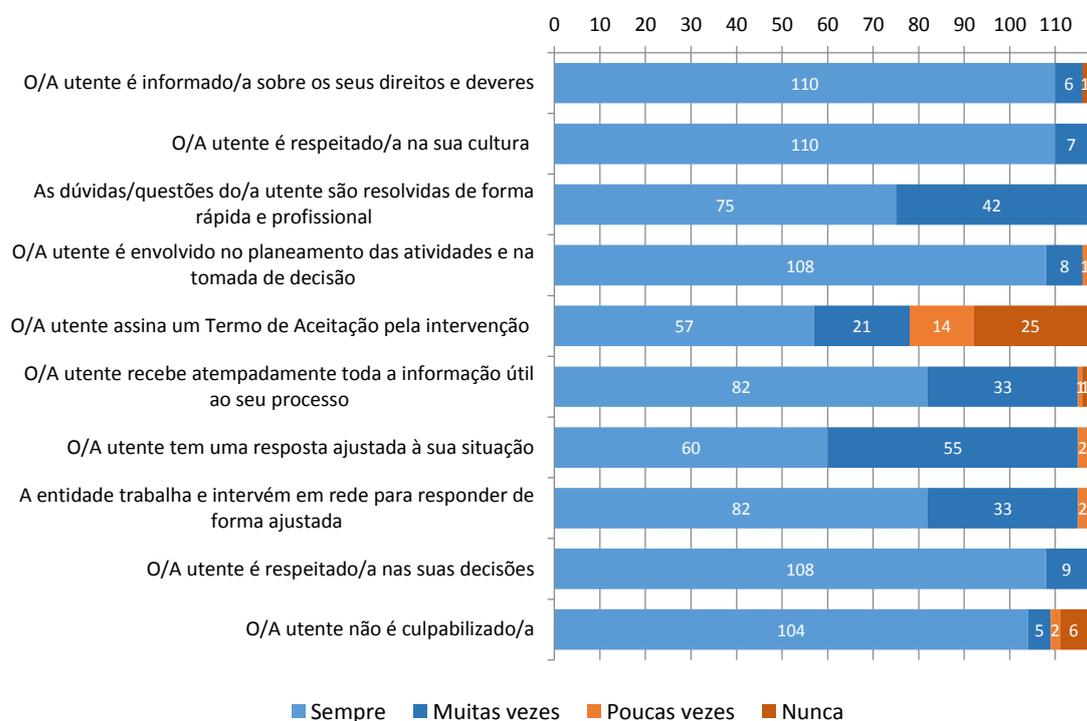
Em 40 das 88 entidades inquiridas, o acesso aos serviços da rede nacional de apoio implica a denúncia do caso às entidades competentes (forças de segurança, Ministério Público e Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses). Em 14 das entidades com valência de casa de abrigo não se verifica a obrigatoriedade em denunciar a violência doméstica para aceder aos serviços prestados. De assinalar também que 39 entidades referem ter critérios de

não admissão de utentes e quatro têm serviços afetos à rede nacional de apoio sujeitos a pagamento por parte de utentes.

Na intervenção com o/a utente, todas as entidades gestoras afirmam assegurar a privacidade e a confidencialidade da informação, promover o seu empoderamento e a sua autodeterminação, providenciar informação à vítima, considerar as suas necessidades e reforçar as suas competências, assim como adequar a linguagem à situação da vítima. No que concerne a outros procedimentos, 82 entidades têm livro de reclamações, 67 elaboram relatórios periódicos com análise uniformizada da informação estatística e 55 têm um guia de boas práticas para a intervenção em situações de violência doméstica e de género.

Ao nível da valência, praticamente a totalidade das valências em análise afirma seguir sempre os seguintes procedimentos com o/a utente (figura 3.3): prestar informação sobre os seus direitos e deveres (110), respeitar a sua cultura (110) e decisões (108), envolver o/a utente no planeamento das atividades e na tomada de decisão (108). O termo de aceitação pela intervenção é o aspeto mais vezes referido como não sendo aplicado (25) ou aplicado poucas vezes (14).

Figura 3.3 – Apreciação das valências sobre a frequência de procedimentos (n=117)



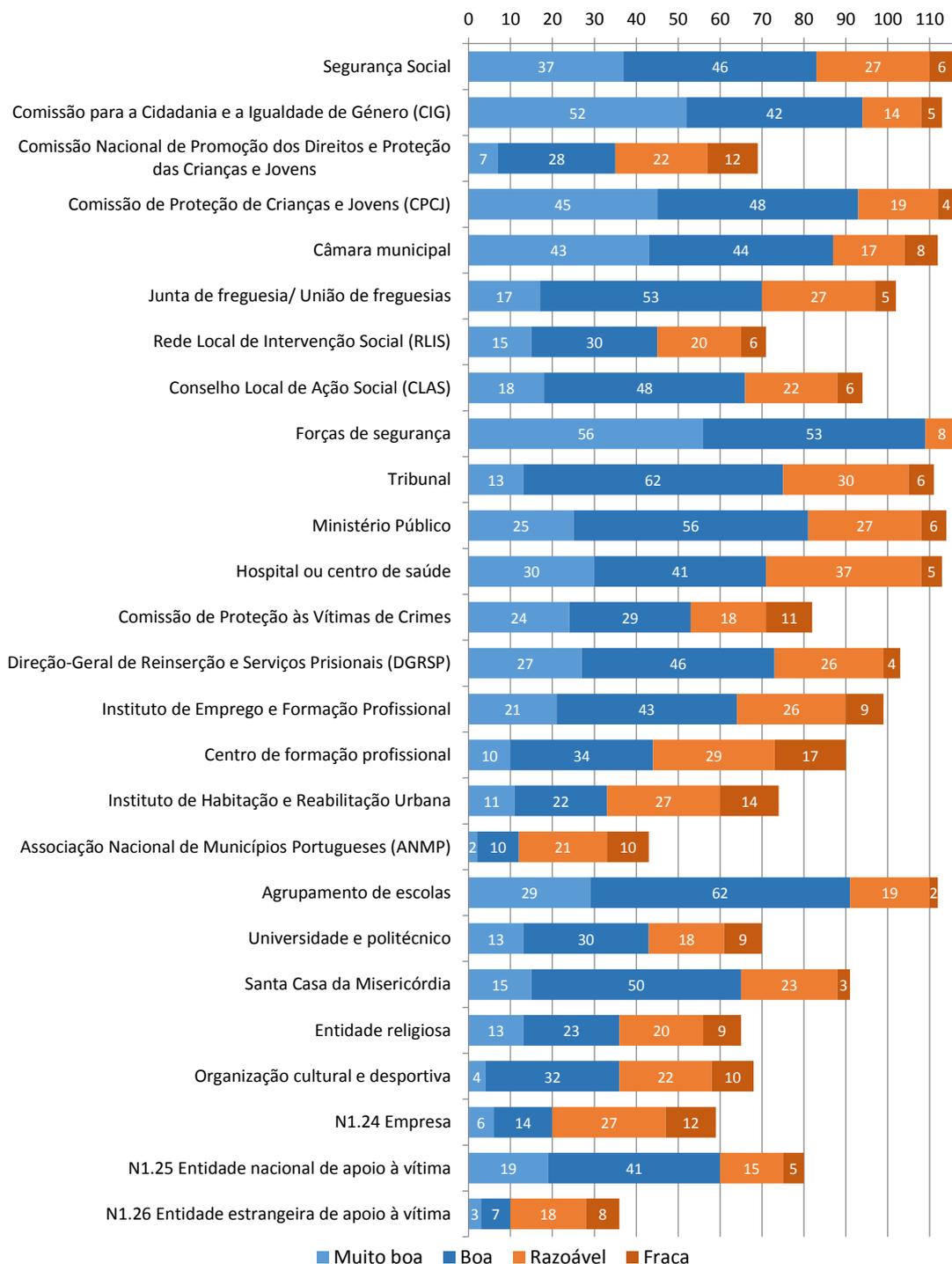
Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

### 3.5 Articulação com outras entidades/instituições

A avaliação que as valências participantes fazem da cooperação e trabalho em rede no âmbito da violência doméstica é bastante variável, consoante a entidade em causa: 36,8% têm um compromisso formal com uma ou duas entidades e 30,8% com três a cinco entidades, sendo que para 45,3% das mesmas, o compromisso formal assumido tem uma duração média superior a cinco anos. Os aspetos burocráticos (66) e a falta de sensibilidade para o problema da violência doméstica (31) surgem como as duas principais dificuldades sentidas no estabelecimento de uma cooperação. O trabalho em parceria/em rede foi referido por 39,3% das valências como o aspeto mais positivo no estabelecimento de uma cooperação, seguindo-se-lhe a disponibilidade em cooperar (14,5%).

Entre as instituições com que mais cooperam, mais de 80% das valências respondentes a este item referem: Segurança Social, Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, Comissão de Proteção de Crianças e Jovens, câmara municipal, junta de freguesia, Conselho Local de Ação Social, forças de segurança, tribunal, Ministério Público, hospital ou centro de saúde, agrupamento de escolas, Direção-Geral de Reinserção e Serviços Prisionais e Instituto de Formação Profissional (figura 3.4). Entre as instituições com que menos cooperam (inferior a 50% das respondentes), refira-se entidades estrangeiras de apoio à vítima, o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana e empresas. Entre as avaliações mais positivas, destaca-se a avaliação “boa” e “muito boa”, no que respeita à articulação das valências com as forças de segurança (109), com a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (94), Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (93) e com os agrupamentos de escolas (91). Pelo contrário, com uma avaliação “fraca”, destacam-se o centro de formação profissional (17) e o Instituto de Habitação e Reabilitação Urbana (14).

Figura 3.4 – Avaliação da cooperação e trabalho em rede da valência com outras entidades na problemática da violência doméstica (n=117)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Mais de metade (53%) das valências respondentes refere que o município onde a valência está inserida dinamiza uma rede integrada de apoio na área da violência doméstica, sendo o funcionamento da mesma avaliado como bom por metade dessas entidades (51,6%).

### 3.6 Recursos humanos e físicos das valências

A informação recolhida nos inquéritos por questionário permite caracterizar os recursos humanos afetos a estas valências da rede nacional de apoio. No que diz respeito ao número de pessoas que trabalha em cada valência (quadro 3.2), e considerando o valor médio, verifica-se que as casas de abrigo têm cerca de 10 colaboradores/as e as respostas de acolhimento de emergência sete, valores superiores aos de quem trabalha em estruturas de atendimento – em média quatro –, o que é em muito justificado pelo amplo número de funções necessárias naquelas valências e pelo respetivo horário de serviço. Curiosamente, porém, a valência de estrutura de atendimento é aquela que apresenta um número mínimo mais baixo e um número máximo mais elevado de colaboradores/as, respetivamente, entre um e 21 colaboradores/as. Já entre as casas de abrigo, o número varia entre as três e 15 pessoas, e nas respostas de acolhimento de emergência, entre cinco e nove.

Quadro 3.2 – Número de colaboradores/as, por tipo de valência

	N	Mínimo	Máximo	Média	Desvio padrão
Estrutura de atendimento	77	1	21	4,2	3,24
Casa de abrigo	32	3	15	9,9	2,66
Resposta de acolhimento de emergência	6	5	9	7,2	1,72

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

O quadro 3.3 caracteriza os recursos humanos das valências no seu todo, excluindo as 11 respostas de acolhimento de emergência que funcionam com os mesmos recursos humanos da casa de abrigo. Neste conjunto de equipamentos trabalham maioritariamente mulheres, revelando que 74 destas 117 valências (64,3%) não têm qualquer colaborador do sexo masculino. Relativamente ao escalão etário, em mais de 95% das valências trabalham pessoas com idades entre os 30 e os 49 anos, sendo sem dúvida este o escalão mais representado. Apenas uma valência afirma não ter colaboradores/as com formação superior, 89 têm entre um e cinco colaboradores/as com formação universitária e 24, seis ou mais pessoas. Somente oito valências afirmam não ter ninguém na equipa com formação-base em psicologia.

Destaca-se que 17 valências afirmam não ter colaboradores/as afetos à rede nacional de apoio no seu quadro permanente, o que ilustra uma certa instabilidade profissional entre quem trabalha nestes serviços. Esta situação torna-se ainda mais preocupante se se atender ao facto de estas valências afirmarem ter colaboradores/as em regime de avença (31), de prestação de serviços (29) e em regime de voluntariado (25), das quais quatro afirmam ter seis ou mais colaboradores/as nessa situação. Para além disto, parte das valências refere ter estagiários/as no serviço de apoio a vítimas: 15 valências indicam ter estágios profissionais e 13

estágios curriculares.

Em média, estas valências têm cerca de quatro colaboradores/as em horário completo e dois em horário parcial (quadro 3.3). Em 62,4% das valências participantes no estudo, os elementos da equipa técnica afetos aos serviços de apoio a vítimas de violência doméstica, trabalham simultaneamente noutras valências da entidade gestora.

Quadro 3.3 – Caracterização dos recursos humanos afetos às valências em análise (n=117\*)

	Número de colaboradores/as				Não resposta	Estatística descritiva		
	0	1-5	6-10	Mais de 10		Máximo	Média	Desvio padrão
<b>Sexo</b>								
Mulheres	0	67	36	12	2	21	5,5	3,8
Homens	74	41	0	0	2	4	0,5	0,74
<b>Escalão etário</b>								
Até 29 anos	62	51	1	0	3	10	0,9	1,5
30-49 anos	5	83	25	1	3	13	3,8	2,57
50-65 anos	57	52	5	0	3	7	1,2	1,75
66 ou mais anos	110	4	0	0	3	1	0	0,18
<b>Habilitação escolar</b>								
1.º ciclo do ensino básico	102	11	1	0	3	6	0,2	0,82
2.º ciclo do ensino básico	98	16	0	0	3	5	0,3	0,76
3.º ciclo do ensino básico	85	29	0	0	3	5	0,5	1,06
Ensino secundário	72	40	2	0	3	6	0,8	1,34
Ensino superior	1	89	21	3	3	21	4,2	2,91
<b>Área de formação-base</b>								
Psicologia	8	101	6	0	2	10	1,9	1,79
Serviço social	37	77	1	0	2	7	0,9	1,01
Direito	42	72	1	0	2	6	0,8	0,87
Sociologia	97	18	0	0	2	2	0,2	0,4
Medicina	112	3	0	0	2	1	0	0,18
Educação social	104	11	0	0	2	1	0,1	0,3
<b>Vínculo laboral</b>								
Quadro permanente	15	67	27	4	4	15	3,5	3,38
Quadro a prazo	78	35	0	0	4	5	0,5	0,99
Destacado	108	5	0	0	4	2	0,1	0,3
Avença	82	31	0	0	4	3	0,3	0,6
Prestação de serviços	84	27	2	0	4	6	0,5	1,17
Voluntariado	88	21	3	1	4	11	0,6	1,66
Estágio profissional	98	15	0	0	4	2	0,1	0,4
Estágio curricular	100	13	0	0	4	3	0,2	0,59
<b>Horário de trabalho</b>								
Horário completo	10	74	25	5	3	15	3,8	3,12
Horário parcial	36	66	11	1	3	16	2,1	2,51

\*O quadro exclui as 11 respostas de acolhimento de emergência que funcionam com os recursos humanos da casa de abrigo onde estão alocadas.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Quem trabalha nestas valências recebe formação sobre: violência doméstica e de género (93,2%), legislação na área da violência doméstica (88,9%) e intervenção com menores vítimas de violência doméstica (73,5%). Para além disso, recebem informação atualizada sobre medidas de apoio a vítimas (93,2%). Sobre a percentagem aproximada de pessoas das equipas técnicas com formação certificada de técnico de apoio à vítima (TAV), conforme Despacho n.º 6810-A/2010 e Lei n.º 112/2009, é possível destacar o seguinte: cerca de 20% das valências não tem qualquer elemento da equipa técnica com esta formação certificada; cerca de 11% tem metade dos seus elementos com esta formação; e em cerca de 34% das valências em estudo todos os elementos da equipa técnica têm formação certificada TAV.

Por fim, os respondentes eram convidados a identificar as necessidades formativas para o conjunto dos recursos humanos da valência, sublinhando-se a insuficiência de formação nas seguintes áreas: intervenção com menores vítimas de violência doméstica (73), prevenção do *burnout* em equipas de trabalho (72), intervenção com vítimas de crimes sexuais (65), intervenção em momentos de crise (61), modelos e práticas de intervenção junto da vítima (60) e legislação na área da violência doméstica e direito da família (58). De destacar que 58 das entidades indicam ter necessidade de formação certificada para habilitação em técnicos de apoio à vítima (TAV).

### 3.7 Fontes de financiamento e encargos para a área da violência doméstica

A informação recolhida junto das entidades gestoras sobre os montantes dos seus financiamentos revela uma discrepância de valores que dificulta a análise da questão neste relatório, evidenciando significativa dificuldade dos respondentes na prestação de contas, quer por não se conseguirem apurar valores concretos, quer por alegado desconhecimento dos orçamentos das entidades em causa. Este é um aspeto a merecer alguma reflexão, pelo facto de na sua maioria os inquéritos terem sido respondidos por dirigentes principais e pessoas responsáveis das entidades gestoras.

