

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Adriana Amaral Faustino

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

XXXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Modelos de colaboração no atendimento à vítima de
Violência Doméstica**

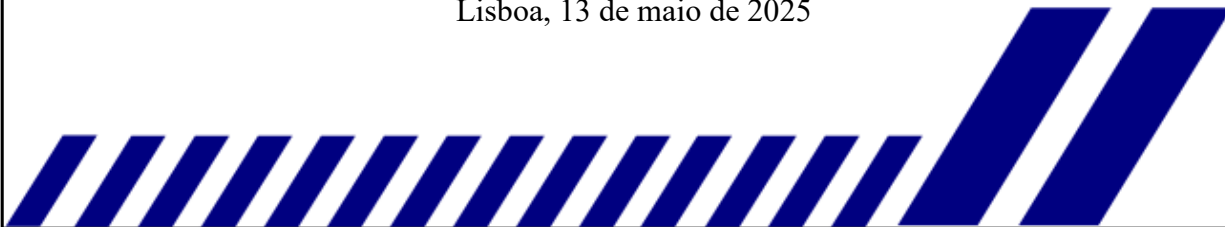
Orientador:

Superintendente Nuno Caetano Lopes de Barros Poiares

Coorientador:

Comissário Inês Perestrello Botelho de Lemos

Lisboa, 13 de maio de 2025



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Adriana Amaral Faustino

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado em Segurança Pública

XXXVII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**Modelos de colaboração no atendimento à vítima de
Violência Doméstica**

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de mestre em Segurança Pública, elaborada sob a orientação do Superintendente Nuno Poiães e Comissário Inês Lemos





Estabelecimento de Ensino: Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

Curso: XXXVII CFOP

Orientador: Superintendente Nuno Caetano Lopes de Barros Poiares

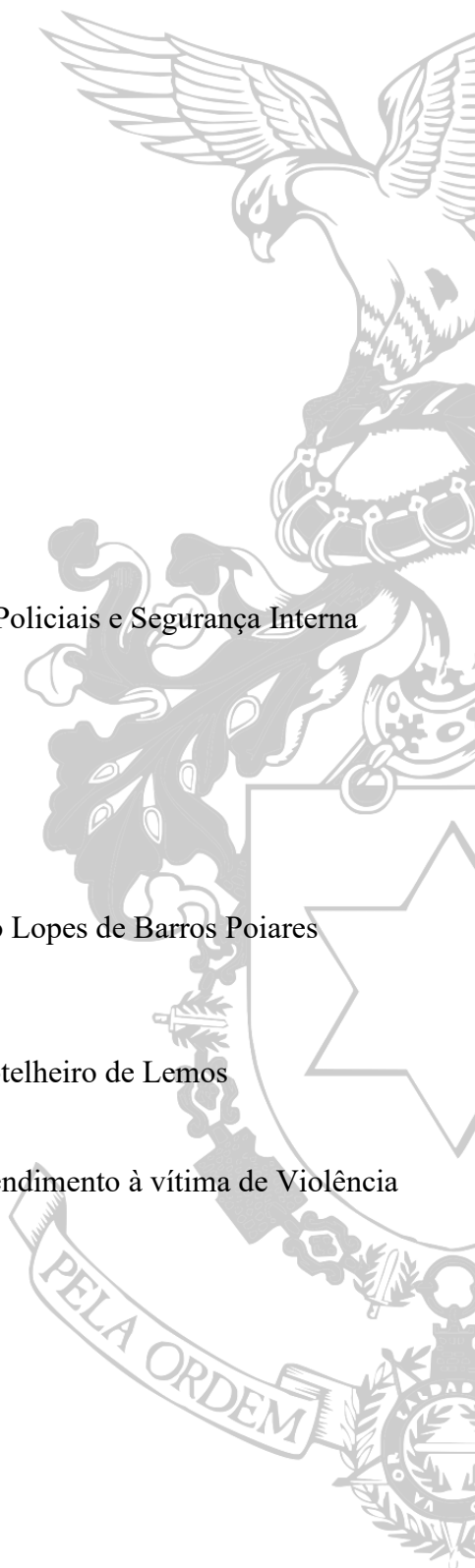
Coorientador: Comissário Inês Perestrello Botelho de Lemos

Título: Modelos de colaboração no atendimento à vítima de Violência Doméstica

Autor: Adriana Amaral Faustino

Local de Edição: Lisboa

Data de Edição: Maio de 2025



Dedicatória



À minha mãe.

Por todo o apoio e amor.

Agradecimentos

Findo este longo percurso, repleto de momentos desafiantes e, em simultâneo, de aprendizagem profunda, cabe-me agradecer àqueles que sempre estiveram do meu lado.

À minha mãe e irmãs, vocês que constituíram um pilar fundamental e um apoio incondicional ao longo destes cinco anos. A vossa força e determinação foram e são um exemplo constante. Obrigada por acreditarem em mim e nas minhas capacidades.

Ao Filipe, o meu apoio incondicional, pela paciência que demonstraste e pelo suporte constante ao longo destes anos, especialmente durante esta etapa particularmente desafiante.

Ao Sr. Superintendente Nuno Poiares e à Sra. Comissário Inês Lemos, por terem aceite o meu convite para orientar esta dissertação, pela disponibilidade, dedicação e conhecimentos transmitidos ao longo desta jornada, os quais contribuíram significativamente para aprimorar e enriquecer esta dissertação de mestrado.

Ao Rafael, pela tua presença e incentivo constante. Por teres sido a minha família longe de casa nos momentos mais desafiantes.

Ao professor Domingos, pela disponibilidade e contributo essencial prestado nesta etapa determinante.

À minha madrinha e aos amigos que me proporcionaram momentos de leveza nos períodos de maior exigência.

Ao XXXVII CFOP, por superarmos este caminho sinuoso de amadurecimento, que, embora desafiador, foi igualmente enriquecedor.

Ao ISCPSI, pela oportunidade de travar conhecimento e partilhar experiências com excelentes profissionais.

Aos meus orientadores de estágio pelos conhecimentos partilhados e pelos valiosos conselhos transmitidos ao longo do Estágio Prático e por terem sido excelentes mentores.

Aos entrevistados, pela disponibilidade e partilha de conhecimentos no âmbito da presente dissertação. Bem como a todos os polícias, docentes e demais pessoas que contribuíram para o meu crescimento pessoal e profissionais, em especial ao Subintendente Artur Pestana e ao Professor Sousa Mendes.

A todos aqueles que percorreram este caminho ao meu lado, expresso o meu mais sincero agradecimento.

Epígrafe

O que me preocupa não é o grito dos maus.

É o silêncio dos bons.

Martin Luther King Jr.