Assim, no que concerne ao valor global do financiamento recebido, em 2015, para projetos e serviços na área da violência doméstica entre as 45 entidades gestoras que responderam a esta questão, foi possível apurar que receberam, em média, 3.428.205,64€, com a salvaguarda de se registar um desvio padrão de 13.705.609,37€. O estudo mostra que 37 entidades gestoras participantes afirmaram ter acordo de cooperação com a Segurança Social. Porém, a questão sobre o valor *per capita* previsto no acordo de cooperação, respondida apenas por 16 entidades, revela igualmente valores díspares, variando entre 50,00€ e 1.100,00€, com um desvio padrão de 289,32€. Constata-se que o valor estabelecido neste

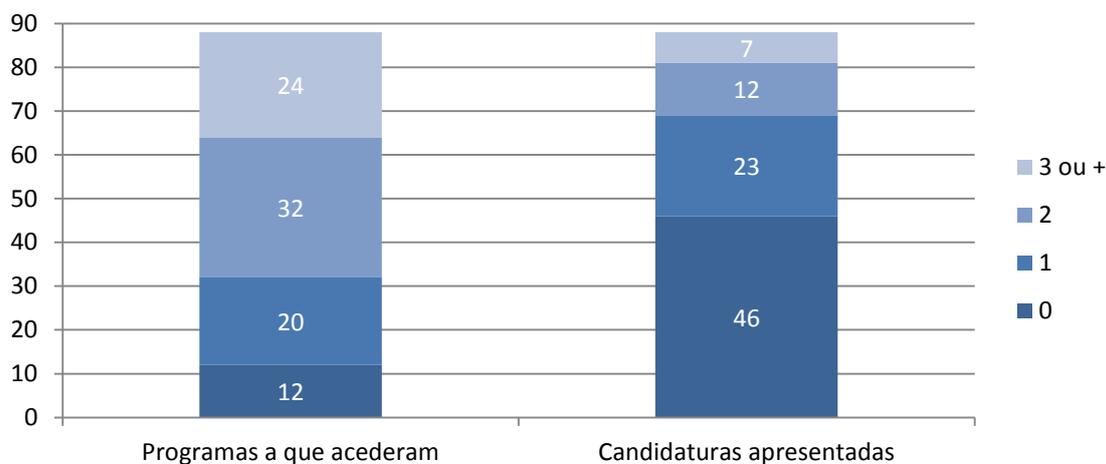
acordo de cooperação não tem sido objeto de atualização em mais de metade das entidades gestoras (56,8%) e, em alguns casos, este não é atualizado há mais de sete anos (15,9%). Coincidentemente, uma percentagem equivalente de entidades refere que este valor foi alvo de atualização nos últimos dois anos (2014-2016).

A dificuldade em indicar valores de financiamento e despesa concretos está também patente nas respostas das valências sobre o custo médio diário do acolhimento de uma utente adulta e de uma criança acompanhante de vítima. Considerando apenas as valências de casa de abrigo, só se obteve resposta a esta questão por menos de metade destas, indicando valores médios de 180,80€ no caso das utentes adultas, mas com um desvio padrão de 403,02€, e de 83,29€ no caso das crianças acompanhantes, com um desvio padrão de 178,60€. Relativamente aos encargos mensais fixos que as entidades têm com as infraestruturas físicas, 57,8% das valências não sabem ou não responderam a esta questão e de entre as 54 entidades que responderam, os valores foram, novamente, muito díspares, variando entre 50,00€ e 23.091,00€.

Sobre as fontes de financiamento para projetos e serviços na área da violência doméstica em 2015, e pedindo-se uma resposta exaustiva, as entidades gestoras indicam sobretudo a Segurança Social (36), a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (verbas dos Jogos Sociais) (36), a autarquia (29), financiamento próprio (21) e o mecenato (18), tendo as restantes fontes de financiamento sido mencionadas por menos de um quinto das entidades.

Importa salientar que perto de 90% das entidades gestoras afirmou receber regularmente informação sobre apoios e candidaturas a programas de financiamento para projetos e serviços na área da violência doméstica. Em 2015, 76 das entidades inquiridas teve conhecimento de pelo menos um programa de financiamento (figura 3.5). Das 88 entidades respondentes, 46 não apresentaram qualquer candidatura a programa de financiamento e somente 19 se candidataram a mais do que um programa.

Figura 3.5 – Número de programas de financiamento para projetos e serviços na área da violência doméstica a que teve acesso e de candidaturas apresentadas, em 2015 (n=88)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às entidades gestoras, 2016.

Nos últimos cinco anos, 50 entidades inquiridas obtiveram financiamento através do Programa Operacional Potencial Humano (POPH) e 19 através do Programa Comunitário de Ajuda Alimentar a Carenciados (PCAAC). De assinalar que 25% das entidades gestoras afirma não ter recebido financiamento de qualquer programa nos últimos cinco anos.

Por referência ao período 2013-2016, os principais investimentos em serviços na área da violência doméstica por parte destas entidades referem-se a: aposta na formação e especialização dos recursos humanos na área da violência doméstica, mencionada por 63 entidades, desenvolvimento de protocolos e parcerias (53) e reforço do número de recursos humanos contratados (40). Perante dificuldades de financiamento, quando aplicável, as entidades gestoras indicam ter adotado as seguintes estratégias: 38 investiram no estabelecimento de novas parcerias, 24 recorreram ao voluntariado ou a estágios não remunerados e 20 a campanhas de recolha de donativos. De salientar que devido a interrupção de financiamentos, sete entidades gestoras afirmam já ter suspenso a prestação de serviços no âmbito da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica.

### 3.8 Autoavaliação sobre a qualidade dos serviços prestados no âmbito da rede nacional de apoio

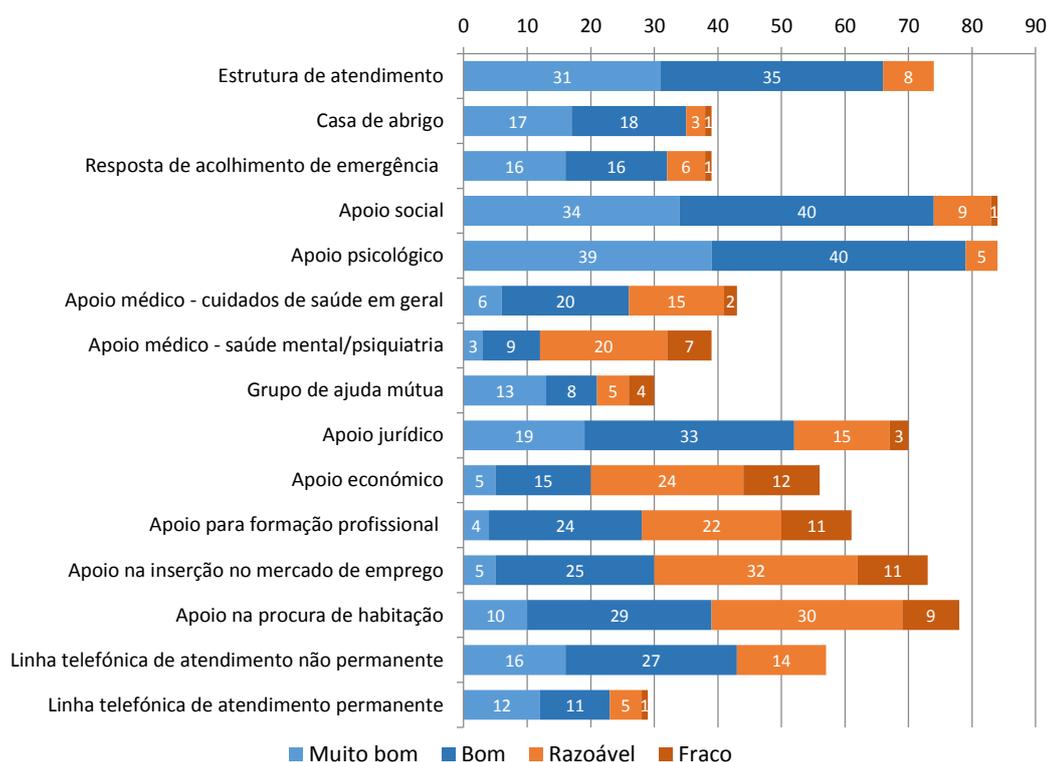
O estudo previa que os/as representantes das entidades gestoras e respetivas valências que a ele responderam procedessem a uma autoavaliação sobre a qualidade dos serviços prestados. Para além disso, as entidades gestoras foram convidadas a identificar as necessidades atuais na oferta de serviços a vítimas de violência doméstica, na sua área de abrangência, e o seu principal projeto futuro. As valências, por seu lado, procederam também à respetiva

autoavaliação sobre as suas infraestruturas, bem como identificaram aqueles que consideram ser os seus pontos fortes, fracos e as principais boas práticas que protagonizam no seu desempenho.

### 3.8.1 Autoavaliação das entidades gestoras: qualidade dos serviços, necessidades atuais e projetos de futuro

A maioria destas entidades gestoras presta os seguintes serviços no âmbito das suas valências da rede nacional de apoio (figura 3.6): apoio social (84), apoio psicológico (84), apoio na procura de habitação (78), asseguram pelo menos uma estrutura de atendimento (74), prestam apoio na inserção no mercado de emprego (73) e apoio jurídico (70). Os serviços menos vezes assinalados são a disponibilização de linha telefónica de atendimento permanente (365 dias/24 horas) (29) e os grupos de ajuda mútua (30). Regra geral, as entidades gestoras avaliam o funcionamento das valências e serviços que gerem de forma bastante positiva, sobressaindo a avaliação “muito bom” e “bom” dos apoios psicológico (79) e social (74), das estruturas de atendimento (66) e do apoio jurídico (52) em mais de metade das entidades respondentes. Pela negativa, há a referir oito entidades que avaliam as respetivas estruturas de atendimento como “razoável”, quatro que avaliam as suas casas de abrigo como “razoável” ou “fraco” (10,3%), e sete que avaliam como “razoável” ou “fraco” (17,9%) as respostas de acolhimento de emergência que oferecem. O descontentamento dos/as respondentes é mais notório no que respeita a alguns outros serviços, avaliados por mais de metade dos respondentes como “razoável” ou “fraco”: 69,2% avaliaram de forma negativa o apoio médico ao nível da saúde mental/psiquiatria (27), 64,3% o apoio económico prestado às vítimas (36), 58,9% o apoio na inserção no mercado de emprego (43) e 54,1% o apoio para formação profissional (33).

Figura 3.6 – Autoavaliação das entidades gestoras sobre as valências e serviços prestados (n=88)



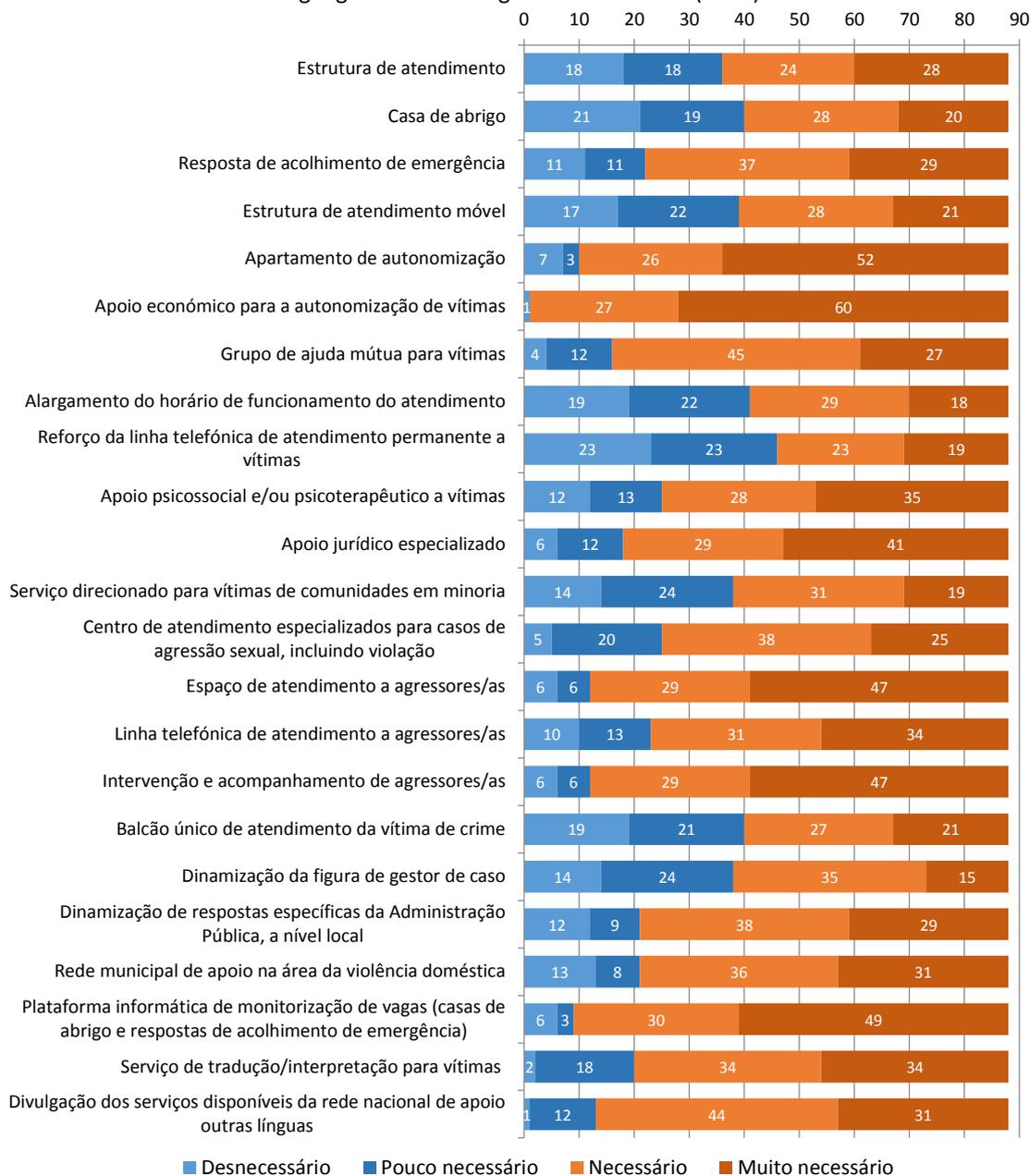
Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às entidades gestoras, 2016.

Os serviços de apoio a vítimas de violência doméstica são, segundo os respondentes, avaliados internamente pela própria entidade em 95,2% dos casos, bem como pela CIG (53,6%) e pela Segurança Social (46,4%). Face às avaliações obtidas, 70,5% destas entidades desenvolveram medidas para melhorar os seus serviços, nomeadamente, no que concerne ao estabelecimento de parcerias, recursos humanos, procedimentos e regras de funcionamento, serviços prestados e condições físicas do edifício.

As entidades gestoras foram ainda convidadas a identificar as suas necessidades atuais na oferta de serviços a vítimas de violência doméstica (figura 3.7). Neste ponto, e considerando em conjunto as opções “necessário” e “muito necessário”, sobressai a necessidade de apoios para a autonomização das vítimas, a nível económico, assinalado por 87 entidades, e da criação de apartamentos de autonomização (78). A premência da disponibilização de uma plataforma informática de monitorização de vagas de casas de abrigo e respostas de acolhimento de emergência é evidenciada por 79 entidades (89,8%). Estes respondentes destacam também necessidades no atendimento a agressores/as, quer na intervenção e acompanhamento (76), quer na criação de espaços de atendimento para esta população (76). Também a divulgação em outras línguas dos serviços disponíveis da rede nacional de apoio (75) e o desenvolvimento de grupos de ajuda mútua para vítimas (72) foram destacados por mais de 80% das entidades

inquiridas. Contrariamente, são considerados como desnecessários por um número significativo de entidades, aspetos como: o reforço da linha telefónica de atendimento permanente (23), a abertura de casas de abrigo (21) e de estruturas de atendimento (18), o alargamento do horário de funcionamento dos atendimentos (19), a implementação de balcões únicos de atendimento a vítimas de crime (19) e de estruturas de atendimento móveis (17).

Figura 3.7 – Necessidades atuais na oferta de serviços a vítimas de violência doméstica, na área geográfica de abrangência da entidade (n=88)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às entidades gestoras, 2016.

Para além da identificação das necessidades sentidas pelas entidades gestoras na oferta de serviços, foi possível elencar as necessidades prementes – opções “necessário” e “muito necessário”, assinaladas pelas mesmas –, considerando o distrito ou a região autónoma onde estão sediadas, com exceção do distrito de Vila Real que não consta nesta análise por não ter nenhuma entidade gestora aí sediada. Em primeiro lugar, verifica-se que em todos os distritos e regiões autónomas analisados (19) se identificaram necessidades ao nível de: plataforma informática de monitorização de vagas de casas de abrigo, apartamentos de autonomização, apoio económico para a autonomização de vítimas e divulgação dos serviços disponíveis na rede nacional de apoio em outras línguas.

Destaca-se agora um conjunto de necessidades referenciadas em 18 dos distritos/regiões autónomas analisados: reforço das respostas de acolhimento de emergência, grupos de ajuda mútua para vítimas, serviço de tradução/interpretação para vítimas que não falam a língua portuguesa, espaços de atendimento, intervenção e acompanhamento de agressores/as. Em 17 dos distritos/regiões autónomas são também sentidas necessidades nos seguintes aspetos: reforço da valência de casa de abrigo, estrutura de atendimento móvel, apoio psicossocial e/ou psicoterapêutico a vítimas, dinamização de respostas específicas da administração pública, a nível local, apoio jurídico especializado e linha telefónica de atendimento a agressores/as. São ainda consideradas em boa parte dos distritos/regiões autónomas (16) como necessárias: serviço direcionado para vítimas de comunidades em minoria, centros de atendimento especializados para casos de agressão sexual, incluindo violação, balcão único de atendimento a vítima de crime, dinamização da figura de gestor de caso e implementação de uma rede municipal de apoio na área da violência doméstica. Em 15 distritos/regiões autónomas é considerado necessário o reforço de estruturas de atendimento.

Relativamente às restantes necessidades elencadas, verifica-se que num conjunto considerável de distritos/regiões são identificados como pouco necessários ou mesmo desnecessários serviços como o alargamento do horário de funcionamento do atendimento (6) e o reforço da linha telefónica de atendimento permanente a vítimas (7).

Para além dos itens elencados na figura 3.7, foi possível, através de uma pergunta de resposta aberta, identificar outras necessidades de serviços de apoio a vítimas, sentidas por estas entidades gestoras. Ao nível dos recursos humanos refira-se a necessidade de as equipas técnicas receberem formação contínua, com vista à sua especialização na área da violência doméstica e a implementação de equipas especializadas de intervenção durante o período de crise 365 dias/24 horas. Sobressai também a necessidade de dotar as entidades com recursos financeiros necessários ao desenvolvimento de todos os serviços disponibilizados, a criação de

um fundo de maneo para estruturas de atendimento, o reforço do apoio financeiro a vítimas e para o acompanhamento dos casos de autonomização e a não restrição do subsídio de apoio à autonomização a utentes em casa de abrigo. Ao nível da habitação, várias entidades mencionam ser necessário fornecer respostas mais eficazes e adequadas à situação da vítima, tais como, arrendamento a preço reduzido, habitação social e habitação adequada a população idosa ou com algum tipo de incapacidade (e.g. a nível locomotor).

No que concerne aos serviços oferecidos pelo conjunto de entidades respondentes, destaca-se carência ao nível de apoio especializado a vítimas crianças e idosas, apartamentos de autonomização e unidades residenciais para vítimas sem critérios para acolhimento em casa de abrigo, oferta de formação escolar e profissional, bem como de formação para o desenvolvimento de competências pessoais, sociais e familiares/parentais, com vista ao empoderamento das vítimas. Revela-se também necessária a uniformização de procedimentos e práticas, a criação de respostas concretas a nível local no âmbito da violência doméstica e de género, bem como de uma rede nacional de serviços especializados para vítimas de violência sexual. Por último, salienta-se a aposta na intervenção precoce e de carácter preventivo em contextos familiares e comunitários de risco.

Relativamente ao atendimento e acompanhamento dos casos em serviços da administração pública, é focada a necessidade de ter interlocutores específicos na Segurança Social, de tribunais especializados com competências para intervenção nesta área, assim como um melhor atendimento a vítimas no momento da formalização da queixa-crime junto das forças de segurança. Ao nível da justiça, refira-se ainda a necessidade na adoção sistemática de medidas de afastamento dos agressores/as e proteção das vítimas. No domínio da saúde, é assinalada a necessidade de resposta e/ou protocolo em áreas especializadas (e.g. psicologia, psiquiatria e saúde mental, estomatologia, oftalmologia) assente na proximidade do local de residência e não centralizada em hospitais distritais.

Quando convidadas a identificar o principal projeto futuro da entidade no âmbito da rede nacional de apoio, foi mencionada uma ampla diversidade de projetos que a seguir se sintetizam. Foram várias as entidades que referiram a continuidade das valências e dos serviços que prestam atualmente, bem como o reforço da sua oferta, reabrindo ou abrindo novas valências e serviços em zonas geográficas desprovidas de qualquer tipo de suporte, com vista à descentralização da sua área de intervenção. Foi também referida a beneficiação das infraestruturas existentes e a construção de novas, para maior conforto e segurança de utentes.

Ao nível das fontes de financiamento, no seu conjunto, estas entidades perspetivam

quer a candidatura a programas de financiamento sujeitos a aprovação, quer a manutenção do serviço sem depender do financiamento de projetos, mantendo ou obtendo financiamento autónomo. Em alguns casos, constata-se que a entidade gestora afirma desconhecer a possibilidade de parceria futura no âmbito da rede nacional de apoio a que possa aderir, reconhecendo também o enorme desafio na manutenção dos serviços prestados, como referido.

Quanto aos recursos humanos, antevê-se o reforço da formação especializada, a atualização da formação de técnicos/as de apoio à vítima e a contratação de técnico/a em permanência.

Para além disto, estas entidades planeiam criar protocolos que definam procedimentos em casos de vítimas de crime, comuns às entidades locais, a execução de plano regional contra a violência doméstica e a criação de redes regionais, intermunicipais ou locais com parceiros que atuem nesta área. Há também a referir o desenvolvimento de parcerias com entidades comerciais (e.g. cabeleireiro, ginásio) para apoiar e fortalecer as vítimas.

No que concerne ao atendimento a vítimas, os projetos destas entidades prendem-se com o seguinte: intervenção e/ou alargamento do atendimento a vítimas oriundas de populações minoritárias e em risco psicossocial, promoção do atendimento descentralizado, criação de casa de abrigo para acolhimento de vítimas do sexo masculino, disponibilização de psicoterapia para vítimas, grupos de ajuda mútua e dinâmicas de grupo para mulheres que saem da casa de abrigo, *coaching* social para promover a empregabilidade das vítimas, apoio jurídico especializado, aumento do período de acompanhamento e dos apoios técnicos pós-autonomização. Algumas entidades afirmam a aposta na prevenção, através da dinamização de ações de sensibilização junto da população em geral e junto de públicos especialmente vulneráveis.

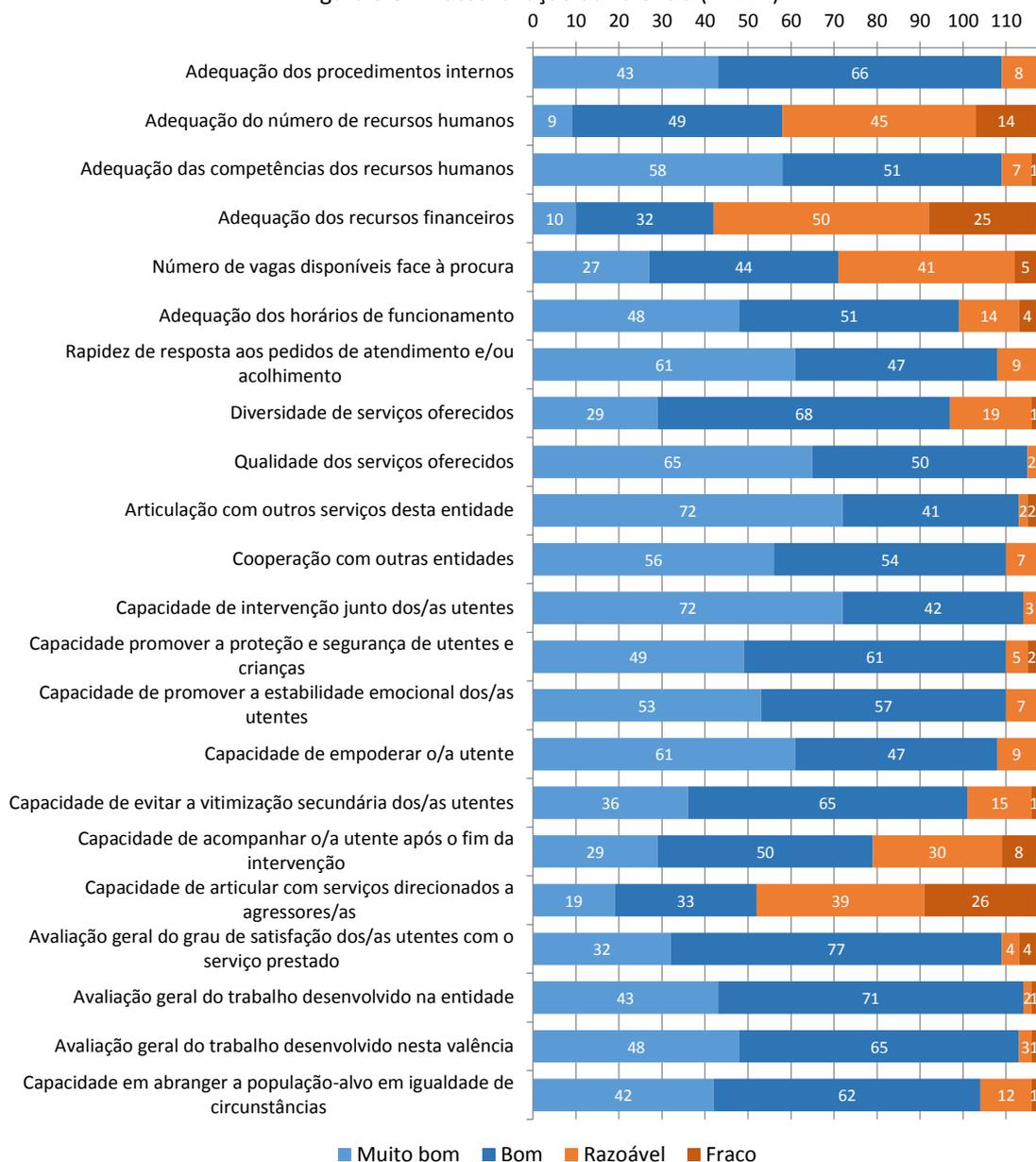
Por último, entre os projetos futuros destas entidades, sobressai a criação de respostas específicas de intervenção e acompanhamento de agressores/as, com o intuito de complementar a intervenção, com vista à proteção das vítimas e à prevenção de reincidências.

### 3.8.2 Autoavaliação das valências: qualidade dos serviços, infraestruturas e boas práticas

As respostas obtidas junto das valências (117) sobre a respetiva autoavaliação (figura 3.8) revelam que 115 apontam como muito boa (65) ou boa (50) a qualidade dos serviços que prestam, 114 avaliam como boa (42) ou muito boa (72) a sua capacidade de intervenção junto do conjunto de utentes e 113 como boa (41) ou muito boa (72) a articulação com outros

serviços da entidade. Pelo contrário, 26 valências avaliam como fraca a sua capacidade de articular com serviços direcionados a agressores/as, 25 a adequação dos seus recursos financeiros e 14 a adequação do número de recursos humanos. Com valores menos expressivos são ainda apontados como aspetos a carecer de melhoria a capacidade de acompanhamento de utentes após o fim da intervenção (8) e a disponibilização de vagas face à procura (5).

Figura 3.8 – Autoavaliação da valência (n=117)

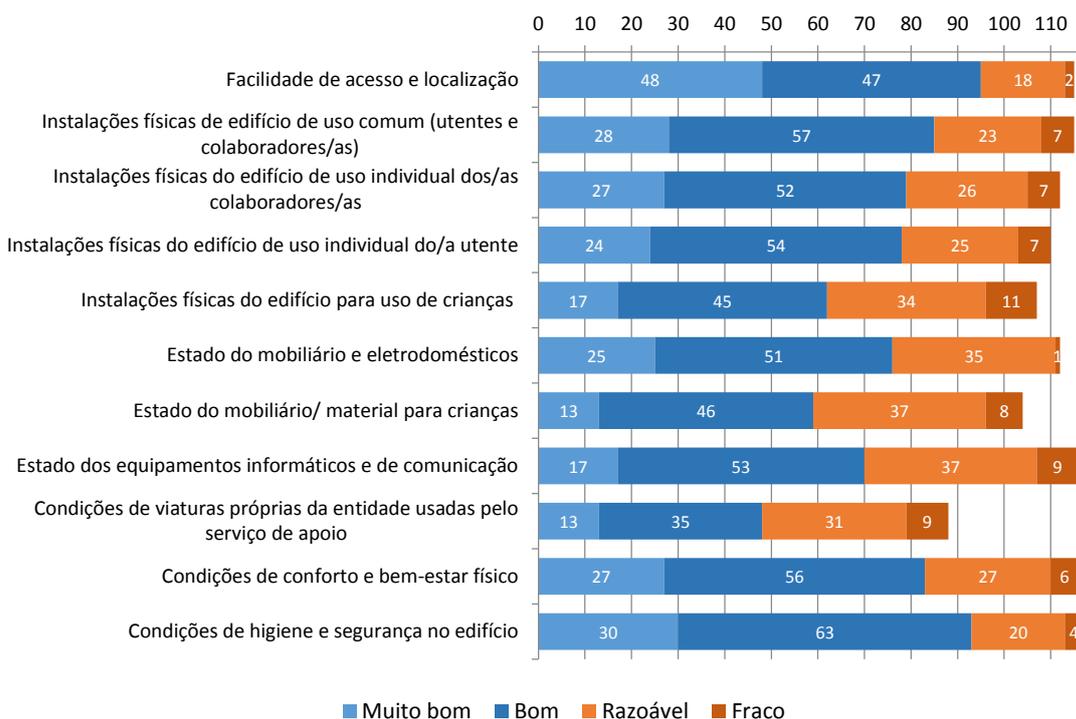


Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

A autoavaliação das infraestruturas onde funcionam as valências em estudo (figura 3.9) revela que a grande maioria de respondentes avalia como boa ou muito boa a facilidade de acesso e respetiva localização (95), as condições de higiene e segurança no edifício (93), as

instalações físicas do edifício de uso comum (utentes e colaboradores/as) (85) e as condições de conforto e bem-estar físico (83). Refira-se que 45,5% avaliam como “fraco” (9) ou “razoável” (31) as condições de viaturas usadas pelos serviços de apoio e 39,7% avaliam como “fraco” (9) ou “razoável” (37) o estado dos equipamentos informáticos e de comunicação. Também os itens para uso de crianças – as instalações físicas do edifício e o mobiliário e material específico – foram avaliados de forma independente, como fracos ou razoáveis por 45 valências (42,1% das respostas).

Figura 3.9 – Autoavaliação das infraestruturas onde funciona a valência (n=117)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Para aprofundar o conhecimento sobre as valências foi-lhes pedida a sua autoavaliação em pergunta obrigatória de resposta aberta, através da identificação dos seus principais pontos fortes, pontos fracos e a melhor boa prática implementada na sua valência. Da panóplia de pontos fortes e fracos identificados pelas valências, que vão em parte ao encontro dos itens anteriormente elencados (figuras 3.8 e 3.9), foi possível agregar as respostas no quadro 3.4. Sem dúvida que os pontos fortes relativos a características dos recursos humanos (74) e do atendimento de utentes (59) são os mais representados, destacando-se a formação e competências técnicas da equipa (27) e a qualidade e diversidade dos serviços prestados (20). Também o trabalho em rede merece destaque, com 22 valências a indicarem-no como um dos seus pontos fortes. Porém, entre os pontos identificados como lacunas ou aspetos a melhorar,

são também relevantes os aspetos relativos a recursos humanos, assinalados em 44 valências. Outras situações apontadas como carecendo de melhoria são o atendimento de utentes (25), sobretudo ao nível da qualidade e a diversidade dos serviços prestados (16), as infraestruturas e equipamentos de apoio (25), o número de colaboradores/as (20) e a formação e as competências técnicas da equipa (19).

Quadro 3.4 – Pontos fortes e pontos fracos identificados pelas valências (n)

	Pontos fortes	Pontos fracos
<b>Recursos humanos</b>		
Formação e competências técnicas da equipa	27	19
Qualidades humanas da equipa	15	-
Trabalho em equipa	12	2
Experiência e estabilidade da equipa	11	2
Multidisciplinariedade da equipa	9	1
Número de colaboradores/as	-	20
<b>Recursos financeiros</b>		
Recursos financeiros e financiamento	-	11
<b>Trabalho em rede</b>		
Trabalho em rede e parcerias	22	12
<b>Atendimento de utentes</b>		
Qualidade e diversidade dos serviços prestados	20	16
Disponibilidade e flexibilidade de horário	17	3
Atendimento e acompanhamento de utentes	13	3
Rapidez e eficácia da resposta	7	2
Descentralização dos atendimentos	2	1
<b>Procedimentos</b>		
Respeito pelas decisões da vítima utente	12	1
Procedimentos e regras de funcionamento	5	9
Autonomização das vítimas	1	6
Recolha e análise estatística de dados	-	3
Divulgação dos serviços	-	2
<b>Infraestruturas e equipamentos de apoio</b>		
Infraestruturas e equipamentos de apoio	6	25

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Os pontos fortes das valências podem ainda ser complementados pelas boas práticas identificadas nas respetivas respostas abertas, de seguida sintetizadas recorrendo diretamente às frases registadas nos questionários respondidos. Ao nível dos recursos humanos, para além da disponibilidade e boa articulação entre os elementos da equipa técnica e restantes colaboradores/as, salientam-se:

“preocupação com a empatia e profissionalismo”; “proximidade”; “tolerância”; “relação de confiança”; “relacionamento empático com as/os utentes”; “escuta ativa”.

“boa articulação entre os vários elementos da equipa”; “partilha de informação entre a equipa”; “reuniões de equipa quinzenais e consulta regular de literatura sobre práticas de intervenção”; “supervisão dos casos”.

“disponibilidade total para atendimento telefónico e quando necessário, deslocações e outras diligências independentemente da hora e dia da semana”.

“trabalhar em função da experiência adquirida”; “trabalho concertado e visão sistémica da intervenção na violência”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Entre as boas práticas salienta-se também a dinamização do trabalho em rede, com o estabelecimento de protocolos com serviços de várias instituições.

“articulação sistemática com entidades que podem dar resposta ajustada a algumas necessidades identificadas”; “plano de ação comum às entidades parceiras com eixos de intervenção definidos”; “articulação institucional na resposta às necessidades das vítimas após diagnóstico e avaliação de risco”.

“trabalho em rede com os parceiros sociais envolvidos e reunião semanal de intervenção/supervisão do acompanhamento dos casos entre as [...] técnicas das casas de abrigo e a equipa de apoio às vítimas [da Segurança Social]”.

“grupo de intervenção permanente protocolado com forças de segurança, ministério público, autarquia, Segurança Social, saúde e reinserção”.

“protocolos de parceria com municípios que permitem descentralização”; “dinamização dos protocolos estabelecidos com IEFP, permitindo a inserção profissional das utentes; dinamização do protocolo CIG/IHRU que permitiu o apoio habitacional às várias utentes”; “parceria formalizada com o DIAP”; “articulação com o agrupamento de escolas e centro de saúde”.

“intervenção multiprofissional e multisectorial em rede”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

No atendimento às vítimas, ao nível da qualidade e diversidade de serviços disponibilizados, é possível destacar o seguinte:

“apoio psicológico na crise”; “grupos de ajuda mútua”; “intervenções integradas, especificamente orientadas para a utente assentes em modelos sistémicos, ecológicos e participativos, em rede”; “apartamento de transição”.

“audição das crianças em todos os processos que a elas digam respeito”; “apoio psicopedagógico para crianças”.

“acolhimento das vítimas, seu aconselhamento e encaminhamento”; “acompanhamento contínuo e personalizado das utentes”; “envolvimento da mulher na intervenção”; “envolvimento das/os utentes em todo o seu processo”.

“tempo de resposta às vítimas”; “atendimento imediato e célere quando sinalizada a vítima”.

“o serviço desloca-se até à vítima”; “adequação do local de atendimento às necessidades das vítimas”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

Também no que concerne aos procedimentos instituídos na valência foram apontadas

várias boas práticas.

“respeito pela individualidade e autonomia”; “empowerment”; “intervenção centrada nas necessidades e defesa dos DH das sobreviventes, advocacy e empowerment”; “o respeito por cada uma das mulheres e o empenho colocado em cada situação”; “adequação do modelo global de intervenção às especificidades de cada utente, respeitando a sua individualidade”.

“trabalhar a segurança e autonomização da vítima”; “a capacitação de competências por parte das utentes”.

“apoio à autonomização antes dos seis meses”; “apartamento de transição”; “integração de utente enquanto trabalhadora numa das valências da entidade gestora”.

“construção do manual de procedimentos”; “construção coletiva de um manual de procedimentos uniformizados de intervenção”; “aplicação de escalas de avaliação e gestão informática dos processos”; “guia de acolhimento dos menores”; “plano de segurança para crianças”.