Resumo

A violência doméstica persiste como um problema social de extrema gravidade, exigindo respostas eficazes e multidisciplinares para a proteção e apoio às vítimas. Este estudo tem como objetivo analisar de forma aprofundada a colaboração entre a Polícia de Segurança Pública e os Técnicos de Apoio à Vítima nas Estruturas de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica do Comando Metropolitano de Lisboa. A investigação visa compreender e avaliar a eficácia dos diferentes modelos de colaboração em prática, focando-se nos benefícios e desafios de três abordagens distintas, nomeadamente o atendimento exclusivamente policial, o atendimento articulado numa infraestrutura comum e o atendimento articulado com separação infraestrutural. Com base numa metodologia qualitativa e exploratória, recorreu-se à análise de conteúdo temática de quinze entrevistas semiestruturadas. As informações recolhidas foram submetidas a uma análise de conteúdo, visando identificar não apenas as vantagens e limitações de cada modelo de atendimento, mas também possíveis soluções para otimizar a articulação entre as instituições envolvidas. Os resultados ilustram que o modelo mais eficaz é o que permite uma transposição para a prática, ajustado ao volume de ocorrências e ao estado e necessidades de cada vítima. Desta forma, o presente estudo culminou na definição de orientações normativas, que visam apoiar o Comando Metropolitano de Lisboa na uniformização dos procedimentos adotados nas Estruturas de Atendimento.

Palavras-chave: Violência Doméstica; Polícia de Segurança Pública; Técnicas de Apoio à Vítima; Estruturas de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica; Colaboração Interinstitucional

Abstract

Domestic violence persists as an extremely serious social problem, requiring effective, multidisciplinary responses to protect and support victims. This study aims to analyze in depth the collaboration between the Public Security Police and Victim Support Technicians in the Police Assistance Structures for Victims of Domestic Violence of the Lisbon Metropolitan Command. The research aims to understand and evaluate the effectiveness of the different models of collaboration in practice, focusing on the benefits and challenges of three different approaches, namely exclusively police assistance, joint assistance in a common infrastructure and joint assistance with infrastructural separation. Based on a qualitative and exploratory methodology, fifteen semi-structured interviews were subjected to thematic content analysis. The information gathered was subjected to a content analysis in order to identify not only the advantages and limitations of each care model, but also possible solutions to optimize the coordination between the institutions involved. The results show that the most effective model is the one that allows for practical implementation, adjusted to the volume of incidents and the condition and needs of each victim. In this way, this study culminated in the definition of normative guidelines, that aim to support the Lisbon Metropolitan Command in standardizing the procedures adopted in the Assistance Structures.

Keywords: Domestic Violence; Public Security Police; Victim Support Techniques; Police Assistance Structures for Victims of Domestic Violence; Interinstitutional Collaboration

Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas

al.	Alínea
AP	Agentes de Proximidade
APAV	Associação Portuguesa de Apoio à Vítima
art.	Artigo
BICVD	Brigadas de Investigação Criminal de Violência Doméstica
Cf.	Conforme
CIG	Comissão de Igualdade de Género
COMETLIS	Comando Metropolitano de Lisboa
CP	Código Penal
CPCJ	Comissão de Proteção de Crianças e Jovens
CPP	Código de Processo Penal
DGAI	Direção Geral da Administração Interna
DNA	Diretor Nacional Adjunto
DNPSP	Direção Nacional da Polícia de Segurança Pública
EAPVVD	Estrutura de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica
EIC	Esquadra de Investigação Criminal
EMESAV	Equipas Mistas de Escola Segura e Apoio à Vítima
EMVD	Equipas Multidisciplinares de Violência Doméstica
EPAuto	Equipa de Policiamento Auto
EPAV	Equipa de Proximidade e de Apoio à Vítima
EVVD	Estatuto de Vítima de Violência Doméstica
FEM	Feministas em Movimento
FS	Forças de Segurança
GAV	Gabinete de Apoio à Vítima
GNR	Guarda Nacional Republicana

ISCPSI	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
MIPP	Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade
MP	Ministério Público
n.º	Número
NEP	Norma de Execução Permanente
OCVD	Oficial Coordenador de Violência Doméstica
OE	Objetivo Específico
ONG	Organização Não Governamental
OPC	Órgão de Polícia Criminal
PSP	Polícia de Segurança Pública
RASI	Relatório Anual de Segurança Interna
RIAV	Resposta Integrada de Apoio à Vítima
RNAVVD	Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica
RVD-1L	Relatório de Violência Doméstica – 1ª Linha
RVD-2L	Relatório de Violência Doméstica – 2ª Linha
SAV	Sala de Atendimento à Vítima
TAV	Técnicas de Apoio à Vítima
u.r.	Unidade de Registo
UMIC	Unidade Metropolitana de Informações Criminais
VD	Violência Doméstica
vs.	Versus

Índice de Figuras

<i>Figura 1: Ocorrências de VD registadas em 2024 por tipologia.....</i>	<i>15</i>
<i>Figura 2: Distribuição por género dos polícias pelas funções com responsabilidade na VD.....</i>	<i>21</i>
<i>Figura 3: Número de vítimas atendidas por cada EAPVVD do COMETLIS em 2024.....</i>	<i>29</i>
<i>Figura 4: Distribuição das u.r. pelos modelos recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>42</i>
<i>Figura 5: Distribuição das u.r. pelos fatores relacionados com a presença de TAV nas EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 6: Distribuição das u.r. pelos fatores relacionados com a presença contínua de TAV nas EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>44</i>
<i>Figura 7: Distribuição das u.r. pelos critérios essenciais das EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>45</i>
<i>Figura 8: Distribuição das u.r. pelos fatores críticos das EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>46</i>
<i>Figura 9: Distribuição das u.r. pelas medidas a adotar recolhidas na análise de conteúdo.....</i>	<i>48</i>
<i>Figura 10: Distribuição das u.r. pelos modelos mais eficazes recolhidos na análise de conteúdo.....</i>	<i>49</i>

Índice de Tabelas

<i>Tabela 1: Quadro Categorical.....</i>	<i>40</i>
<i>Tabela 2: Distribuição das EAPVVD pelos modelos de atendimento identificados.....</i>	<i>43</i>

Índice

Dedicatória.....	i
Agradecimentos	ii
Epígrafe.....	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Lista de Siglas, Acrónimos e Abreviaturas.....	vi
Índice de Figuras.....	viii
Índice de Tabelas	viii
Índice	ix
Introdução	1
Capítulo I – Enquadramento Teórico.....	4
1. A Violência Doméstica.....	4
1.1. Evolução Legislativa	4
1.2. Enquadramento Teórico-Conceptual da Violência Doméstica.....	8
1.3. Tipologias do Crime	11
1.4. A Vítima	13
2. Intervenção Profissional	17
2.1. As Dimensões da Resposta Policial no Atendimento à Vítima.....	17
2.2. O Papel da Polícia de Segurança Pública.....	19
2.3. O Papel dos Técnicos de Apoio à Vítima.....	24
2.4. Estruturas de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica .	27
Capítulo II - Método	33
1. Considerações Metodológicas	33
2. Participantes	34
3. <i>Corpus</i>	34