“política interna de substituição que assegura sempre o atendimento de 1.ª linha, mesmo com profissionais não afetos a este serviço, mas com formação na área, através da utilização de um guião comum de triagem e primeira avaliação”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Inquérito às valências, 2016.

## 4. Grau de satisfação com a rede nacional de apoio: resultados das entrevistas diretas a utentes

---

O presente capítulo apresenta uma análise exploratória da experiência de utentes, em particular, e da rede de apoio a vítimas, em geral, procurando recolher uma apreciação sobre serviços utilizados por este conjunto de utentes. Com base na informação recolhida em 45 entrevistas diretas por telefone, realizadas a vítimas utentes da rede nacional de apoio, este capítulo reúne a informação recolhida e complementa informação quantitativa com elementos qualitativos que ilustram a experiência e a opinião deste conjunto de utentes. A estrutura do capítulo reflete parcialmente a do guião de entrevista: a) caracterização social e familiar de utentes e agressores/as; b) caracterização espaço-temporal do apoio recebido e articulação com outras entidades da rede nacional de apoio; c) atendimento e encaminhamento da vítima em outros serviços da administração pública; d) expectativas e grau de satisfação de utentes relativamente aos serviços utilizados.

O conjunto de casos objeto de entrevista foi referenciado por 30 valências geridas por 22 entidades gestoras da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica. Tendo por base o tipo de serviço prestado às vítimas, 30 dos 45 contactos foram indicados por estruturas de atendimento, 13 por casas de abrigo e dois por respostas de acolhimento de emergência. As valências que facultaram estes contactos distribuem-se por 26 concelhos de 13 distritos e das regiões autónomas dos Açores e da Madeira (quadro 4.1). Refira-se que 27 utentes residem no concelho da valência em causa. Na lista de 99 contactos de utentes obtida inicialmente, conforme referido na metodologia, estão omissas indicações de contactos de valências sediadas em quatro distritos do interior norte: Bragança, Vila Real, Guarda e Viseu. Não foi possível contactar as utentes referenciadas por uma valência do distrito de Viana do Castelo.

Quadro 4.1 – Número de entrevistas realizadas a utentes, por distrito/região autónoma

Distrito/ R. Autónoma	Utentes
Aveiro	3
Beja	6
Braga	1
Bragança	0
Castelo Branco	3
Coimbra	1
Évora	1
Faro	4
Guarda	0
Leiria	5
Lisboa	8
Portalegre	1
Porto	3
Santarém	1
Setúbal	3
Viana do Castelo	0
Vila Real	0
Viseu	0
R. A. Açores	2
R. A. Madeira	3
Total	45

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

#### 4.1 Caracterização social e familiar de utentes respondentes e agressores/as

Tendo em conta o carácter exploratório desta vertente do estudo, a equipa de investigação procurou que as valências seleccionassem utentes com perfis diversificados, representativos das situações atendidas nos seus serviços.

Relativamente à caracterização social deste conjunto de 45 utentes que responderam às entrevistas, apenas um é do sexo masculino. Trata-se de um indivíduo sem filhos, cuja idade se situa no escalão etário dos 46 a 65 anos. No seu total, o conjunto de utentes apresenta idades compreendidas entre 22 e 75 anos, situando-se a média de idades nos 44 anos. Mais de metade (25) das utentes tem até 45 anos e somente duas têm mais de 65 anos.

Sobretudo foram entrevistadas pessoas de nacionalidade portuguesa. À data da entrevista, 17 utentes tinham passado por um processo de divórcio ou de separação, 14 viviam numa relação de casamento ou em união de facto, havendo 12 casos de pessoas solteiras e duas situações de viuvez. Relativamente ao seu grau de escolaridade, 10 completaram o 3.º ciclo do ensino básico (9.º ano), 11 o ensino secundário e nove uma licenciatura. As restantes 15 utentes completaram no máximo o 2.º ciclo do ensino básico (6.º ano).

A maior parte (41) das utentes tem filhos, sobretudo em comum com o agressor (38).

Entre as que têm filhos, 29 têm mais do que um e somente 12 têm um único filho. A idade destes é muito variável, consoante a idade das mães. A maioria destas mulheres tem filhos menores e, mesmo em casos de filhos que já atingiram a maioridade, estes são em grande parte economicamente dependentes delas (29).

Recolheu-se informação sobre o enquadramento deste conjunto de utentes no mercado laboral: profissão atual ou última, situação na profissão e vínculo laboral. A categorização das profissões segundo os grandes grupos da classificação portuguesa das profissões de 2010 mostra que 18 utentes integram o grupo de trabalhadores dos serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores, sendo este o grupo profissional mais expressivo. Os restantes grupos profissionais têm menor expressão entre os casos observados: trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices (8), pessoal administrativo (5), trabalhadores não qualificados (5), especialistas das atividades intelectuais e científicas (4), técnicos e profissões de nível intermédio (4) e agricultores e trabalhadores qualificados da agricultura, da pesca e da floresta (1). Predominam as situações de trabalho por conta de outrem (28) e 21 utentes tinham um contrato de trabalho permanente. Embora sete utentes estivessem em situação de desemprego relativamente a uma última atividade profissional, à data da entrevista, 26 utentes não estavam a trabalhar, em parte devido à situação de violência vivida e por não se sentirem ainda com capacidade para tal, ou porque tiveram de se afastar do local onde viviam e trabalhavam. Noutros casos, obtiveram encorajamento e apoio para retomar uma atividade profissional.

“[ele] planeou tudo; deixei de trabalhar e ainda não me sinto capaz de o fazer”.

“tive de deixar tudo para trás, inclusive a família que nunca mais vi, para não me pôr em risco”.

“mal entrei na casa, arranjei um trabalho e a [entidade patronal] foi compreensiva e está alerta para a situação”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Com efeito, o impacto da violência revela-se igualmente na necessidade de mudança geográfica, o que é a realidade de 32 utentes para quem foi necessário mudar de localidade por questões de segurança. Atualmente, sete utentes moram sós e cinco em casas de abrigo. Deve sublinhar-se que 27 utentes residem com filhos, dos quais 18 apenas com os filhos. Para além disto, quatro utentes vivem só com o agressor e duas com o agressor e os filhos.

Predominam as situações de utentes com rendimentos escassos e cuja principal fonte de rendimento não é o seu salário. Cumulativamente, ou não, 18 utentes referem o seu salário, 12 indicam o abono de família, seis o rendimento social de inserção e as opções subsídio de desemprego próprio, pensão de alimentos dos filhos, ajuda de familiares, outros subsídios da

Segurança Social e outras fontes de rendimentos foram indicadas por cinco vezes cada. De notar que à data da entrevista três utentes não tinham qualquer fonte de rendimento e na maioria dos casos observados (30), o conjunto de utentes considera ter um rendimento insuficiente para fazer face a despesas fixas. A escassez de rendimentos é corroborada pela informação sobre o rendimento médio mensal apurado, pois 16 utentes referem ter um rendimento médio mensal inferior a 357,14€ e somente quatro um rendimento médio superior a 714,35€/mês.

Ao nível do relacionamento entre utente e agressor/a que deu origem ao pedido de apoio na valência referenciadora, somente um caso não se enquadra numa relação de intimidade. A agressão partiu do cônjuge em 23 casos, do/a companheiro/a em 11 e em dois casos ocorreu no namoro. Estas entrevistas mostram o exercício de violência na fase de separação e após o fim da relação, pois para oito utentes a violência que suscitou o pedido de apoio foi cometida por ex-cônjuges e ex-companheiros/as. Para além disto, sobre o período temporal do início da violência cometida pelo/a agressor/a e da informação recolhida, verifica-se que o primeiro episódio de violência contra si ocorreu em idade jovem: 18 utentes tinham até 25 anos e 15 utentes tinham entre 26 e 35 anos quando o primeiro episódio ocorreu. A idade da pessoa entrevistada, à data da primeira agressão, varia entre os 16 e os 73 anos e a média de idades situa-se nos 30 anos.

“a violência sempre aconteceu”.

“começou a agredir-me e a ameaçar-me mal nasceram os filhos”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Segundo a informação apurada sobre quem cometeu a agressão, a qual por vezes é desconhecida, refira-se o seguinte: somente num dos casos reportados a agressão foi cometida por uma mulher, pelo que as restantes situações foram causadas por agressores do sexo masculino. Entre os agressores predomina a nacionalidade portuguesa (40) e, à data dos factos de violência, estes tinham idades compreendidas entre os 24 e os 79 anos de idade, situando-se a sua média de idades nos 43 anos. Relativamente ao grau de escolaridade completo, em 17 casos, os agressores/as tinham o 1.º ciclo do ensino básico e em nove casos o 2.º ciclo do ensino básico. Em seis casos, os agressores completaram o ensino superior.

De acordo com os grandes grupos da classificação portuguesa das profissões de 2010 e com referência à data da violência, 14 agressores enquadravam-se no grupo de trabalhadores qualificados da indústria, construção e artífices, sete no grupo de serviços pessoais, de proteção e segurança e vendedores e seis tinham um trabalho não qualificado. Sobre a sua

condição perante o trabalho à data da violência, sete estavam em situação de desemprego, 14 trabalhavam por conta própria e 19 por conta de outrem. Apurou-se também que, em 16 casos, a pessoa agressora tinha um contrato permanente de trabalho.

#### **4.2 Caracterização espaço-temporal do apoio recebido e articulação com outras entidades da rede nacional de apoio**

Grande parte da informação recolhida através das entrevistas a utentes refere-se a um período temporal próximo do da primeira vertente do estudo, que foca o ano de 2015. Assim, as valências referenciaram, sobretudo, utentes com atendimento ou acolhimento devido a violência doméstica relativamente recente: 23 utentes contactaram esta valência pela primeira vez, em 2015, e 11 fizeram-no mais recentemente, em 2016. Na prática, esta proximidade temporal relativamente à data de pedido de apoio à valência referenciadora, condicionou a resposta a questões relacionadas com o encaminhamento do caso nessa valência e a nível judicial e jurídico, pois alguns processos estavam ainda a decorrer à data da entrevista.

O conjunto de utentes tomou conhecimento dos serviços a que recorreram e do apoio por estes prestado através das forças de segurança (21), seguindo-se-lhe o encaminhamento por diversos serviços da própria rede nacional de apoio: resposta de acolhimento de emergência (3), casa de abrigo (2), estrutura de atendimento (2) e serviço de informação a vítimas de violência doméstica (2). De referir a informação prestada por outros serviços públicos: serviços de atendimento da Segurança Social (3), serviços de ação social do município (1), hospital/centro de saúde (3), tribunal/Ministério Público (1), Comissão Nacional de Promoção dos Direitos e Proteção de Crianças e Jovens (2) e escola dos filhos (2). Em alguns casos, ainda, foram referidos os amigos, familiares e colegas (5) e os meios de comunicação social (3).

“apresentei queixa à polícia que me encaminhou para a psicóloga do centro de saúde e que pediu o conselho a outra psicóloga, encaminhando-me para a ação social do município, que me levou para a Segurança Social, que me levou para a casa de abrigo”.

“pedopsiquiatra da escola dos meus filhos”; “psicóloga do meu filho”.

“pedi ajuda à minha patroa que contactou a [entidade gestora da casa de abrigo]”.

“lembrei-me da [entidade gestora] e procurei o número gratuito”; “tinha uma casa perto do gabinete de apoio”.

“tribunal de família e menores encaminhou-nos para a [valência]”.

“alguém fez uma queixa anónima e foram buscar-me a casa”.

“pedi ajuda no centro de saúde onde me encaminharam para a polícia, que já não me deixou sair de lá”.

“a comissão de proteção de menores ordenou o nosso acompanhamento em terapia para casais”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Foram diversos os motivos que suscitaram este pedido de apoio, sobressaindo o sentir medo pela sua vida e segurança pessoal, referido por 23 utentes, o agravamento da violência, sentido por 20 utentes, o cansaço relativamente à violência (19), o ter decidido sair da relação (12) e o medo sentido pela segurança de filhos ou familiares (11).

“a violência piorou com a separação”; “violência agravou”.

“tentativas de homicídio”; “ameaças de morte”.

“vi os reflexos no meu filho que contava o que via na escola”; “não quero que o meu filho nasça nesta situação”.

“fui aguentando por causa dos filhos serem pequenos e não sabia o que fazer”.

“já não vivíamos juntos e ele ameaçava-me”; “já estava divorciada, ele voltou a casa [comum] e queria fazer vida junto”.

“vi que tinha de sair, ganhei coragem”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Para 38 utentes, o primeiro contacto de pedido de apoio à valência foi feito num momento de crise e emergência e para uma parte considerável (32), esta foi a primeira vez que pediram apoio a uma instituição por causa da violência exercida contra si. Nos restantes casos com pedido de apoio anterior (13), em oito deles este pedido ocorreu entre 2009 e 2015. De salientar que em 10 casos as forças de segurança haviam sido contactadas anteriormente e em seis tinham-se dirigido a uma estrutura de atendimento.

O primeiro contacto para pedido de apoio à valência referenciadora foi efetuado maioritariamente por telefone (24) e presencialmente (20). Apenas numa situação esse primeiro contacto ocorreu no domicílio da própria vítima. Para cerca de metade dos casos (22), o atendimento ou acolhimento efetivo aconteceu no próprio dia do contacto e no caso de sete

utentes, este concretizou-se entre um a dois dias depois; para quatro utentes este atendimento ocorreu mais de sete dias depois do primeiro contacto. Nos casos em que o primeiro atendimento não aconteceu no próprio dia, são primordialmente apontados motivos como a falta de vagas para acolhimento (6) ou atendimento/sobrecarga de marcações (3) e a incompatibilidade de horários da valência e do/a utente (5).

“fui trabalhar e dali fui diretamente para a casa de abrigo”.  
“demorei mais tempo para ter vaga por ter [vários] filhos”.  
“estive em casa de [familiares] e tive tempo para tirar as minhas coisas”.  
“quis aguardar uma semana porque tinha medo de abandonar o espaço”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Para o primeiro atendimento na valência, maioritariamente os/as utentes deslocaram-se pelos seus próprios meios (29). Porém, em 13 casos, utilizaram o serviço de transporte a vítimas (9), o transporte por forças de segurança (2) e de instituições de apoio a vítimas (2), revelador do trabalho em rede no apoio e encaminhamento de vítimas.

Cerca de metade das vítimas (22) recorreu a diferentes entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio e, desde o primeiro contacto com a valência referenciadora, acederam a diversos serviços. Devido à violência, 36 utentes passaram pela experiência de deixar a sua casa em situação de emergência, tendo beneficiado de acolhimento, sobretudo, em casa de familiares ou de amigos (23). Para além disto, parte das entrevistas revela que, em situação de crise, as utentes foram encaminhadas para as valências de resposta de acolhimento de emergência (8) e casa de abrigo (5), e para alojamento em pensão indicada pela Segurança Social (1). Nestes últimos 14 casos, para mais de metade o período de acolhimento mais prolongado foi superior a 72 horas (9).

“saí várias vezes de casa e ou ficava no carro ou ia para casa dos meus sogros até ele se acalmar”.  
“fui para um acolhimento de emergência e depois fui para uma casa de abrigo”.  
“uma [familiar] aconselhou-me a telefonar para a linha telefónica da Cruz Vermelha que me encaminhou para a GNR de [localidade] e Segurança Social. A Segurança Social foi buscar-me com o transporte de apoio a vítimas e levou-me para o acolhimento de emergência. No acolhimento, não aceitei ir para uma casa de abrigo”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Perto de metade das entrevistadas (21) passou por uma ou mais casas de abrigo, acolhimento restrito a mulheres vítimas e respetivos filhos. Destas, cinco mantinham-se acolhidas à data da entrevista. Em quatro casos a experiência de acolhimento em casa de abrigo foi inferior a um mês e para nove utentes esta durou entre um e seis meses. Quanto a

períodos de acolhimento mais dilatados, quatro utentes referem uma permanência entre seis meses e um ano e para outras quatro, este foi superior a um ano e meio. No processo de saída da casa de abrigo, seis utentes receberam o subsídio de apoio para a autonomização de vítimas.

“tive apoio para comprar coisas para a casa; foi a instituição que conseguiu a casa”.  
“ajudaram-me a comprar eletrodomésticos, a mobília da sala e do quarto da minha filha”.  
“não tive apoio à autonomização porque trabalhava”.  
“pagaram-me os dois primeiros meses da renda”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Entre os serviços e apoios mais utilizados pelo conjunto de utentes a que se realizou entrevista, encontram-se as estruturas de atendimento (39), apoio psicológico (37), apoio jurídico (29), linha telefónica de atendimento não permanente (26) e casa de abrigo (21). Os serviços e apoios menos utilizados são os grupos de ajuda mútua (5), os apoios para formação profissional (4) e para inserção no mercado de emprego (3) e o apoio médico (saúde mental/psiquiatria) (7). As utentes com filhos (41) consideram maioritariamente (32) que a violência doméstica os afetou de alguma forma. Relativamente ao apoio prestado a filhos pela valência referenciadora, este regista-se somente em 11 casos. Este apoio é prestado ao nível dos três tipos de valências: estrutura de atendimento (7), casa de abrigo (7) e resposta de acolhimento de emergência (6), e também a nível psicológico (6) e de outros cuidados de saúde em geral (2), bem como apoio escolar (4) e social (3). Deve-se salientar que os filhos de 25 utentes nunca tiveram apoio no âmbito da rede nacional de apoio, por não ser considerado necessário ou devido à sua idade.

À data da entrevista, devido à situação de violência doméstica, 30 utentes recebiam acompanhamento de uma instituição, em boa parte dos casos da valência referenciadora, refletindo o facto de serem atendimentos ou acolhimentos bastante recentes. Somente 13 utentes afirmaram já não estar a beneficiar de acompanhamento por uma instituição, embora a cessação do apoio tivesse sido bastante recente: para cinco cessara há menos de um mês e para as restantes entre um e três meses. Quanto ao acompanhamento de filhos, 11 utentes referem que estes continuam a ser acompanhados por alguma instituição devido aos efeitos da violência doméstica (e.g. psicólogo da escola ou do centro de saúde).

Ao nível dos serviços prestados na valência referenciadora, a totalidade de utentes afirmou que usaram consigo linguagem clara e acessível e, em 44 casos, sentiram-se respeitados na sua privacidade e na confidencialidade dos seus dados. Com frequência idêntica

– 42 casos – foi referido que os serviços em causa lhes prestaram informações sobre direitos e deveres enquanto vítimas de crime, sobre manutenção da sua segurança, sobre o seu processo, tendo as suas dúvidas sido esclarecidas. Mais ainda, sentiram ter havido respeito pela sua cultura e apoio às suas próprias decisões (42). Os aspetos menos mencionados pelo conjunto de utentes são a prestação de informação sobre o regulamento interno da instituição e a assinatura de termo de aceitação pela intervenção, o que pode dever-se ao tipo de valência analisada, já que estes procedimentos podem não ser aplicáveis a todas as valências e, noutros casos, a vítima utente admitiu não ter certezas sobre a sua efetivação dado o momento de crise e ansiedade em que tal possa ter ocorrido.

De um modo geral, os atendimentos na valência que referenciou o conjunto de utentes entrevistados efetuaram-se de forma regular e de acordo com as suas necessidades (41). Os serviços recebidos foram sempre gratuitos, à exceção do caso de uma utente que se viu obrigada a suportar o custo de um medicamento, considerado pela direção técnica da instituição demasiado caro para por esta ser suportado.

#### **4.3 Atendimento e encaminhamento da vítima em outros serviços: serviços de saúde, forças de segurança e justiça**

Entre o total de utentes a quem se realizou entrevista, devido a consequências da violência doméstica, 21 utentes indicam ter recorrido a serviços de saúde hospitalar ou do centro de saúde: seis recorreram aos serviços de saúde apenas uma vez e 14 recorreram duas ou mais vezes. Embora não se tratando de uma questão que constituísse objeto das entrevistas, no decurso das mesmas, frequentemente foram referidas situações de violência bastante graves e ao modo como evitavam idas ao hospital ou, no caso de irem, como alegavam outras causas para justificarem a necessidade de assistência médica (e.g. acidentes, quedas, queimaduras, quebras de tensão). Se por vezes o recurso a serviços de saúde pode não questionar a causa dos danos, em outros casos, a ida a serviços de saúde é uma forma efetiva de encaminhamento de utentes, sobretudo, para as forças de segurança.

“escondia, como muitas mulheres”.

“o médico de família sabe tudo”.

“fui ao hospital por causa da agressão e lá encaminharam-me para a polícia e depois segui para [a valência]”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

A maioria das vítimas (39) denunciou a situação de violência doméstica cometida pelo/a agressor/a a entidades competentes – forças de segurança (PSP e GNR), Ministério

Público e Instituto de Medicina Legal e Ciências Forenses. Embora 22 utentes tenham denunciado a situação uma única vez, nove fizeram-no entre duas a três vezes e, em sete casos, a denúncia foi feita por mais de três vezes. Predominantemente, a denúncia foi feita a forças de segurança (36).

“fui à PSP pedir informações sobre violência doméstica e eles contactaram a [valência]; dias depois, o episódio violento aconteceu”.

“o cabo da GNR insistiu para eu procurar apoio”.

“fui várias vezes à polícia, mas retirava as queixas porque ele fazia pressão”.

“fui à polícia apresentar queixa, mas disseram-me para voltar para casa”.

“a polícia duvidou de mim e senti-me humilhada pelo tratamento que recebi”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Entre os 39 casos de denúncia de violência doméstica às autoridades competentes, foi atribuído o estatuto de vítima a 36 utentes e, praticamente em todos os casos (33), foi-lhes explicado em que consiste tal estatuto e os direitos que garante, mencionando amiúde a entrega de um documento informativo, aquando da denúncia. Na sequência da denúncia, a medida de proteção da vítima por teleassistência foi pedida em 16 casos, sobretudo por solicitação de forças de segurança (5), tribunais (4) e estruturas de apoio a vítimas (4). Em três casos foi a própria utente quem solicitou esta medida de proteção. Porém, os discursos recolhidos ilustram como a solicitação da medida de proteção da vítima por teleassistência nem sempre implica a sua atribuição, implementação em tempo útil, nem mesmo alguns dos efeitos esperados.

“a proteção foi pedida [pela inspetora] mas não cheguei a usar porque já foi a julgamento”.

“ele estava sempre a ameaçar-me de morte; demorou um mês para ter teleassistência”.

“a [estrutura de atendimento] solicitou a medida de proteção, mas não foi dada”.

“pedi à polícia, mas disseram-me que só por ordem do tribunal e como eu não levei a queixa para a frente, a polícia nunca forneceu a teleassistência”.

“a medida foi pedida por mim e pela [valência] por causa das ameaças e tentativas; fizemos [vários] requerimentos para o tribunal dar a teleassistência que tenho desde [data]”.

“a teleassistência só funciona se estiver em casa”.

“segura, segura, não me sinto, mas vivo tranquila porque tenho o dispositivo eletrónico; tenho medo quando o tirarem”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Na sequência da denúncia por violência doméstica, em 35 casos o processo seguiu para o Ministério Público ou tribunal e, à data da entrevista, parte dos processos estava a decorrer, desconhecendo-se o respetivo veredito. Porém, pode afirmar-se que para quatro utentes, o

tribunal decidiu a indemnização por parte do agressor ou do Estado, mas, em alguns casos, esta ainda não havia sido paga à vítima; noutros casos, desconhece-se a decisão sobre a indemnização. Outro elemento que se destaca em parte das entrevistas é a suspensão provisória do processo e a decorrente injunção, muitas vezes associada ao pagamento de um valor por parte do/a agressor/a, medida nem sempre bem compreendida pela vítima de crime. O desconhecimento sobre o andamento do processo nas entidades competentes, sobretudo forças de segurança e tribunal, sobressai em algumas entrevistas.

“ele ainda não deu nada porque tem até ao fim da pena para dar o dinheiro”.

“tem até ao fim da pena para pagar, mas nem sei se paga porque ele nem paga a pensão de alimentos dos filhos”.

“ele foi condenado a pagar 350€ à [uma entidade gestora]. Eu não tive direito a indemnização nenhuma”.

“o tribunal decretou uma indemnização, mas não sei se do Estado, se do agressor”.

“não sei como está o processo”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

#### 4.3.1 Intervenção e acompanhamento do/a agressor/a devido a violência doméstica

Decorrente da denúncia de violência doméstica a entidades competentes e do desenvolvimento do processo nas respetivas instâncias, está previsto o acompanhamento do/a agressor/a, com a aplicação de medidas de coação. Tais modalidades de intervenção ou acompanhamento e as medidas de coação aplicadas a agressores/as são, talvez, umas das questões geradoras de mais polémica, que se experienciou no decurso das entrevistas.

Assim, de um modo geral, em quase todas as entrevistas realizadas registou-se um certo questionamento sobre as medidas de coação aplicadas a agressores/a e a morosidade do processo. Da informação recolhida através das entrevistas verifica-se que somente 11 agressores foram obrigados a frequentar programas de intervenção para agressores, devendo-se ressaltar que 19 utentes desconhecem o andamento do processo ou não responderam a esta questão. Entre os 11 casos em que os agressores ficaram obrigados à frequência de programas de intervenção, apenas em dois casos foi referido que esse acompanhamento cessou o comportamento de violência. Nos restantes, não cessou (6) ou desconhecem se cessou (3) esse comportamento.

“apresentei três queixas em [vários] anos: desisti da primeira; na segunda, ele levou seis meses de pena suspensa e nesse período ele não fez nada; na terceira queixa, saiu a condenação de três anos de pena suspensa. O Ministério Público decidiu pulseira eletrónica, mas ele recorreu e foi retirada. Esta medida acabou por não ser aplicada. Se tivesse sido uma medida mais drástica de afastamento do agressor, se calhar as coisas não tinham levado tanto tempo”.

“está a cumprir pena suspensa com pulseira eletrónica; acho que não poderia funcionar melhor”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Devido a violência doméstica, em 18 casos, os agressores foram alvo de medidas de coação e em oito destes foram aplicados meios técnicos de controlo à distância para fiscalizar a medida de proibição de contacto. As entrevistas mostram que, em muitos casos, os agressores foram sujeitos a pena suspensa. Embora a vigilância do agressor com pulseira eletrónica seja referida como fundamental, em alguns casos, verificou-se que esta medida não tinha sido aplicada, que a sua aplicação efetiva demorou mais de um ano ou que não teve o resultado esperado. Aliás, os discursos mostram a diferença entre o desejo de ver aplicada esta medida e a aparente ambiguidade e paradoxo na sua efetivação.

“ele está com termo de identidade e residência; para conseguir fazer a minha vida, preciso que ele tenha a pulseira eletrónica”.

“foi sugerida pulseira eletrónica, mas não foi aplicada porque pode agravar o seu comportamento”.

“fui [...] buscar a decisão de pulseira eletrónica e não sei como é que ele vai reagir”.

“só conseguirei sentir-me em segurança se ele for obrigado a usar a pulseira eletrónica”.

“ele tem pulseira eletrónica, mas mora à minha frente”.

“tem pulseira eletrónica e, por enquanto, não faz nada contra mim, mas faz contra familiares e amigos; seria mais eficaz se ele fosse obrigado a ficar em casa”.

“está preso; mesmo com a pulseira eletrónica não me sentia segura, porque ele estava sempre a aproximar-se”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

No conjunto, em 22 dos casos o agressor ficou obrigado à frequência de programas de intervenção e/ou foi alvo de medidas de coação. Destas medidas aplicadas para a manutenção da segurança pessoal da vítima de crime, constata-se que somente 10 utentes avaliaram como positivo o seu impacto, outras 10 não consideram nem positivo nem negativo e duas consideram mesmo que o impacto foi negativo.

“não me sinto 100% segura, mas tive que dar a volta por cima e viver com isso; ele arrendou casa bem perto de mim”.

“fiz denúncia em [...] e ele ficou “proibido de me bater”, porém após dois anos, ele voltou a agredir-me e foi quando eu saí de casa e apresentei queixa”.

“nunca me senti em segurança; ele está proibido de se aproximar da minha casa”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Das entrevistas realizadas, sobressaem as seguintes ideias: o acompanhamento psicológico e/ou médico (clínico geral ou psiquiatra), caso exista, não tem o resultado desejado, pois o internamento ou tratamento são interrompidos; ou as penas acessórias não são cumpridas. Foram relatados muitos casos de agressores com problemas graves de dependência de álcool e de estupefacientes, de saúde mental, de casos em que a medicação não surte efeito, pois a sua toma não é devidamente monitorizada.

“sempre foi violento, porque bebe muito”; “com a bebida as coisas pioram”.  
“os psiquiatras dizem que ele é pessoa perigosa com psicoses”; “ele é um psicopata”.  
“ele não quer tomar a medicação e torna-se violento”.  
“ele foi internado em psiquiatria, mas não podem mantê-lo lá; hoje, eles não internam ninguém”.  
“a psicóloga não serve de nada”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Por último, ao perguntar-se sobre o sentimento de segurança no seu dia a dia relativamente ao/à agressor/a, embora 26 utentes tenham afirmado sentir-se em segurança, esta não é a situação de 19 utentes. De referir que duas utentes que afirmam não se sentir em segurança vivem com o parceiro agressor. Este sentimento de segurança varia conforme as circunstâncias: o estar acolhida em casa de abrigo ou o saber que o elemento agressor está sob vigilância ou longe da sua morada. Para além disto, atualmente, 18 utentes mantêm contacto regular com o/a agressor/a, devido, por exemplo, a filhos em comum (15) ou a residência próxima.

“ele percebeu que eu estou informada e acompanhada”.  
“os filhos também são vítimas e não são eles que têm de ser trabalhados [para ver o pai, que recusam ver], mas sim o pai; os filhos estão bem e recomendam-se”.  
“apesar de [ele estar noutra país], continuo a não me sentir segura”.  
“ele tem pulseira eletrónica; ele ameaça-me através da filha e mora em frente”.  
“ele tem prisão de três anos e meio, mas tenho medo quando a pena terminar”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

As entrevistas indicam também a importância do acompanhamento das forças de segurança para proteção das vítimas, com uma monitorização continuada e personalizada da sua situação de risco.

“o acompanhamento é permanente agora com a PSP”.

“as autoridades locais estão avisadas e passavam em minha casa para saber se estava bem”.

“sobre o serviço da PSP, telefonam-me várias vezes por mês para saber como estou”.

“PSP monitoriza a minha segurança e avaliam o risco várias vezes”.

“não pedi teleassistência porque os agentes da PSP passam muitas vezes [...] para saber se está tudo bem”.

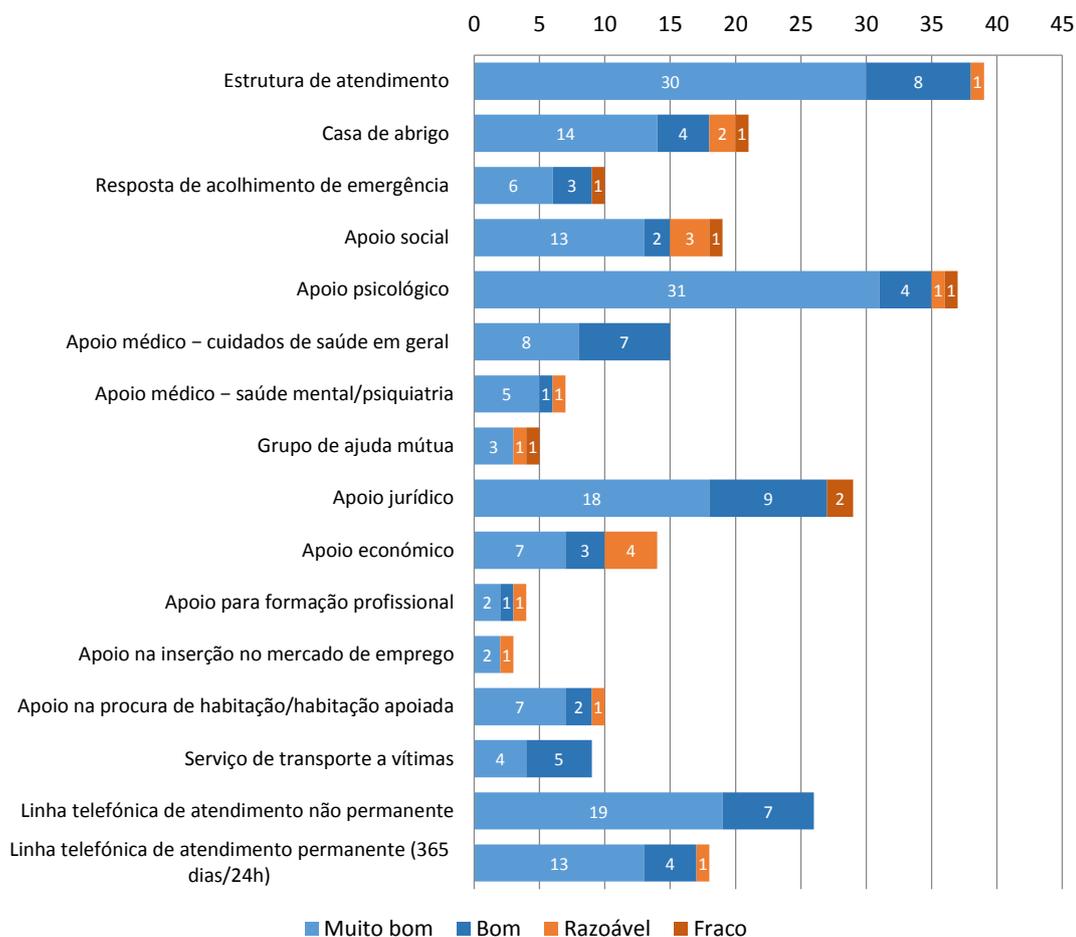
Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

#### **4.4 Expectativas e grau de satisfação de utentes relativamente aos serviços utilizados no caso de violência doméstica**

Uma parte significativa das pessoas entrevistadas não tinha qualquer expectativa relativamente ao serviço prestado na valência quando procurou apoio pela primeira vez (18). Porém, num terço das entrevistas, referiu-se o desejo de sair da relação violenta (15), sobressaindo também expectativas relacionadas com o ter ajuda para si (13), falar com alguém sobre os seus problemas (10) e o querer sentir-se em segurança (10). Menos presentes estão as expectativas quanto a obter informação sobre os seus direitos (1) e o ser independente (2).

A avaliação feita por estes/as utentes relativamente a serviços e apoios a que tiveram acesso na valência referenciadora (figura 4.1) é, regra geral, muito positiva. Entre os serviços e apoios mais utilizados pelo conjunto de 45 utentes sobressaem as avaliações de “bom” e “muito bom”, aqui consideradas no seu todo, de estruturas de atendimento (38), apoio psicológico (35), apoio jurídico (27) e linha telefónica de atendimento não permanente (26). Como se pode observar na figura 4.1, verificam-se também algumas situações pontuais de avaliações negativas, sete avaliações de “fraco”, repartidas por casa de abrigo, resposta de acolhimento de emergência, apoio social, apoio psicológico, grupo de ajuda mútua, apoio jurídico, representando talvez uma situação pontual de insatisfação.

Figura 4.1 – Serviços usados e classificação do serviço prestado na entidade/valência referenciadora (n=45)

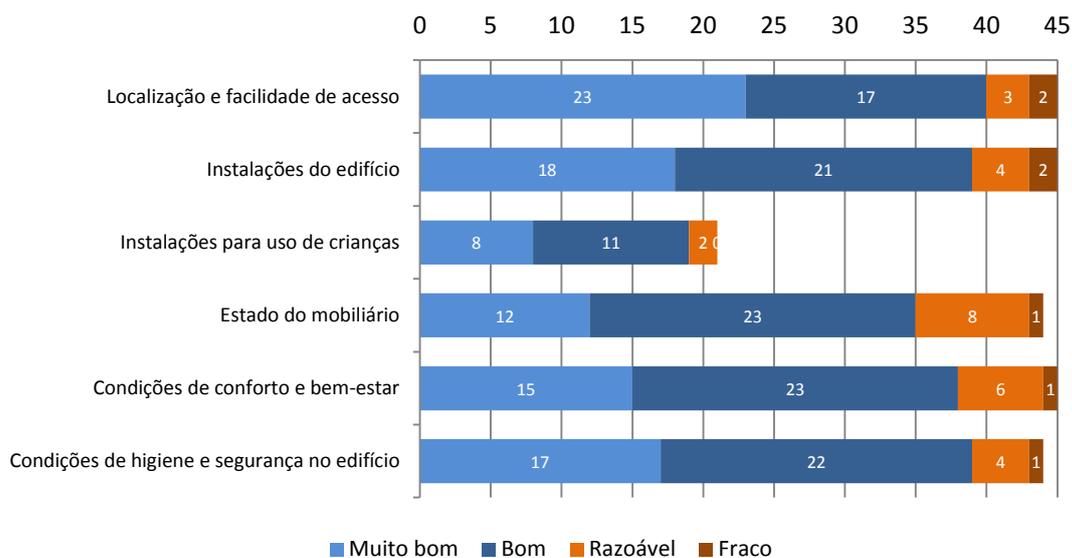


Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

De um modo geral, a avaliação dos serviços prestados aos filhos na valência foi bastante positiva: maioritariamente, as avaliações conjuntas de “bom” e “muito bom” referem-se à estrutura de atendimento (7), casa de abrigo (6), apoio psicológico (6), resposta de acolhimento de emergência (5).