4. Instrumento de recolha de dados	35
5. Instrumento de análise de dados	36
6. Procedimentos	39
Capítulo III - Apresentação de Resultados	42
Capítulo IV - Discussão de Resultados.....	50
Conclusão.....	61
Referências.....	67
Apêndices.....	80
Apêndice A: Guião das Entrevistas	80
Apêndice B: Solicitação de Autorização para realização das Entrevistas.....	82
Apêndice C: Solicitação de dados e documentos	84
Apêndice D: Autorizações cedidas pela DNPSF no âmbito da investigação.....	86
Apêndice E: Termo de Consentimento Informado.....	91
Apêndice F: Caracterização dos Entrevistados com Funções Policiais	92
Apêndice G: Caracterização dos Entrevistados com Funções no Atendimento à Vítima de Violência Doméstica.....	93
Apêndice H: Quadro Categorical	94
Apêndice I: Análise de Conteúdo.....	102

Introdução

A violência doméstica (VD) é reconhecida como uma grave violação dos direitos humanos (Gonçalves, 2015) e apresenta-se como um fenómeno social complexo com impacto significativo nas vítimas, bem como na comunidade, no sistema de saúde e nos serviços sociais e judiciais (Matos & Machado, 2018). Verifica-se que esta problemática permanece enraizada em determinados contextos familiares e sociais, o que se traduz em elevadas taxas de criminalidade (Homem, 2016), permitindo que a VD persista enquanto desafio significativo para a segurança pública e, sobretudo, para a proteção das vítimas.

Neste sentido, a primeira abordagem que é efetuada pelas Forças de Segurança (FS) é essencial, principalmente no momento da denúncia visto serem *o first responder* neste cenário “dada a sua proximidade com a população e [o facto de serem] as primeiras instituições a quem é revelada a situação ou a quem é solicitada ajuda” (Fernandes, 2012, p. 33). Em consonância com o exposto, Dias e Andrade (1997) referem que a polícia representa o símbolo mais visível do sistema formal de controlo, assumindo, por regra, o papel de primeiro aplicador da lei penal e mantendo uma influência contínua no quotidiano dos cidadãos. Ademais, a denúncia por parte das vítimas junto das FS reduz a reincidência (Cerulli et al., 2014, p. 18) e aumenta a probabilidade de as vítimas reportarem novas situações de violência no futuro (Apsler, Cummins & Carl, 2003, p. 1331).

Todavia, o combate à VD transcende a atuação policial, sendo por isso imprescindível a articulação entre diversas entidades para assegurar uma resposta eficaz e multidisciplinar. Neste sentido, diversos académicos argumentam que as abordagens bem-sucedidas direcionadas para a VD devem ser multidisciplinares e coordenadas (Crowell & Burgess, 1996; Hart 1995; Pence, 1983; Pence & Shepard, 1999; Witwer & Crawford, 1995, as cited in Lane et al., 2004; Magalhães 2018), sendo essencial que cada interveniente compreenda claramente os papéis e as competências dos demais, para uma melhor articulação e cooperação, evitando obstáculos ou sobreposições.

Em consonância com o exposto, foram aprovadas duas diretivas: a diretiva estratégica n.º 10/2006, que estabeleceu o MIPP (Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade) e ao qual estão vinculadas as Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) e a NEP N.º AUOOS/DO/03/01 de 15 de julho de 2021, intitulada “Intervenção Policial em Violência Doméstica”.

Segundo a diretiva estratégica n.º 10/2006 implementada pela Polícia de Segurança Pública (PSP), as EPAV são compostas por agentes com formação especializada no apoio às vítimas, sendo, sempre que possível, os responsáveis pelo atendimento às vítimas nas esquadras. Adicionalmente, foram criadas as Estruturas de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica (EAPVVD), que se dedicam exclusivamente ao atendimento a vítimas de VD, nas quais colaboram a PSP, através dos profissionais especializados, e os Técnicos de Apoio à Vítima (TAV) com base nos modelos de colaboração pré-estabelecidos. As FS desempenham, assim, um papel primordial na resposta ao fenómeno, através das EAPVVD, das equipas especializadas e das salas de atendimento à vítima, que garantem a privacidade e conforto necessários para o acolhimento adequado.

De acordo com a referida diretiva, o funcionamento das EAPVVD varia consoante a disponibilidade de recursos, sendo que em todas as Estruturas se encontram em permanência dois polícias da PSP disponíveis para o atendimento à vítima. Por outro lado, a presença dos TAV pode diferir consoante as seguintes situações: i) em determinadas Estruturas, na ausência de protocolo com respostas de apoio social, o atendimento é exclusivamente policial, sendo disponibilizado à vítima um contacto para que possa recorrer a apoio psicológico, caso o pretenda; ii) outras Estruturas dispõem de um protocolo que garante a presença do TAV no local, sendo possível articular os atendimentos; iii) em outras Estruturas de Atendimento vigora um protocolo segundo o qual o técnico deve ser contactado para se deslocar à Estrutura e prestar o apoio direto à vítima ou, em alternativa, a vítima deve ser encaminhada para um gabinete externo especializado, sendo acionado o protocolo de atuação quando ocorre deslocação da vítima à esquadra, conforme preconizado na NEP N.º AUOOS/DO/03/01 de 15 de julho de 2021.

Com base neste panorama, definiu-se como tema desta dissertação de mestrado os “Modelos de colaboração no atendimento à vítima de Violência Doméstica”. Pretende-se com esta investigação explorar um modelo de atendimento mais eficaz, o apoio psicológico imediato e a proteção da vítima, tendo como pergunta de partida a seguinte: Qual é a perceção sobre o modelo de colaboração mais eficaz no atendimento às vítimas de VD?

Formulada a pergunta de partida e para balizar a nossa investigação, foi definido como objetivo geral compreender qual o modelo de colaboração mais eficaz entre a PSP e os TAV no atendimento à vítima nas EAPVVD em Lisboa. De modo a não se perder o fio condutor desta investigação (Quivy & Campenhoudt, 2005), foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- 1) Identificar as modalidades de colaboração entre a PSP e os TAV no atendimento a vítimas de Violência Doméstica.
- 2) Avaliar a perceção dos profissionais da PSP e dos TAV sobre a eficácia dos modelos de colaboração no atendimento à vítima.
- 3) Aferir a eventual necessidade de implementação de medidas que visem otimizar a articulação entre a PSP e os TAV no atendimento a vítimas de Violência Doméstica.
- 4) Definir um modelo de atendimento universal que optimize a articulação entre a PSP e as entidades de apoio social.