Relativamente à infraestrutura física onde funciona a valência que referenciou o caso (figura 4.2), 40 utentes classificam a sua localização e acessibilidade como muito boa ou boa. Também as instalações do edifício e as condições de higiene e segurança do mesmo são classificadas como muito boas ou boas por 39 utentes, respetivamente. Como razoáveis ou fracos, foram avaliados o estado do mobiliário (9) e as condições de conforto e bem-estar da valência (7).

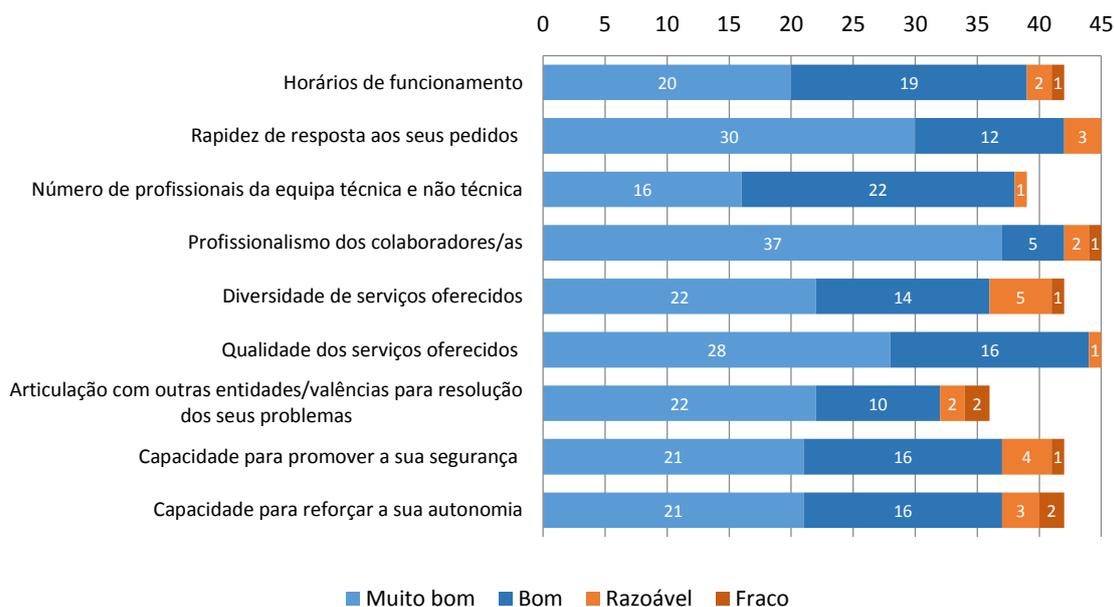
Figura 4.2 – Classificação das infraestruturas onde funciona a valência referenciadora (n=45)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

A avaliação da valência e respetiva entidade gestora feita pelo conjunto de utentes é bastante positiva, destacando-se a avaliação de “muito bom” em aspetos que conhecem e usaram na valência em causa (figura 4.3). Entre os itens avaliados em entrevista sobressaem os seguintes com avaliação de “muito bom”: profissionalismo dos/as colaboradores/as das valências (37) e rapidez de resposta aos seus pedidos (30). Porém, se se atender à classificação de “bom” e “muito bom”, constata-se que sobressaem a qualidade dos serviços oferecidos (44), horários de funcionamento (39), número de profissionais da equipa técnica e não técnica (38), capacidade para promover a sua segurança (37) e a sua autonomia (37), e a diversidade de serviços oferecidos (36).

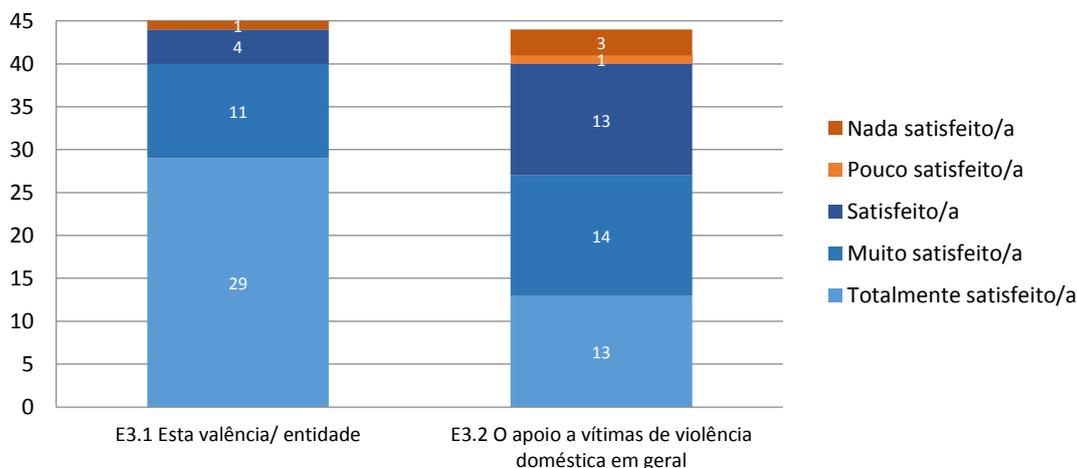
Figura 4.3 – Avaliação da valência referenciadora (n=45)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

O estudo procurou recolher também elementos de avaliação da experiência em vários serviços, externos à valência referenciadora. Conforme mostra a figura 4.4, é notória a diferença de avaliação entre a valência que referenciou o caso e o sistema de apoio a vítimas de violência doméstica em geral. A título de exemplo, 29 utentes estão totalmente satisfeitos/as com a valência que referenciou o caso, contrastando com apenas 13 utentes com satisfação total quanto ao sistema global de apoio a vítimas de violência doméstica.

Figura 4.4 – Grau de satisfação do/a utente (n=45)



Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

O estudo procurou recolher aspetos positivos da experiência de utentes ao nível do apoio recebido na valência referenciadora e no apoio recebido em geral. Quando foi solicitado que destacassem os aspetos positivos dos serviços de apoio que utilizaram na valência que os/as referenciou, em 28 casos, destacou-se a eficiência das equipas de acompanhamento e, em 24, a proximidade da equipa técnica, como mostram alguns elementos qualitativos recolhidos nas entrevistas.

“a casa de abrigo e as técnicas eram boas”; “fazem o trabalho delas e fazem-no bem”; “disponibilidade da equipa”; “estão sempre presentes”; “pessoas excecionais”; “profissionalismo”; “elas dão o coração, não dão mais porque não podem”; “são muito humanas”; “são otimistas”; “a amizade das técnicas e não técnicas, o respeito por mim e pelo meu bem-estar”; “apoio e carinho das técnicas”; “têm sempre agenda para merecer”.

“compreensão pela situação”; “não ser criticada”; “aconselhamento e apoio psicológico”; “dão apoio em tudo”; “apoio em bens essenciais”; “darem ferramentas para que ficasse segura e autónoma”; “apoio jurídico”; “apoio social”; “o apoio alimentar é razoável”; “o apoio alimentar é muito bom”; “bens essenciais de higiene”; “recebo cabaz alimentar”; “as técnicas iam arranjar eletrodomésticos para a minha casa, mas não foi necessário”.

“nem há palavras para descrever o apoio da [valência]”; “a casa de abrigo está pronta para receber quem quer ser ajudada”; “nunca pensei ser tão bem apoiada”; “fiquei surpreendida por tudo ter corrido tão bem, fui muito bem atendida”; “senti-me sempre segura”; “sinto-me bem”.

“apoiaram-me no esclarecimento do contrato de trabalho que tenho agora”.

“apoio noturno para tomar conta do filho”; “apoio para o material escolar e mudança de escola”.

“a casa de abrigo tinha ateliers diversos”; “grupo de ajuda mútua tem atividades fora de portas”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Porém, ao colocar-se a mesma questão relativamente ao apoio recebido em geral, esta apreciação positiva decresce para 11 respostas que destacam a eficiência das equipas de acompanhamento e para quatro a proximidade da equipa técnica. De salientar, que no apoio recebido em geral, 14 utentes referem não saber identificar nenhum aspeto positivo e 10 indicam ter recebido uma resposta imediata. Todavia, os discursos evidenciam aspetos positivos ao nível do apoio a vítimas em geral:

“articulação de serviços”; “celeridade do processo”; “correu tudo muito bem”.

“o acompanhamento que [as forças de segurança] têm feito até hoje, de 15 em 15 dias”; “parte humana do agente da PSP que prestou todos os esclarecimentos e deu os contactos da [valência]”; “PSP monitoriza a minha segurança e avalia o risco várias vezes; noto que os serviços funcionam melhor, mas o sistema não é perfeito”.

“trabalho e apoio da GNR”; “foi o cabo da GNR que insistiu para procurar apoio”; “a GNR levou-me para o acolhimento de emergência”; “eu saí de casa e fui à GNR que indicou a [valência] e eu fui logo lá”; “a polícia aconselhou-me a procurar a [valência]”; “sensibilidade da polícia”.

“o transporte a vítimas”; “ter um sítio para passar a noite em que sai de casa”; “o sigilo sobre o local onde estou”.

“atendimento na Segurança Social”; “tive ajuda da Segurança Social para dois meses de renda”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Por outro lado, foi pedido ao conjunto de utentes que indicassem aspetos experienciados que tivessem funcionado mal ou que devam ser melhorados na valência que os referenciou e no apoio, em geral, a vítimas de violência doméstica. No caso da valência, do conjunto de 45 entrevistas, em 11 foi referido que não tinham nada a assinalar e em 23 não saber responder. Esta situação verifica-se, igualmente, no apoio recebido em geral: 25 utentes referiram não saber e quatro nada a assinalar.

Pediou-se, também, a este conjunto de utentes que indicassem aspetos que pudessem ser melhorados na valência. Entre as 36 respostas, sobressaem aquelas em que a valência está bem como está, não conseguindo identificar aspetos a melhorar (22). Nas restantes, são referidos os seguintes itens: necessidade de maior financiamento para a valência desenvolver projetos e atividades com utentes; desenvolver atividades ocupacionais para adultos e crianças; ter mais informação sobre os processos e promover a comunicação entre as diferentes entidades; duração superior das consultas de psicologia; ter apoio jurídico na instituição; ter alternativa de habitação e apoio alimentar continuado; incentivar a profissionalização das mulheres; maior proximidade da casa de abrigo; casa de abrigo considerada como uma casa de transição. A nível qualitativo, identificam-se outros aspetos a melhorar na valência, que podem ser representativos de uma situação pontual ou de uma crítica fundamentada aos serviços prestados no âmbito da rede nacional de apoio.

“falta de humanidade”; “a equipa técnica é péssima”; “só serve para expor as pessoas”; “falta de sensibilidade dos recursos humanos”; “a carga de trabalho das técnicas é muito grande e deve ser complicado gerir tudo”; “não deviam ser estagiários a lidar com vítimas e agressores, deviam ser profissionais com experiência comprovada”.

“falta de recursos para a [valência] colocar em prática todos os projetos”; “falta de apoio psicológico”; “não ter apoio jurídico na instituição”; “a resposta de acolhimento de emergência não articulou com as escolas”; “as dúvidas nem sempre foram esclarecidas”; “a minha filha deveria ter tido apoio e nunca teve”; “ajuda económica não foi suficiente”; “falta de meios para atender a todas as minhas necessidades”; “a advogada não tem avançado com o processo, nada está resolvido”.

“apenas o apoio psicológico correu bem; porém, até nisso teve problemas para arranjar horário”; “o horário de funcionamento é fraco; difícil para quem trabalha”; “trabalho por turnos e as psicólogas apenas fazem atendimentos da parte da tarde”; “a psicóloga tem a agenda cheia”.

“falta de privacidade no edifício onde é prestado o apoio”; “o gabinete devia estar mais escondido, não ter placa, passa muita gente”, “o carro de transporte a vítimas devia ter vidros fumados [e descaracterizado] para ninguém nos ver lá dentro”.

“não têm privacidade; quartos partilhados, às vezes com algumas crianças”; “capacidade da casa é pequena”; “horários da casa”; “deviam ter certas regras”; “não gostei daquele ambiente para os filhos; a casa de abrigo era longe”.

“aquilo não são grupos de ajuda mútua, são grupos de tortura mútua”.

“estive muito tempo em casa de abrigo porque não me davam a chave da casa que me tinha sido atribuída”; “moro num bairro social onde não conheço ninguém e com o qual não me identifico; deviam ter fogos noutros sítios; é muito complicado, ainda para mais com filhos”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

A nível qualitativo, nos principais aspetos a melhorar no apoio à vítima recebido em geral sobressai, por exemplo, a necessidade de reforço do apoio financeiro a vítimas, a falta de articulação entre serviços da administração pública e a experiência de problemas no atendimento nestes serviços.

“ter apoio monetário mais prolongado e apoio na habitação que me permita viver sem o [agressor]”; “o apoio económico devia ser contínuo”.

“funcionamento do IEFP”; “Segurança Social não dá resposta”.

“as coisas não funcionam”; “[ele] tinha moradas diferentes e contactos antigos: uma morada na área da PSP e outra na área da GNR; as forças de segurança não conseguiram notificá-lo”; “na fase de interrogatório, a PSP não conseguia localizá-lo e chamá-lo, pois, a sua morada situava-se na área da GNR”.

“o tempo de espera é muito grande; estou numa situação precária”.

“falta de sensibilidade de quem atende e das leis”; “não percebo porque é que o processo de divórcio foi na cidade onde vivo atualmente”; “não percebo porque é que as coisas não avançam”; “a justiça não funciona”; “tribunal foi lento”; “tive de pagar a advogada porque a advogada da [valência] adoeceu”; “o processo foi arquivado porque não encontraram o [agressor]”.

“o Ministério Público só valoriza as vítimas quando são mortas; as leis estão do lado do agressor”; “a justiça só funcionou melhor quando o [agressor] agrediu a filha”.

“GNR de [localidade] não funciona, nem deu o estatuto de vítima; apresentei queixa e eles nada fizeram”; “na polícia não me senti apoiada, senti-me humilhada”; “a polícia deve melhorar o atendimento”; “a polícia duvidou de mim”; “fui à polícia apresentar queixa, mas disseram-me para voltar para casa”; “a GNR aconselhou-me a pensar bem se queria apresentar queixa porque podia agravar as coisas”; “chamei a GNR várias vezes, mas a GNR nem sempre foi muito correta”.

“o acusado devia receber logo um tipo de penalização”; “o agressor devia ser afastado de casa”; “como só saí de casa agora queriam que o [agressor] só pagasse uma coima”; “a pulseira eletrónica devia ser logo no início”; “o [agressor] está em paradeiro desconhecido porque não “carregou” a pulseira eletrónica; a polícia telefonou-lhe para saber do paradeiro do [agressor]”.

“devia ter funcionado melhor a coordenação entre o serviço de saúde e o serviço jurídico”; “o Serviço Nacional de Saúde não respondeu às minhas necessidades [consultas de psicologia]”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

Por último e para reforçar a relevância da intervenção efetuada pela valência que referencia o caso, 43 utentes recomendariam o serviço desta valência a familiar ou pessoa amiga que estivesse na mesma situação. Para além disto, em 28 dos casos, o impacto do apoio dado pela valência foi avaliado como tendo sido muito importante para interromper a situação de violência no relacionamento.

“eu acho que se não houvesse estas casas de abrigo, provavelmente eu estaria morta”.

“sem elas, eu nunca teria conseguido sair”.

“tornei-me mais forte, comecei a reagir às ameaças, mostrar que sou mais forte e isso demove a outra parte”.

Fonte: CIES-IUL, SURNAV – Entrevistas a utentes, 2016.

## 5. Conclusões e recomendações

---

O *Estudo Avaliativo sobre o Grau de Satisfação de Utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica* permitiu recolher informação sobre um conjunto de indicadores e aprofundar o conhecimento sobre a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, seja na perspetiva de entidades gestoras e valências prestadoras de serviços, seja na perspetiva de quem os utiliza.

Apesar da curta duração do projeto, o seu resultado final é bastante positivo, nomeadamente, no que diz respeito à disponibilidade manifestada por utentes e interlocutores das diversas entidades e valências participantes, bem como à qualidade e diversidade de informação recolhida através de inquéritos por questionário e entrevistas.

Envolvendo um extenso número de instituições e distintos interlocutores, a pesquisa possibilitou, por um lado, mapear um conjunto de entidades gestoras e respetivas valências, quanto a procedimentos e oferta de serviços, recolhendo-se, igualmente, a sua autoavaliação sobre os mesmos. Por outro lado, permitiu conhecer a experiência e o grau de satisfação de utentes da rede nacional de apoio quanto a serviços de apoio utilizados devido a violência doméstica.

A rede nacional de apoio presta um conjunto de serviços a vítimas de violência doméstica que são, regra geral, avaliados pelas entidades gestoras de forma bastante positiva. Sobressai a avaliação positiva dos apoios psicológico, social e jurídico em praticamente todos os distritos/regiões autónomas em análise. Também em todos os distritos/regiões autónomas em análise se identificou um mesmo conjunto de necessidades, nomeadamente, a plataforma informática de monitorização de vagas de casas de abrigo e respostas de acolhimento de emergência, apoio económico para a autonomização de vítimas, apartamentos de autonomização e divulgação dos serviços disponíveis na rede nacional de apoio em outras línguas. Contrariamente são identificados como “pouco necessários” ou mesmo “desnecessários” numa parte considerável de regiões: o alargamento do horário de funcionamento do atendimento e o reforço da linha telefónica de atendimento permanente a vítimas.

Na autoavaliação das valências, mais de 95% dos respondentes avaliam como muito boa e boa a qualidade dos serviços que prestam, a sua capacidade de intervenção junto do conjunto de utentes e a articulação com outros serviços da entidade, sendo consistente a avaliação destes itens a nível nacional. Pelo contrário, avaliam como fraca: a sua capacidade de articular com serviços direcionados a agressores/as 26 valências localizadas em 13 distritos/regiões autónomas, a adequação dos seus recursos financeiros 25 valências

localizadas em 13 regiões/regiões autónomas e a adequação do número de recursos humanos 14 valências localizadas em 10 distritos/regiões autónomas.

O projeto centra-se também na avaliação da qualidade dos serviços oferecidos e no grau de satisfação de utentes relativamente à rede nacional de apoio. O conjunto de entrevistas a utentes, de um modo geral, revela a importância da qualidade do atendimento no primeiro pedido de apoio efetuado e o subsequente encaminhamento do caso. Frequentemente, este pedido de apoio surge num momento de crise quando a vítima sente em risco a sua segurança ou a de familiares, e é feito junto de forças de segurança. A qualidade do atendimento e o modo de encaminhamento do caso são, semelhantemente, referidos por entidades gestoras e valências analisadas, enfatizando-se o apoio prestado no terreno e a relevância do trabalho em rede com o envolvimento articulado de instituições com competências e esferas de atuação diferenciadas (local, regional e/ou nacional), fornecendo uma resposta adequada aos casos de violência doméstica. A qualidade do atendimento e a consistência do encaminhamento das vítimas são, assim, essenciais para potenciar uma mudança nas suas vidas, em condições de segurança.

Um dos aspetos que ressalta nas entrevistas a utentes é a sua generalizada satisfação quanto ao apoio que lhes foi prestado por entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio; porém, são frequentes os discursos alusivos a experiências negativas no apoio a vítimas em geral, nomeadamente junto de forças de segurança e serviços de justiça, na sequência do pedido de apoio e/ou denúncia de violência doméstica, uma evidência que é agravada pelo facto de serem experiências bastante atuais.

Com base na informação recolhida no decurso do processo de pesquisa – bibliográfica, documental e empírica – e enquanto capítulo conclusivo, apresenta-se um conjunto de recomendações para áreas de competência e domínios de atuação distintos, podendo, em alguns casos, estar em processo de implementação ou serem apenas parcialmente executáveis. O conjunto de recomendações proposto centra-se nos direitos das vítimas de violência doméstica e de género – mulheres, homens e crianças – e visa garantir-lhes o acesso, em condições de igualdade e segurança, a serviços de apoio de qualidade para que possam, de facto, recorrer a esses apoios e denunciar os seus casos a autoridades competentes, se pretendido.

De modo a adequar a resposta de serviços da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica à população, procurando colmatar lacunas identificadas e responder a requisitos de carácter nacional e europeu/internacional, passa-se a elencar um conjunto de recomendações:

## **A. Informação atualizada sobre a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica**

De modo a sistematizar o processo de recolha de informação harmonizada sobre a rede nacional de apoio, e a mantê-la atualizada pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, entidade coordenadora da rede nacional de apoio, de modo a evitar lacunas na informação disponível sobre as entidades e valências que compõem a rede, propõe-se:

1. Criação de uma ficha de registo única para entidades gestoras e respetivas valências que integram a rede nacional de apoio, a atualizar pelas mesmas sempre que se registre alguma alteração, designadamente quanto a modalidades de serviços prestados (e.g. contactos, horários, suspensão de serviço);
2. Recolha de informação estatística uniformizada por ano civil, a preencher por cada entidade gestora em plataforma *online* e sujeita a validação por parte da CIG em período pré-definido (e.g. até 1 de março do ano seguinte ao ano de referência). Esta recolha permite que a entidade coordenadora conheça em profundidade as entidades e valências da rede nacional de apoio (e.g. serviços prestado, fontes de financiamento) e possibilita a elaboração de relatórios estatísticos;
3. Disponibilização de um relatório anual sobre a rede nacional de apoio com informação estatística uniformizada, que permita conhecer e aperfeiçoar respostas da rede, informar medidas de política nacionais e atender a compromissos a nível europeu;
4. Definição e uniformização da nomenclatura utilizada na rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, e respetiva disseminação, para possibilitar e facilitar a recolha de informação uniformizada e comparável (e.g. lançamento de brochura em papel ou formato digital).

## **B. Divulgação dos serviços de apoio a vítimas de violência doméstica junto da população**

Dada a necessidade em manter a população informada sobre os serviços e apoios disponíveis para situações de violência doméstica e de género, propõe-se:

1. Divulgação dos serviços e contactos da rede nacional de apoio junto da população em geral, com a disseminação de informação útil e prática em diferentes idiomas, quer *online*, quer através de folhetos a distribuir em diversos contextos como escolas, centros de saúde, serviços de urgência de hospitais, tribunais, forças de segurança, empresas, meios de comunicação social, espaços públicos e eventos de diversa natureza com elevada concentração de pessoas,

espaços de internet, etc. Divulgação dos serviços de apoio situados na localidade ou na região, se inexistentes localmente;

2. Dinamização de ações de prevenção e sensibilização sobre violência doméstica e de género, junto de populações de diferentes escalões etários, educacionais e profissionais, designadamente através de módulos de educação para a cidadania. Estabelecimento de parcerias com empresas para ações a nível local por parte das entidades da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, com o patrocínio da CIG e das autarquias.

### **C. Rede nacional de apoio: articulação entre entidades gestoras, valências e outras instituições/organizações**

Para promover a dinamização de uma rede de oferta de serviços e valências, tanto a nível nacional como local, e de forma a abranger todo o território nacional em igualdade de circunstâncias e com padrões de qualidade idênticos, recomenda-se:

1. Desenvolvimento articulado de redes de apoio de âmbito local e intermunicipal (e.g. concelhos contíguos ou não), integradas na rede nacional de apoio, para prestar uma resposta de apoio assente na proximidade e associada a instituições locais (e.g. entidades gestoras, município, forças de segurança), à semelhança das Redes Locais de Intervenção Social (Segurança Social);
2. Envio de elementos de caracterização da rede local/intermunicipal para a CIG; informação sujeita a atualização;
3. Intensificação e desenvolvimento de trabalho em rede, com definição estruturada de papéis e responsabilidades entre organizações da comunidade que são fundamentais na resposta às necessidades de proteção e segurança de utentes (AMCV, 2013: 53);
4. Dinamização da relação entre a rede nacional de apoio e entidades gestoras: estabelecer objetivos comuns para uma resposta concertada entre as diferentes entidades gestoras e as diferentes valências da rede nacional de apoio, planeando espacial e temporalmente o projeto de rede e apoio a desenvolver localmente;
5. Implementação de uma plataforma informática de monitorização de vagas de casas de abrigo e respostas de acolhimento de emergência (com a possibilidade de incluir as vagas de apartamentos de autonomização);
6. Reforço da rede nacional de apoio com a sua extensão a áreas geográficas sem cobertura ou com cobertura insuficiente para as necessidades identificadas da população e da própria rede

nacional de apoio;

7. Promoção do atendimento especializado, continuado e de proximidade ao nível das estruturas de atendimento com distribuição geográfica assente no concelho e não no distrito/região autónoma, de modo a abarcar concelhos não abrangidos pela rede nacional de apoio e que têm, por exemplo, elevada taxa de incidência de denúncias e/ou processos em tribunal por violência doméstica. No caso das casas de abrigo e respostas de acolhimento de emergência, dada a confidencialidade da sua localização e resposta diferenciada, a sua distribuição pode manter-se ao nível do distrito/região autónoma;

8. Organização e categorização das estruturas de atendimento na rede nacional de apoio consoante os serviços que disponibilizam a utentes, isto é, de acordo com a resposta integrada que oferecem. A título de exemplo, uma estrutura de atendimento que presta exclusivamente um serviço especializado a nível jurídico ou psicológico, deve distinguir-se de uma estrutura de atendimento que comporta múltiplos serviços: apoio social, psicológico, jurídico. Esta diferenciação ao nível da resposta oferecida deve ser considerada na distribuição geográfica das valências de estrutura de atendimento e capacidade de resposta à população local, e na avaliação de satisfação e qualidade do serviço e encaminhamento prestados na rede nacional de apoio;

9. Definição dos serviços de apoio especializado e organização da rede nacional de apoio de modo a ter entidades gestoras com estruturas de atendimento especializadas em violência doméstica e de género, e com múltiplos serviços disponíveis a vítimas, distribuídas pelo território nacional (e.g. a definir a sua distribuição), colmatadas por outras entidades gestoras especializadas, mas com menor número de serviços disponíveis;

10. Estabelecimento e implementação de critérios mínimos de funcionamento e qualidade de entidades gestoras e valências para integração e permanência na rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, sujeitos a avaliação anual.

#### **D. Financiamento da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica**

Um dos aspetos que necessita ser revisto e discutido é o financiamento das entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio. Para suprir necessidades identificadas, mais do que uma recomendação, sugere-se o seguinte:

1. Financiamento continuado e autónomo das entidades e valências da rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, que permitam manter os serviços de modo sustentável;

2. Fontes de financiamento da rede nacional de apoio não dependentes, ou menos dependentes, de programas e/ou candidaturas a financiamento com objetivos e prazos delimitados, sem garantia de continuidade;
3. Reforço do financiamento para serviços de apoio em áreas geográficas mais desprovidas de serviços prestados por valências e entidades gestoras da rede nacional de apoio (e.g. Segurança Social, CIG);
4. Desenvolvimento de redes de apoio a nível local/intermunicipal, sem prazo de duração e não sujeitas a programas específicos de financiamento, mas sim às efetivas necessidades e comprovada qualidade nas respostas asseguradas;
5. Homogeneização e transparência nos critérios de atribuição de financiamento a entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio;
6. Articulação entre a CIG e a Segurança Social para conhecimento dos critérios de financiamento e valores financiados, evitando a eventual sobreposição de financiamentos ou possíveis situações de subfinanciamento de umas entidades gestoras em detrimento de outras, adequando o financiamento à estrutura da entidade e aos serviços oferecidos;
7. Indicação à Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – por parte das entidades gestoras – de informação sobre fontes de financiamento, valores recebidos e despesas com valências da rede nacional de apoio.

## **E. Recursos humanos afetos a entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio**

Um dos aspetos centrais para o bom funcionamento da rede nacional de apoio corresponde aos seus recursos humanos, a quem está no terreno e trabalha diretamente com a vítima de violência doméstica, identificando-se na pesquisa a dedicação e a sobrecarga laboral de muitos/as destes/as profissionais. Paralelamente, sobressai a necessidade de formação especializada e contínua das equipas. A pesquisa identifica a necessidade de estabilizar os recursos humanos, profissionalizando, de facto, a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica. Neste sentido, recomenda-se:

1. Reforço da estabilidade laboral dos recursos humanos afetos à rede nacional de apoio (equipas técnicas e não técnicas) com primazia por contratos permanentes de trabalho com níveis de remuneração ajustados;
2. Reforço do número de profissionais nas diversas valências (equipas técnicas e não técnicas)

de modo a evitar a sobrecarga de trabalho e a permitir o alargamento de horários de atendimento e serviços, consoante a procura e a necessidade de serviços;

3. Profissionalização das equipas técnicas e não técnicas da rede nacional de apoio, evitando que em áreas sensíveis como por exemplo no acompanhamento psicológico o serviço seja prestado por estagiários – ou voluntários –, sem a necessária supervisão de profissionais experientes;

4. Equipas técnicas compostas por profissionais com formação superior e especializada, bem como com experiência comprovada na área de intervenção;

5. Desenvolvimento de formação especializada e certificada (presencial, *e-learning*, *blended learning*) a profissionais que trabalhem com vítimas de violência doméstica com a possibilidade de esta ser financiada, total ou parcialmente, pela entidade coordenadora da rede nacional de apoio;

6. Obrigatoriedade da formação certificada para técnicos de apoio à vítima (TAV) para recursos humanos das valências da rede nacional de apoio (90 horas);

7. Formação para pessoal não técnico sobre violência doméstica e violência de género (obrigatória);

8. Formação inicial e contínua em áreas necessárias para o desempenho de funções da equipa com participação em ações de formação sobre: violência doméstica e violência de género, implicações legislativas decorrentes da Convenção de Istambul e da diretiva 2012/29/EU, violência contra crianças e abuso sexual de menores, prevenção de *bullying* e *cyberbullying*, violência contra idosos, violência em comunidades migrantes e em minoria, violência em casais LGBT, violência no namoro, mutilação genital feminina, casamento forçado, perseguição (*stalking*), violência sexual (violação e coação sexual), assédio sexual (importunação), tráfico de seres humanos, população com incapacidade, implementação de referenciais mínimos no serviço de apoio à vítima, estatuto de vítima e direitos decorrentes do mesmo, proteção de dados e proteção da vida privada da vítima, avaliação e monitorização de risco (qualidade na avaliação de risco), resolução de conflitos, prevenção de *burnout*, outras ações de formação consideradas relevantes para formação inicial ou para reciclagem de conhecimentos;

9. Desenvolvimento de ações de formação para dinamização do trabalho da entidade gestora, da valência e da rede local/intermunicipal de apoio, ao nível de formações sobre organização e gestão, dinamização de parcerias e trabalho em rede, gestão do tempo.

## **F. Avaliação e certificação da qualidade do serviço oferecido pela rede nacional de apoio**

Um dos aspetos que pode influenciar o grau de satisfação de utentes e de colaboradores/as das valências é a garantia de qualidade nos serviços prestados pela rede nacional de apoio. Neste sentido, recomenda-se:

1. Ao nível das entidades gestoras prestadoras de uma resposta social na rede nacional de apoio, a certificação de valências, consideradas respostas sociais, por entidades acreditadas para esse efeito (e.g. Modelos de avaliação da qualidade da Segurança Social do Programa de Cooperação para o Desenvolvimento da Qualidade e Segurança das Respostas Sociais) (ISS, 2014);
2. Promoção de instrumentos de avaliação interna uniformizados para entidades gestoras e valências da rede nacional de apoio, consoante as especificidades das mesmas;
3. Promoção de avaliações externas ao nível da entidade responsável pela rede nacional de apoio, Segurança Social, entidades financiadoras, rede local/intermunicipal de instituições parceiras;
4. Implementação de instrumentos para recolha de elementos de avaliação de utentes e colaboradores/as das valências da rede nacional de apoio, de modo permanente ou rotativo, sobre os serviços disponibilizados.

## **G. Procedimentos-tipo e boas práticas a implementar nos serviços prestados pela rede nacional de apoio**

Ao nível dos procedimentos aplicáveis no atendimento a utentes, a pesquisa permitiu identificar lacunas e boas práticas, recomendando-se a divulgação sobre os procedimentos consensualmente (ou obrigatoriamente) aplicáveis. Assim, sugere-se:

1. Disseminação de um guia de boas práticas para a intervenção em situações de violência doméstica e de género, com possível adequação à realidade da entidade gestora/valência;
2. Desenvolvimento de um guia de procedimentos para o atendimento e/ou acolhimento de crianças, caso sejam utentes;
3. Disponibilização de livro de reclamações na entidade gestora;
4. Definição de critérios de não admissão de utentes, caso a valência os possua, com respetiva divulgação junto da rede nacional de apoio e rede local/intermunicipal, de modo a agilizar o

encaminhamento de utentes para valência congénere;

5. Prestação de informação à CIG sobre o público-alvo das valências, serviços dinamizados, modelo de intervenção (para promoção de procedimentos de intervenção reconhecidos e assentes em boas práticas);

6. Não obrigatoriedade de denúncia de crime de violência doméstica para aceder aos serviços de apoio da valência;

7. Desenvolvimento de planos de segurança para profissionais das valências da rede nacional de apoio;

8. Desenvolvimento de uma política de confidencialidade comum às valências da rede nacional de apoio com princípios orientadores para equipas técnicas e não técnicas, e de uma carta ética para colaboradores/as afetos à rede nacional de apoio, de acordo com a Lei da proteção de dados pessoais (Lei n.º 67/98, de 26 de outubro).

#### **H. Serviços prestados pelas valências e entidade gestora da rede nacional de apoio**

A pesquisa registou lacunas nos serviços prestados a utentes da rede nacional de apoio, assinalados por utentes e pelas próprias valências e entidades gestoras. Neste sentido, recomenda-se:

1. Articulação da entidade gestora com outras instituições e serviços do concelho ou região para a promoção de uma resposta integrada à situação de cada utente;

2. Extensão da rede de serviços oferecidos pela valência no concelho de atuação e referenciação de serviços alternativos qualificados não abrangida pela sua oferta mas existentes no concelho ou região;

3. Expansão da área de abrangência da estrutura de atendimento e descentralização na prestação de serviços a utentes da rede nacional de apoio, através da implementação de estruturas de atendimento móvel que se desloquem periodicamente a concelhos não abrangidos pela rede nacional de apoio, a localidades mais isoladas, a pontos específicos na sua área de abrangência (e.g. junto de escolas, centros de saúde);

4. Identificação de serviços alternativos disponíveis no concelho que permitam responder às necessidades de utentes quando a valência da rede nacional de apoio não tem disponibilidade para cobrir a procura de serviços ou é inexistente nessa localidade (e.g. outras instituições que prestem apoio social ou psicológico, que possam complementar a intervenção das entidades

gestoras ou suprir necessidades);

5. Desenvolvimento de critérios básicos para o funcionamento pleno de estruturas de atendimento, respeitando serviços mínimos na sua oferta: apoio social, psicológico e jurídico, podendo esta oferta ser complementada com outro tipo de apoio como serviços específicos para crianças e jovens adequados à sua idade e situação, idosos, pessoas com algum tipo de incapacidade (e.g. a nível locomotor);

6. Desenvolvimento de serviços específicos para crianças e jovens, filhos de utentes da rede nacional de apoio e, caso não existam, a sua necessidade deve ser referenciada a outra instituição, devendo-se atender ao supremo interesse da criança ou jovem, testemunha e vítima de crime;

7. Disponibilização de serviços de apoio distintos, consoante a capacidade financeira e de atuação, visando articular com outras instituições o acesso a serviços complementares: apoio social, apoio psicológico, apoio médico para cuidados de saúde em geral, cuidados de saúde mental/psiquiátrica, grupo de ajuda mútua, apoio económico, apoio para formação profissional, apoio para inserção no mercado de emprego, apoio na procura de habitação;

8. Promoção do serviço de acompanhamento continuado da vítima (após a crise e/ou após a saída da relação violenta);

9. Disponibilização de linha telefónica de atendimento não permanente com contactos atualizados e, se necessário, disponibilização de linha telefónica de atendimento permanente a utentes da valência (365 dias/24 horas);

10. Alargamento e flexibilização dos horários de funcionamento da valência para atendimento a utentes, de modo a cobrir as necessidades de utentes na procura de serviços (e.g. horário pós-laboral, ao sábado);

11. Existência de técnico/a de referência de cada caso que identifica as necessidades do/a utente e coordena a intervenção dos serviços necessários, encetando um trabalho conjunto entre utente e diversos serviços;

12. Existência de espaço físico adequado para atendimento a utentes, assegurando condições de confidencialidade e privacidade;

13. Disponibilização de recursos financeiros para utentes de estruturas de atendimento, nomeadamente, verba de maneiio para pequenas despesas e subsídio de apoio à autonomização para vítimas;

14. Promoção de outras modalidades de apoio habitacional a utentes da rede nacional de apoio (em casa de abrigo ou não): apartamentos de autonomização, acesso a habitação fora da rede nacional de apoio, acesso a habitação social, arrendamento a preços reduzidos, protocolos para apoio ao arrendamento.