Para a estruturação do modelo mencionado na al. 4), serão consideradas as perceções dos coordenadores das EAPVVD do Comando Metropolitano de Lisboa (COMETLIS), de responsáveis na área do MIPP e dos profissionais de entidades de apoio à vítima sobre os modelos de colaboração atualmente em prática.

Para cumprimento destes objetivos, analisámos os pilares considerados essenciais para uma discussão integrada da problemática, os quais se materializam num texto estruturado em cinco capítulos. No capítulo I realizamos uma abordagem à Violência Doméstica, tecendo uma reflexão sobre a dimensão jurídica da VD e clarificando o seu conceito, bem como a contextualização das tipologias do crime e o papel da vítima. Numa segunda parte incidimos na problemática das EAPVVD, através de uma abordagem ao momento de atendimento da vítima, bem como aos papéis desempenhados quer pela PSP quer pelos TAV.

O capítulo II é dedicado à metodologia adotada para a prossecução da presente investigação científica, nomeadamente a descrição do estudo científico aplicado, fruto da análise de quinze entrevistas. Do capítulo III consta a apresentação dos resultados obtidos através da análise das entrevistas. O capítulo IV é dedicado à discussão dos resultados. Por fim, a conclusão da investigação apresenta a verificação dos objetivos definidos para esta investigação, as limitações e obstáculos encontrados ao longo da sua elaboração e possíveis sugestões para investigações futuras subordinadas a esta temática.

Capítulo I – Enquadramento Teórico

1. A Violência Doméstica

1.1. Evolução Legislativa

O primeiro Código Civil Português, também designado como Código de Seabra, promulgado em 1867, fazia referência, no artigo 1185.º, à obrigação de obediência da mulher ao seu marido (p. 208). Nas disposições legais compreendidas entre os artigos 1184.º e 1202.º do mesmo, constavam os deveres e direitos gerais dos cônjuges, sendo perceptível que o marido era visto como a figura dominante no casamento, possuindo toda a autoridade conjugal, tanto que a mulher, necessitava, inclusive, da sua autorização para a tomada de determinadas decisões (Costa, 2022).

Em 1982, o Código Penal Português passou a incluir pela primeira vez o crime de “Maus-tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou entre cônjuges”, pelo Decreto-Lei n.º 400/82 de 23 de setembro. Este abrangia não só o ato de infligir danos físicos, mas também o tratamento cruel ou a ausência de cuidados ou de assistência, deveres que resultavam da função atribuída ao cônjuge. Porém havia a necessidade do preenchimento material da conduta, fundando-se necessariamente em malvadez ou egoísmo, ou seja, era necessária a verificação de um dolo específico, o qual deixou de ser exigido na Reforma de 1995. Para além do aumento da moldura penal, de um a cinco anos de pena de prisão, e de estender a qualidade de sujeito passivo do crime às pessoas equiparadas aos cônjuges, o legislador incluiu ainda os maus-tratos psíquicos, tais como humilhações, vexames e insultos (Costa, 2022), passando a ser designados sob a epígrafe “Maus-tratos ou sobrecarga de menores, de incapazes ou do cônjuge”.

A partir da década de 90, o tema passou a ser uma prioridade na agenda política social e nacional (Lisboa et al., 2009) e, devido à maior conscientização dos direitos das vítimas, é instituída a APAV, uma Organização Não Governamental (ONG) orientada para suprir a carência de estruturas de apoio às vítimas e às suas famílias. Em 1991, a Lei n.º 61/91 foi promulgada com o objetivo de estabelecer mecanismos de proteção legal para mulheres vítimas de violência, determinando a implementação de uma estrutura de prevenção e apoio, que incluía centros de atendimento e acolhimento financiados pelo Estado. Adicionalmente, este diploma legal assegura a antecipação de indemnização às

vítimas de crime. Posteriormente, em 1999, a Lei n.º 107/99 de 3 de agosto admitiu a criação de uma rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de VD.

Com a entrada em vigor da Lei n.º 7/2000, de 27 de maio, o crime, agora denominado “Maus-tratos e infração de regras de segurança”, passa a ter natureza pública, o que permite ao Estado acionar a moldura penal sem o consentimento da vítima ou do seu autor. Assim, qualquer pessoa que tenha conhecimento da prática do crime pode denunciá-lo ao Ministério Público (MP), a outra Autoridade Judiciária ou aos Órgãos de Polícia Criminal (OPC), de acordo com o artigo 244.º do Código de Processo Penal (CPP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87 de 17 de fevereiro. Contudo, a denúncia é obrigatória para as entidades policiais e para os funcionários públicos, conforme definido no artigo 242.º do CPP, sendo que o MP possui legitimidade para instaurar o processo penal independentemente de a vítima desejar procedimento criminal, nos termos do artigo 48.º do CPP. Foi igualmente estabelecida a possibilidade de suspensão provisória do processo a pedido da vítima e passou a ser reconhecido como vítima o progenitor de descendente comum. As circunstâncias da natureza neste tipo de crime implicam também que, uma vez feita a denúncia ou participação, a desistência do procedimento criminal por parte da vítima não produza qualquer efeito, uma vez que a investigação prossegue independentemente da desistência da vítima (art. 48.º CPP).

Em 2007 destaca-se um marco importante na reforma penal introduzida pela Lei n.º 59/2007 de 4 de setembro. Com o reforço das medidas de proteção da vítima, assistiu-se à alteração da epígrafe do artigo 152.º, passando a intitular-se “violência doméstica” (Poiães, 2020, p. 3). O legislador decidiu dividir o crime de maus-tratos em três tipos legais distintos: violência doméstica (art. 152.º), maus-tratos (art. 152.º-A) e violação de regras de segurança (art. 152.º-B). Portanto, em 2007 o estatuto de VD passou a ser tipificado de forma autónoma no CP, enquanto são introduzidas penas acessórias no artigo 152.º, tais como a proibição de contacto com a vítima, a fiscalização através de dispositivos eletrónicos de controlo à distância, a proibição de uso e porte de armas e a participação em programas específicos para agressores de VD. Até então prevalecia entre os profissionais da PSP o entendimento de que a qualificação de um facto como crime de maus-tratos exigia a verificação de um comportamento ilícito reiterado no tempo (Poiães, 2020). Contudo, embora o tipo legal previsto no artigo 152.º do CP preveja a reiteração de condutas, esta não constitui um requisito indispensável para a configuração do crime, na medida em que é “unívoco no sentido de que pode bastar um comportamento para a condenação” (Poiães,

2020, p. 13). Com a entrada em vigor da Lei n.º 104/2009 de 14 de setembro, foi aprovado o regime de concessão de indemnizações às vítimas de crimes violentos e de VD.