## **I. Adequação dos serviços da rede nacional de apoio à Convenção de Istambul**

De modo a adequar a rede nacional de apoio à Convenção de Istambul, propõe-se:

1. Disponibilização de um serviço de tradução e/ou interpretação para utentes vítimas de violência não portuguesas, sobretudo, em áreas geográficas mais críticas; em alternativa, dotar a equipa técnica de competências básicas para comunicar com utentes de comunidades relevantes na sua área de abrangência;
2. Abertura e dinamização de serviços de atendimento para vítimas de violência sexual (violação e coação sexual) que permitam o exame médico e forense, apoio psicológico em situação de crise e apoio psicológico continuado pós-traumático, preferencialmente, em espaço distinto do atendimento para vítimas de violência doméstica (e.g. em edifícios diferentes);
3. Comunicação dos serviços de atendimento para vítimas de violência sexual (violação e coação sexual) a entidades competentes, através dos mesmos canais da disseminação de informação sobre violência doméstica;
4. Abertura de linhas telefónicas de apoio nacional permanente (365 dias/24 horas) gratuitas para aconselhamento de utentes, em regime de confidencialidade e anonimato, relativamente a todas as formas presentes na Convenção de Istambul e que permitam responder a necessidades de populações em minoria e/ou com incapacidade de algum tipo (e.g. a nível locomotor). Por hipótese adequar o serviço de informação a vítimas de violência doméstica (800 202 148) dinamizado pela CIG e/ou complementar este serviço com outras linhas de atendimento não especificamente direcionadas para violência doméstica.

## **J. Serviços da administração pública**

A pesquisa indica a necessidade de articulação entre a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica e diversos serviços da administração pública. Neste sentido, recomenda-se:

### **J.1 Forças de segurança – Ministério da Administração Interna**

1. Protocolo com outras áreas ministeriais para a inclusão de serviços especializados e/ou adequados a vítimas de violência doméstica (e.g. atendimento especializado em determinadas esquadras da PSP ou postos da GNR);
2. Acompanhamento continuado da vítima caso esta o deseje, através do policiamento de proximidade para garantir condições de segurança, presencialmente ou por telefone, desde a denúncia do caso até ao momento de ausência de risco de violência, com monitorização e avaliação do risco da vítima em vários momentos;
3. Harmonização de procedimentos e maior fluidez na comunicação entre forças de segurança envolvidas no caso (PSP e GNR); flexibilização e agilização de procedimentos entre forças de segurança em casos de risco elevado para a vítima e de existência de moradas de residência ou factos ocorridos em áreas de jurisdição distintas (e.g. para notificação do/a suspeito/a);
4. Articulação da rede nacional de apoio e redes locais de apoio com as forças de segurança (PSP e GNR) da sua área de atuação, identificando equipas especializadas com formação para situações de violência doméstica;
5. Formação especializada e atualizada em violência doméstica e de género para forças de segurança, obrigatória para destacados para casos de violência doméstica;
6. Desenvolvimento e distribuição de informação detalhada e em diferentes línguas sobre a rede nacional de apoio e a rede local/intermunicipal de apoio a vítimas de violência doméstica;
7. Expansão do número de equipas especializadas para atendimento, investigação e apoio na área da violência doméstica;
8. Monitorização do/a agressor/a através do policiamento de proximidade para assegurar condições de não infração das medidas de pena (mesmo em caso de pena suspensa), sobretudo a nível de prevenção de contactos com a vítima.

## J.2 Serviços de saúde – Ministério da Saúde

1. Disponibilização e reforço de profissionais especializados no Serviço Nacional de Saúde para situações associadas a violência doméstica (com indicação à valência), sobretudo, em concelhos onde a rede nacional de apoio não está representada ou onde os serviços de saúde oferecidos pela entidade gestora são insuficientes face à procura de utentes;
2. Diminuição do número ou substituição da figura de estagiário no atendimento e acompanhamento psicológico a utentes, por profissionais com formação especializada e

experiência na área;

3. Disponibilização de consultas de especialidades relevantes para vítimas de violência no Serviço Nacional de Saúde (e.g. saúde familiar, ginecologia, pediatria, psiquiatria);
4. Articulação com serviços de medicina legal e tornar acessível a realização de exames médicos forenses necessários, em tempo útil;
5. Formação especializada e atualizada em violência doméstica e de género para profissionais de saúde;
6. Planificação de um acompanhamento a agressor/a na área da saúde mental (em regime de ambulatório ou não) e desenvolvimento de consultas para agressores/as.

### J.3 Serviços de justiça – Ministério da Justiça

1. Disponibilização de apoio jurídico de qualidade e especializado a vítimas de violência doméstica (evitando o apoio por estagiários), gratuito consoante as condições da vítima;
2. Existência de mecanismos legais de proteção que permitam que a vítima mantenha a sua vida e o seu local de residência;
3. Ações de formação e sensibilização de juizes/as na área criminal e família sobre as consequências da violência doméstica na vida das vítimas (adultas e menores de idade);
4. Afastamento do/a agressor/a da morada de residência da vítima e definição de medidas efetivas de proteção da vítima e familiares em risco;
5. Agilização do processo de atribuição de teleassistência a vítimas;
6. Definição de prazos de pagamento de indemnização à vítima, por hipótese, no primeiro terço do tempo de pena;
7. Em casos de condenações sucessivas por violência doméstica e/ou infração da pena, prever o agravamento da sanção de modo a responsabilizar o/a agressor/a;
8. Obrigatoriedade na frequência e supervisão no acompanhamento psicológico e/ou psiquiátrico do/a agressor/a;
9. Agilização do processo de atribuição de pulseira eletrónica;
10. Preferir a indemnização à vítima à injunção a uma entidade ou direcionar o pagamento da injunção para entidade gestora da rede nacional de apoio que a vítima de crime pretenda.



#### J.4 Outros serviços e entidades

1. Identificação de técnico/a de referência para acompanhamento de cada caso de utentes nos procedimentos de cada serviço, designadamente na Segurança Social e no Instituto do Emprego e Formação Profissional;
2. Efetivação de procedimentos para anonimização dos contactos e localização de utentes;
3. Desenvolvimento de ações de prevenção e sensibilização junto dos agrupamentos de escolas e das escolas implantadas na comunidade local.

#### K. Atendimento e acompanhamento a agressores/as de violência doméstica e de género

1. Desenvolvimento de serviços de acompanhamento a agressores/as, preferencialmente em espaços/edifícios distintos dos que se destinam ao atendimento de vítimas de violência doméstica e, possivelmente, formar equipas técnicas distintas em regime de exclusividade e com formação especializada, de acordo com o perfil de utentes.

## Bibliografia

---

- Albuquerque, Mónica et al (2013), *European Manual for Risk Assessment*, Lisboa, Associação de Mulheres Contra a Violência, disponível em: <http://e-maria.eu/wp-content/uploads/2011/10/Manual-latest-version-light-colours.pdf> (última consulta a 04/06/2016).
- AMCV (2013), *Avaliação e Gestão de Risco em Rede. Manual para profissionais*, Lisboa, Associação de Mulheres Contra a Violência, disponível em: <http://cid.cig.gov.pt/Nyron/Library/Catalog/winlibsrch.aspx?skey=30589A8EF8604A6FB961AF49B9B90D3A&cap=13&pag=1&pesq=3&opt12=or&ctd=off&c1=off&c15=off&c14=off&c4=off&c2=off&c3=off&c16=off&c13=on&c8=off&c6=off&arqdig13=off&sort=4&tpp=10&bo=0&var8=avalia%C3%A7%C3%A3o%20e%20gest%C3%A3o> (última consulta a 01/06/2016).
- CIG (2016a), *Guia de Recursos na área da Violência Doméstica. Guia de recursos online*, Lisboa, Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, disponível em: <http://www.igualdade.gov.pt/guaderrecursosvd/> (consultado a 07/01/2016, última consulta a 02/06/2016).
- CIG (2016b), *V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género (2014-2017). Relatório intercalar de execução*, Lisboa, Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género.
- Comissão Europeia (2015), (A possible) EU Accession to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence (Istanbul Convention), disponível em: [http://ec.europa.eu/smart-regulation/roadmaps/docs/2015\\_just\\_010\\_istanbul\\_convention\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/smart-regulation/roadmaps/docs/2015_just_010_istanbul_convention_en.pdf) (última consulta a 02/06/2016).
- Conselho da Europa (2011), Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence Against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention), disponível em: <https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=090000168008482e> (última consulta a 02/06/2016).
- Coy, Maddy, Liz Kelly, Joanne Foord, e Janet Bowstead (2011), "Roads to nowhere? Mapping violence against women services", *Violence Against Women*, 17(3), pp. 404-425.
- EIGE (2012), *Review on the Implementation of the Beijing Platform for Action in the EU Member States: Violence Against Women – Victim Support*, Vilnius, European Institute for Gender Equality, disponível em: <http://eige.europa.eu/sites/default/files/documents/Violence-against-Women-Victim-Support-Report.pdf> (última consulta a 02/06/2016).

FRA (2014), *Violence against women: an EU-wide survey. Main results*, Viena, European Union Agency for Fundamental Rights (última consulta a 02/06/2016).

GREVIO (2016), Questionnaire on legislative and other measures giving effect to the provisions of the Council of Europe Convention on Preventing and Combating Violence against Women and Domestic Violence (Istanbul Convention), Group of Experts on Action against Violence against Women and Domestic Violence, Strasbourg, Council of Europe, disponível em:

<https://rm.coe.int/CoERMPublicCommonSearchServices/DisplayDCTMContent?documentId=09000016805c95b0> (consultado em 02/04/2016, última consulta a 02/06/2016).

Guerreiro, Maria das Dores (coord.), Joana Aguiar Patrício, Ana Rita Coelho, e Sandra Palma Saleiro (2015), *Processos de inclusão de mulheres vítimas de violência doméstica*, Lisboa, CIES-IUL, Instituto Universitário de Lisboa, disponível em: <https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/8879/1/Livro%20PIMVVD.pdf> (última consulta a 02/06/2016).

Kelly, Liz, e Lorna Dubois (2008), *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Strasbourg, Council of Europe, disponível em:

[https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF\(2007\)Study%20rev.en.pdf](https://www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF(2007)Study%20rev.en.pdf) (última consulta a 02/06/2016).

ISS (2007), *Centro de Acolhimento Temporário – Questionário de avaliação da satisfação*, Lisboa, Instituto da Segurança Social, disponível em: [http://www.seg-social.pt/documents/10152/13638/gqrs\\_cat\\_questionarios/bd94fc6a-9115-42cb-9b4c-9ac625585360](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13638/gqrs_cat_questionarios/bd94fc6a-9115-42cb-9b4c-9ac625585360).

ISS (2009), *Acolhimento familiar – Questionário de avaliação da satisfação*, Lisboa, Instituto da Segurança Social, disponível em: [http://www.seg-social.pt/documents/10152/13447/gqrs\\_acolhimento\\_familiar\\_questionarios\\_avaliao%C3%A7%C3%A3o\\_satisfaco%C3%A7%C3%A3o/42b69394-8d0b-4295-bd6c-2beb5867f7de](http://www.seg-social.pt/documents/10152/13447/gqrs_acolhimento_familiar_questionarios_avaliao%C3%A7%C3%A3o_satisfaco%C3%A7%C3%A3o/42b69394-8d0b-4295-bd6c-2beb5867f7de).

ISS (2014), *Guia Prático. Apoios Sociais – Programa de Cooperação para a Qualidade e Segurança das Respostas Sociais*, Lisboa, Instituto da Segurança Social, disponível em: [http://www.seg-social.pt/documents/10152/27187/programa\\_cooperacao\\_qualidade\\_seguranca\\_respostas\\_sociais/46324ef9-9296-4565-b887-5d39fb64add4/46324ef9-9296-4565-b887-5d39fb64add4](http://www.seg-social.pt/documents/10152/27187/programa_cooperacao_qualidade_seguranca_respostas_sociais/46324ef9-9296-4565-b887-5d39fb64add4/46324ef9-9296-4565-b887-5d39fb64add4) (consultado a 18/05/2016, última consulta a 02/06/2016).

Moreno, Ana, Ana Costa, e Rute Gonçalves (2012), *Plano Municipal contra a Violência – Rede Integrada de Intervenção na Violência na Amadora – Manual de Procedimentos*, Amadora, Câmara Municipal da Amadora, disponível em: <http://www.cm->

amadora.pt/images/artigos/solidaria/comunidade/pdf/pmcv\_manualprocedimentos.pdf (última consulta a 02/06/2016).

Pereira, Filipa, Isabel Baptista, Mário Jorge Silva, e Elsa Figueiredo (2013), *Rede Segura – Roteiro de Intervenção nos casos de violência doméstica*, Cascais, Câmara Municipal de Cascais, disponível em: [http://www.cm-cascais.pt/sites/default/files/anexos/gerais/roteiro\\_rede\\_segura\\_cmc.pdf](http://www.cm-cascais.pt/sites/default/files/anexos/gerais/roteiro_rede_segura_cmc.pdf) (última consulta a 25/05/2016).

RIVS (2011), *Guia para o atendimento e intervenção em rede*, Lisboa, Associação de Mulheres contra a Violência, disponível em: [http://www.pgdlisboa.pt/docpgd/files/1436797392\\_rivsintra\\_guia\\_atendimento.pdf](http://www.pgdlisboa.pt/docpgd/files/1436797392_rivsintra_guia_atendimento.pdf) (última consulta a 25/05/2016).

SSI (2010), *Relatório Anual de Segurança Interna – 2009*, Lisboa, Direção-Geral de Administração Interna, disponível em: [http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi\\_2009.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi_2009.pdf) (consultado a 25/05/2016).

SSI (2011), *Relatório Anual de Segurança Interna – 2010*, Lisboa, Sistema de Segurança Interna, Ministério da Administração Interna, disponível em: [http://www.portugal.gov.pt/media/564302/rasi\\_2010.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/564302/rasi_2010.pdf) (consultado a 25/05/2016).

SSI (2012), *Relatório Anual de Segurança Interna – 2011*, Lisboa, Sistema de Segurança Interna, Ministério da Administração Interna, disponível em: [http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-30\\_relat\\_rio\\_anual\\_seguran\\_a\\_interna.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-30_relat_rio_anual_seguran_a_interna.pdf) (consultado a 25/05/2016).

SSI (2013), *Violência Doméstica – 2012. Relatório anual de monitorização e caracterização das ocorrências participadas segundo o tipo de relação vítima-denunciado/a*, Lisboa, Ministério da Administração Interna, disponível em: <http://www.dgai.mai.gov.pt/files/conteudos/VD%20Relatorio%20anual%202012.pdf> (consultado a 25/05/2016).

SSI (2015), *Violência Doméstica – 2014. Relatório Anual de Monitorização*, Lisboa, Ministério da Administração Interna, disponível em: [http://www.sg.mai.gov.pt/Noticias/Documents/Rel%20VD%202014\\_vfinal\\_14agosto2015.pdf](http://www.sg.mai.gov.pt/Noticias/Documents/Rel%20VD%202014_vfinal_14agosto2015.pdf) (consultado a 25/05/2016).

SSI (2016), *Relatório Anual de Segurança Interna – 2015*, Lisboa, Sistema de Segurança Interna, Ministério da Administração Interna, disponível em: <http://www.portugal.gov.pt/media/18859123/20160331-rasi-2015.pdf> (consultado a 25/05/2016).

Wathen, C. Nadine, Roma M. Harris, Marilyn Ford-Gilboe, e Michele Hansen (2015), “What counts? A mixed-method study to inform evaluation studies of shelters for abused women”, *Violence Against Women*, 21(1), pp. 125-146.

WHO (2014), *Global Status Report on Violence Prevention 2014*, Geneva, World Health Organization, disponível em:  
[http://www.who.int/violence\\_injury\\_prevention/violence/status\\_report/2014/en/](http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/status_report/2014/en/)  
(última consulta a 25/05/2016).

## Sítios consultados

---

Assembleia da República – <https://www.parlamento.pt/Paginas/default.aspx>

Comissão Europeia – <http://ec.europa.eu/>

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género – <https://www.cig.gov.pt/>

Conselho da Europa – <http://www.coe.int/en/web/istanbul-convention/home>

*Diário da República eletrónico* – <https://dre.pt/>

Direção-Geral de Administração Interna [extinta] – <http://www.dgai.mai.gov.pt/>

European Institute for Gender Equality – <http://eige.europa.eu/>

European Union Agency for Fundamental Rights – <http://fra.europa.eu/en>

Governo de Portugal – <http://www.portugal.gov.pt/pt.aspx>

Infovítimas – <http://www.infovítimas.pt/>

Procuradoria-Geral Distrital de Lisboa – <http://www.pgdlisboa.pt/>

Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna – <http://www.sg.mai.gov.pt/>

Segurança Social – <http://www.seg-social.pt/>