A aprovação da Lei n.º 112/2009 de 16 setembro, designada de Lei da Violência Doméstica, foi o episódio mais significativo no ordenamento jurídico português nesta temática e instituiu o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. É com base neste diploma que se regula a atribuição imediata do Estatuto de Vítima de Violência Doméstica (EVVD), adicionado ao CPP a 4 de setembro pela Lei n.º 130/2015, o qual confere um conjunto de direitos e deveres no âmbito do processo penal. A Lei da VD prevê ainda a detenção fora de flagrante delito e a possibilidade de utilização de meios técnicos de proteção como a teleassistência e a pulseira eletrónica e permite a adoção de medidas urgentes de proteção, com aplicabilidade nas 48h posteriores à notícia do crime, assim como regula a rede de casas de apoio a vítimas de VD. O carácter urgente no tratamento destes casos admite que os atos processuais devam ser realizados independentemente de haver arguidos presos (cf. Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro).

Ulteriormente a Lei n.º 19/2013 de 21 de fevereiro, passou também a especificar a situação de “namoro” na alínea b) do n.º 1 do artigo 152.º (Costa, 2022) e ainda contemplou a possibilidade de afastamento do agressor da residência da vítima e do seu local de trabalho por meio de um controlo efetuado por vigilância eletrónica. Além disso, o legislador ampliou o grupo de possíveis vítimas, incluindo as pessoas do mesmo sexo que vivem em relações análogas às dos cônjuges e aquelas particularmente indefesas em razão da idade, deficiência, doença, entre outras condições que os tornem especialmente vulneráveis.

A 1 de agosto de 2014, entrou em vigor em Portugal a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, denominada Convenção de Istambul (Costa, 2022). A Convenção visa a proteção das mulheres contra todas as formas de violência e discriminação, promovendo a igualdade e o empoderamento feminino (Convenção de Istambul, 2011, art. 1º). A Convenção facilita a cooperação internacional entre países, com vista à prevenção, à proteção das vítimas e à criminalização de agressores, de modo a erradicar a violência doméstica e violência contra as mulheres (Convenção de Istambul, 2011, art. 12º). Este instrumento jurídico enfatiza que a violência doméstica afeta desproporcionalmente as mulheres a nível mundial.

Posteriormente a Lei nº 44/2018 de 9 de agosto, alterou o n.º 2 do artigo 152.º e passou a incluir como circunstâncias agravantes a prática do facto sobre um menor, ou na presença deste, e a criminalização da difusão de dados pessoais da vítima relativos à intimidade da vida privada, sem o seu consentimento, inserido no contexto da VD (Poiares, 2020). Ainda em 2018, a Lei n.º 16/2018 de 27 de março, passou a prever na al. b) do artigo 132.º do CP a qualificação do homicídio nos crimes praticados no âmbito de uma relação de namoro (Poiares, 2020).

Em 2021, a Lei nº 57/2021 de 16 de agosto introduziu no n.º 1 do artigo 152.º o conceito da violência económica ou patrimonial. Estas alterações, implementadas em prol da proteção das vítimas em Portugal, decorrem da ratificação da Convenção de Istambul. Como consequência, foi consolidada a versão atualmente em vigor da tipificação do crime de VD no ordenamento jurídico português (Machado et al., 2021; Costa, 2022):

qualquer ato, conduta ou omissão que sirva para infligir, de modo reiterado ou não, sofrimentos físicos, sexuais, mentais ou económicos, de modo direto ou indireto (podendo incluir castigos corporais, privações da liberdade e ofensas sexuais), a qualquer pessoa que habite no mesmo agregado doméstico privado (Poiares, 2020, p. 3).

Este crime integra também a perseguição (Breiding et al., 2015), caracterizada por um padrão constante de submissão por uma parte e domínio e controlo por outra (Gordon, 2000).

O Código Penal português tipifica este conceito no artigo 152.º n.º 1, como:

Quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade, ofensas sexuais ou impedir o acesso ou fruição aos recursos económicos e patrimoniais próprios ou comuns: Ao cônjuge ou ex-cônjuge; A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação; A progenitor de descendente comum em 1.º grau; Ou a pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão da idade, deficiência, doença,

gravidez ou dependência económica, que com ele coabite; A menor que seja seu descendente ou de uma das pessoas referidas nas alíneas a), b) e c), ainda que com ele não coabite; é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

A Lei de Política Criminal, aprovada pela Lei n.º 51/2023 de 28 de agosto, nos seus artigos 4.º e 5.º, qualifica a VD como um crime de prevenção e investigação prioritárias, respetivamente.

1.2. Enquadramento Teórico-Conceptual da Violência Doméstica

O conceito de violência apresenta uma natureza dinâmica, uma vez que a sua definição universal é influenciada pelas normas sociais e culturais que, por sua vez, estão sujeitas a mudanças conforme o contexto histórico em que se inserem. Pais (2010, p. 31) considera a violência uma “transgressão aos sistemas de normas e de valores definidos em determinado momento social”.

De acordo com Dias (2000), a violência familiar permaneceu um fenómeno oculto restrito ao espaço privado do lar até à década de 60. O reconhecimento desta problemática foi tardio devido à prevalência da perceção da família como um ambiente de afeto e expressividade (Dias, 2000). A família representava um núcleo de segurança e harmonia e só a partir desta época a sociedade começa a reconhecer que este ambiente não estava imune à violência e ao perigo (Matos, 2006), “revelando uma maior consciencialização e uma nova sensibilidade face ao fenómeno, traduzida muitas vezes na indignação face a casos publicitados” (Matos, 2006, p. 9). A privacidade familiar impedia a exposição da violência, ficando reservada ao espaço de intimidade exclusivo a quem nele coabitava. Esta conceção de família contribuiu para a desvalorização da gravidade da violência por parte dos vários profissionais que intervêm nestas situações (Poiars, 2014, 2016).

A partir dos anos 70, com o contributo dos movimentos feministas, o interesse académico pelo estudo dos crimes sexuais e maus-tratos às mulheres ganhou maior relevância (Matos, 2006). Quintas e Sousa (2017) acreditam que a VD tem sido alvo de uma atenção crescente na esfera política, mediática e social, traduzindo-se numa censura social

mais incisiva. Os mesmos autores defendem que este panorama tem promovido a implementação de políticas de proteção das vítimas e alterações legislativas.

Segundo Machado et al. (2021), Portugal, apesar das profundas transformações sociais ao nível da urbanização, industrialização e terciarização que sofreu nos últimos 50 anos, ainda se encontra enraizado nos costumes e práticas sociais antigas desfavoráveis à igualdade de género e regressistas em relação à erradicação da violência interpessoal como instrumento de coerção, especialmente no âmbito familiar. Em alguns discursos, ainda é notória a crença social e cultural relacionada ao poder patriarcal que governou as relações sociais e íntimas em Portugal. De acordo com os mesmos autores, certos comportamentos permanecem admissíveis, acabando até por ser naturalizados em alguns ambientes sociais.

Verifica-se assim que o fenómeno da VD está associado ao sistema de crenças em relação aos papéis de género, sendo a figura feminina socialmente moldada com base na ideia de subordinação no âmbito doméstico, de dependência social e financeira em relação ao homem, de passividade e vulnerabilidade (Matos, 2006). Diversos estudos evidenciam que a VD é aceite e tolerada, por ser interpretada como uma extensão do papel social dos homens, na afirmação do poder masculino (Nações Unidas, 2003).

O sexo masculino representa a maioria dos agressores, enquanto as vítimas são predominantemente do sexo feminino (Manita et al., 2009). Não obstante, outras abordagens reconhecem que nem todos os agressores são homens (Machado & Matos, 2014) e que existem indivíduos que são simultaneamente vítimas e agressores, ocorrendo violência de forma recíproca (Manita et al., 2009). Para Machado, Hines e Matos (2018), homens e mulheres possuem motivações semelhantes para a violência conjugal, como ciúme, raiva ou desejo de controlo. Apesar de os homens possuírem maior capacidade de provocar danos físicos, a violência perpetrada por mulheres também pode ser extremamente destrutiva (Archer, 2000; Hines & Douglas, 2010).

O facto da VD ocorrer no contexto de relações de intimidade, permite que o agressor disponha de um vasto conjunto de conhecimentos e estratégias para exercer controlo sobre a vítima (Manita et al., 2009). Adicionalmente, a componente emocional e sexual e a partilha de projetos, papéis e responsabilidades facilitam a criação de uma rede de dependência e controlo por parte do agressor (Manita et al., 2009).

Posto isto, e na perspetiva de Matos e Machado (2018, p. 189), a investigação e a atenção pública sobre a VD concentram-se na violência contra as mulheres, “negligenciando

outros contextos relacionais e outras dimensões igualmente importantes, tais como os casos de violência na intimidade mútua ou bidirecional e, ainda, a violência cometida contra os homens”. A partir deste raciocínio, Fergusson et al. (2005, p. 1116) argumentam que a análise deste fenómeno deve afastar-se da perspectiva comum que o restringe a uma questão de género, onde os agressores são homens e as vítimas mulheres. Além disso, a VD é um fenómeno que engloba todo o tipo de relações familiares e não se encontra limitado à violência entre parceiros íntimos. Portanto, o conceito abrange a violência que ocorre no núcleo familiar, considerando tanto o seu carácter intergeracional quanto a violência perpetrada pelas mulheres sobre os homens ou por pessoas do mesmo sexo (Ferreira, 2019). Na perspectiva de Hoyle (2008), a VD tem uma natureza transversal, devido à heterogeneidade a nível estrutural e cultural.

Este fenómeno transcende barreiras socioeconómicas, culturais e de classes (CIG, 2016; Manita et al., 2009), independentemente da idade, género, orientação sexual, etnia, classe social ou localização geográfica (Richards et al., 2008; Sumter, 2006). Segundo Hines (2009, p. 116) o estereótipo de que a violência doméstica era um problema exclusivo das populações em situação de pobreza, de indivíduos com transtornos mentais e de sociedades marginalizadas começou a ser desconstruído, transformando-se rapidamente numa grande preocupação mundial para os governos e para a sociedade em geral.

Atualmente, Portugal encontra-se alinhado com a agenda internacional e europeia para prevenir a VD (Machado et al., 2021). Da sua materialização verificam-se ou podem verificar-se danos de diversa índole, nomeadamente danos físicos, sexuais, emocionais ou psicológicos e a exigência de isolamento social ou privação económica, que visam o controlo da vítima com o intuito de a desvalorizar, desconsiderar e amedrontar permanentemente (Manita et al., 2009). A violência tende a intensificar-se em frequência, intensidade e perigosidade (CIG, 2016; Manita et al., 2009) e a possibilidade de o agressor recorrer a diferentes formas de violência conduz a um processo de vitimização profundamente severo (Breiding et al., 2015).

Relativamente à definição de VD, Poiares (2014, p. 98) entende-a como “um comportamento violento continuado ou um padrão coercivo exercido, direta ou indiretamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar (cônjuge, companheiro/a, filho/a, pai, mãe, avô, avó), ou que, mesmo não coabitando, ex-companheiro ou familiar”. Já a Convenção de Istambul define a VD como “(...) todos os atos de violência física, sexual, psicológica ou económica que ocorrem no seio da família ou do lar ou entre

os actuais ou ex-conjuges ou parceiros, quer o infractor partilhe ou tenha partilhado, ou não, o mesmo domicílio que a vítima” (Convenção de Istambul, 2011, art. 3º).

1.3. Tipologias do Crime

A compreensão e definição do fenómeno apresentam um desafio devido à sua elevada complexidade conceptual. De acordo com a observação de Antunes (2002), “a expressão violência doméstica é, por assim dizer, uma escolha nominativa cujo conteúdo não parece corresponder a uma só e única realidade” (Antunes, 2002, p. 46), podendo ser exercida de múltiplas formas (Manita et al., 2009). Poiares (2020) refere que o crime de VD é constituído pelos seguintes elementos: “a infligção de maus tratos físicos e psíquicos à vítima; e o dolo, o conhecimento e vontade de praticar o facto, com consciência da sua censurabilidade” (p. 10) e as consequências podem partir de ferimentos físicos leves e sofrimento psicológico até problemas crónicos de saúde mental, podendo culminar na morte da vítima (Coker et al., 2000).

O conceito de violência psicológica e emocional, no âmbito da VD, é definida através da conduta intencional, que, por coação ou ameaças, prejudica gravemente a integridade psicológica da vítima, incluindo difamação, humilhação e todos os atos que comprometam a sua dignidade ou autoestima, em privado ou em público, através de palavras e/ou comportamentos (Manita et al., 2009). Para Hermann (2008, p. 109) “implica de forma lenta e contínua a destruição da identidade e da capacidade de reação e resistência da vítima, sendo comum que progrida para prejuízo importante à sua saúde mental e física”.

Segundo Manita et al. (2009) a violência psicológica e emocional é frequentemente considerada a mais comum e envolve um conjunto de comportamentos pejorativos, especialmente de natureza verbal. Esta forma de violência manifesta-se pela forma depreciativa como o agressor se dirige à vítima, revelando desprezo e desdém, através de críticas, insultos e humilhações, seja em contexto público ou em privado. Manita et al. (2009) refere exemplos deste comportamento como gritos para intimidar a vítima, destruição de bens com valor sentimental, críticas constantes, acusações, ameaças, coação e perseguições com o intuito de a controlar. A violência psicológica revela ser uma componente essencial da violência praticada no contexto de relacionamentos íntimos, visto que, normalmente, ocorre em simultâneo com outras formas de agressão e influencia significativamente o seu impacto (Breiding et al., 2015). Desta forma a existência de violência não pressupõe a

utilização de força física (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020), apesar de esta forma de violência analisada acompanhar frequentemente a violência física (Tjaden et al., 2000).

Assim, a VD pode também materializar-se por intermédio de intimidação, coação e ameaça, refletindo-se no medo que a vítima possa desenvolver em relação às possíveis ações do agressor contra si ou contra aqueles com quem mantém vínculos (Manita et al., 2009). A ameaça pode concretizar-se mediante a instrumentalização dos filhos para reforçar o poder do agressor sobre a vítima, manifestando-se de diversas formas, tais como incitar os filhos a humilhar a vítima, afirmar que, no caso de separação, conseguirá afastá-los, ou, ainda, ameaçar a vítima com a apresentação de queixa, alegando que a vítima perderá os seus bens e o direito à guarda dos filhos (Manita et al., 2009). Em última instância, e com maior gravidade, a vítima poderá ser pressionada a praticar atos ilícitos criminais, como, por exemplo, a prática de furtos (Manita et al., 2009).

A violência física é a forma mais visível de agressão (Tjaden et al., 2000), caracterizando-se pelo “uso da força física com o objetivo de ferir/causar dano físico ou orgânico, deixando ou não marcas evidentes” (Manita et al., 2009, p. 17) e poderá estar associado a outros tipos de violência. De acordo com o estudo de Krug e Dahlberg (2006) é mais comum observar a violência física em situações cujo agressor é do sexo masculino, devido à sua força física que frequentemente se sobrepõe à do sexo feminino, sendo muitas vezes acompanhada pela violência psicológica e sexual. As violências física e psicológica estão profundamente interligadas no sentido em que o abuso psicológico muitas vezes antecede a violência física, e à medida que o primeiro se intensifica, aumenta a probabilidade de ocorrer o segundo (Krebs et al., 2011).

Por sua vez, a violência sexual é definida como um ato sexual perpetrado ou tentado sem o consentimento dado livremente pela vítima ou contra quem não tem capacidade de consentir ou recusar (Breiding et al., 2015). Esta dimensão engloba situações como a violação, o assédio sexual, a exposição a práticas sexuais com terceiros e a exposição forçada a pornografia (Manita et al., 2009; Matos, 2002). Apesar de este tipo de violência ser comum no âmbito da VD, nem sempre é reconhecido pelas vítimas de violência conjugal, devido a crenças erróneas e valores sociais associados aos deveres conjugais profundamente interiorizados (Manita, et al., 2009; Matos, 2002).

Acresce o facto de que o isolamento social poderá ser utilizado pelo agressor como estratégia para distanciar a vítima da sua rede social e familiar, ficando esta mais vulnerável

ao controlo e manipulação. Este controlo e privação social engloba condutas que passam, por exemplo, pela proibição de sair de casa sozinha sem o seu consentimento, trabalhar ou interagir com familiares através da manipulação ou pela ameaça à própria ou a terceiros (Manita et al., 2009).

A violência económica pode estar associada às tipologias mencionadas anteriormente, na medida em que o agressor priva a vítima dos seus recursos financeiros, independentemente de a vítima ter rendimentos próprios (Manita et al., 2009). Paralelamente, a perseguição refere-se a uma série de comportamentos persistentes, indesejados e repetidos que provocam medo e preocupação da vítima com a sua própria segurança e a de terceiros (Breiding et al., 2015).

A VD é um tipo de violência contínua, cíclica e de intensidade crescente, uma vez que não se trata de um ato isolado, súbito ou imprevisível (Marques, 2009). Em muitos casos, permanece oculta durante anos, sem ser denunciada (Carvalho, 2010).

1.4. A Vítima

O conceito de vítima abrange todas as pessoas que, individual ou coletivamente, tenham sofrido um dano, designadamente de natureza física ou mental, um sofrimento emocional, um prejuízo económico ou uma violação grave aos seus direitos fundamentais, em consequência de atos ou omissões que violem as leis em vigor nos Estados Membros das Nações Unidas. O conceito inclui também, sempre que aplicável, os familiares próximos ou dependentes diretos da vítima, bem como as pessoas que tenham sofrido danos na sequência de uma intervenção destinada a prestar assistência a vítimas em perigo ou para impedir a vitimização (cf. Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder de 29 de novembro de 1985, por meio da resolução n.º 40/34).

Segundo Richard et al. (2008) e Barroso (2007), muitas vítimas tentam repetidamente libertar-se da relação violenta, mas fatores como o medo em relação a futuras agressões, a insuficiência de informação acerca dos recursos de apoios existentes, a dependência económica, preocupações com os filhos, a dependência social, o isolamento social, a dependência emocional, a ausência de autoconfiança e questões culturais, podem contribuir para o insucesso dessas tentativas. De acordo com Barroso (2007), outros fatores relevantes

incluem a perda de meios de suporte financeiro e uma eterna esperança na possível mudança de comportamento do agressor, sendo a última frequentemente intensificada pelo padrão que habitualmente é observado nas situações de violência nas relações de intimidade. Baptista (2012) acrescenta que a vítima enfrenta dificuldades consideráveis em libertar-se das situações violentas devido ao fracasso de tentativas anteriores.

O estigma social associado à VD dificulta a partilha da situação com terceiros, resultando num processo de denúncia embaraçoso para a vítima (Harne & Radford, 2008). Além disso, outra fonte de relutância reside no facto de que, ao rotular a situação como VD, surge na vítima uma pressão implícita para que algo seja feito (Harne & Radford, 2008). Além disso, na perspetiva da vítima, decidir abandonar o agressor pode acarretar mais perigo, visto que este pode procurar vingar-se (Kelly, 2000, as cited in Harne & Radford, 2008).

Reconhecer que se está a ser vítima de VD é um processo que implica reconhecer dois aspetos fundamentais: o primeiro diz respeito ao comportamento inaceitável e o segundo ao carácter violento dos comportamentos (Radford & Kelly, 1991, as cited in Harne & Radford, 2008). Segundo a OMS (2005), os motivos mais frequentes para a procura de ajuda junto das autoridades ou outras instituições estão relacionados com a gravidade da violência, o impacto da violência nos filhos ou o encorajamento de familiares e amigos para a procura de ajuda.

Em Portugal, segundo o Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) de 2024, foram registadas 30 461 ocorrências em 2023 e 30 221 em 2024, no âmbito da VD pela PSP e GNR. Adicionalmente, e de acordo com o referido relatório, cerca de 67,9% das vítimas são mulheres e 78,2% dos denunciados são homens (Sistema de Segurança Interna, 2025). A perspetiva feminista argumenta que a violência contra o sexo masculino tem sido justificada como consequência do patriarcado, minimizando assim a visibilidade da violência dirigida contra os homens (Machado & Matos, 2012).

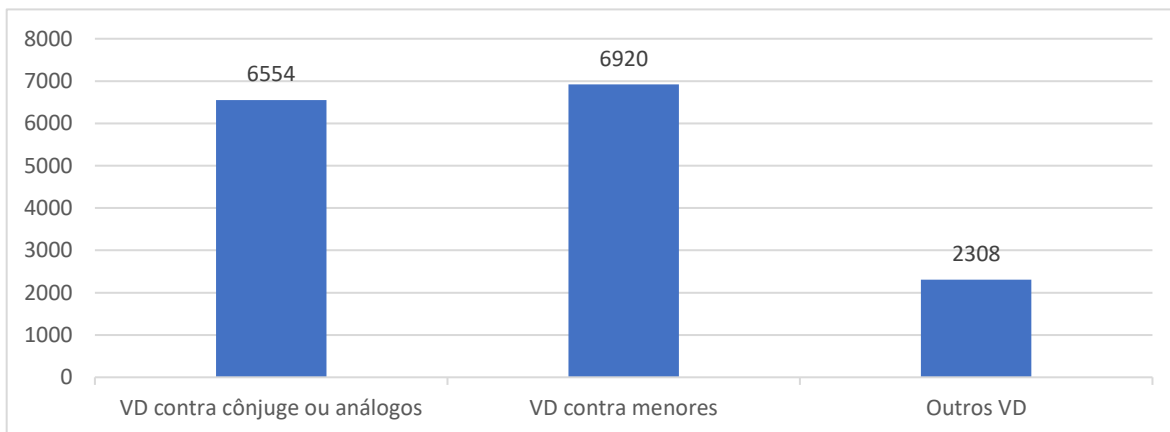
Segundo Barroso (2007), a maioria das mulheres agredidas “não são vítimas passivas, usam estratégias ativas para maximizar a sua segurança e a dos seus filhos, o que pode parecer uma ausência de reação, pode efetivamente ser uma estratégia de proteção/sobrevivência dentro da relação”.

Nesta linha de pensamento e com base nos dados fornecidos pela Direção Nacional da PSP relativos ao ano de 2024, a monitorização anualmente realizada pela PSP analisa 3

tipologias distintas: VD contra cônjuge ou análogos; VD contra menores e outros VD, conforme se observa na Figura 1:

Figura 1:

Ocorrências de VD registadas em 2024 por tipologia



Com base na análise dos dados, constata-se que a tipologia com maior número de registos corresponde à VD contra menores, totalizando 6920 registos, seguida da VD contra cônjuge ou análogos, com 6554 registos, e de outros tipos de VD, com 2308 registos.

Walker em 1979, desenvolveu a teoria do Ciclo da VD, que representa o “modelo explicativo dos padrões de comportamentos violentos perpetrados por homens no contexto de relações de intimidade” (Perdigão et al., 2014, p. 53). Este ciclo engloba três fases centrais: fase do aumento da tensão, fase do ataque violento ou do episódio de violência e fase do apaziguamento, reconciliação ou “lua de mel”.

Na fase do aumento da tensão o agressor faz uso de situações do quotidiano para “produzir uma escalada de tensão para a vítima, criando um ambiente de iminente perigo para aquela” (Manita et al., 2009, p. 27), atribuindo a essas situações um “papel de motor de deflagração de atos preparatórios de violência” (Peinado et al., 2012, p. 14), normalmente originando discussões que são o início para o despoletar do ato violento, intensificando-se caso o agressor esteja sob o efeito de álcool ou substâncias estupefacientes (Manita et al., 2009).

A fase do ataque violento ou do episódio de violência normalmente inicia-se com “violência verbal, rapidamente associada a violência física, e vai escalando para uma combinação de diferentes tipos de violência” (Manita et al., 2009, p. 27; Peinado et al., 2012). Nestes momentos a reação de muitas vítimas é nula, pois, seja por intuição ou por

experiências anteriores, compreendem que a resistência pode agravar a violência, limitando a sua ação de tentar proteger-se na esperança de o agressor cessar a agressão (Manita et al., 2009). Em muitos casos as agressões são tão graves que a vítima necessita de receber assistência médica, permitida por alguns agressores. No entanto, esta atitude está associada a estratégias de manipulação, como a sedução e promessas de mudança, ou ameaça e intimidação, com o objetivo de garantir que a vítima permanece em silêncio. Outros rejeitam a assistência médica, ou permitem-na apenas quando as agressões colocam em causa a vida da vítima. Nesta fase o agressor tende a justificar a sua atuação de forma a minimizar a gravidade da violência ou culpando a vítima, justificando que foi provocado ou pressionado pela mesma. Frequentemente o agressor atribui também a responsabilidade a fatores externos, como ao álcool ou ao estado emocional, utilizando estes argumentos para que a vítima considere o comportamento aceitável (Manita et al., 2009)

A fase de apaziguamento, reconciliação ou de “lua de mel” é caracterizada pela “manipulação afetiva e falso arrependimento” (Baptista, 2012, p. 11). O agressor reforça o seu pedido de desculpas com afetos e atenção para que a vítima acredite que foi um episódio isolado ou que foi a última vez que ocorreu, enquanto esta se esforça para restabelecer rapidamente um sentimento de normalidade (Manita et al., 2009).

Segundo Manita et al. (2009), a oscilação comportamental do agressor e o impacto emocional e cognitivo que gera na vítima constituem fatores que dificultam a sua decisão de pôr termo à relação, “fazendo-a acreditar, ora que existe amor na relação, ora que existe a efectiva possibilidade de mudança do comportamento do agressor” (Manita et al., 2009, p. 29). Este crime é caracterizado pela ambiguidade comportamental das vítimas, que inicialmente solicitam a intervenção e o apoio das FS mas, numa fase posterior, demonstram a intenção de desistir da queixa, mesmo que de maneira implícita, através de uma “parca ou nula colaboração durante a fase da investigação criminal” (Quaresma, 2012, p. 44). O conhecimento destas fases é fundamental na medida em que permite aos polícias e aos técnicos de apoio à vítima responsáveis pelo acompanhamento pós-vitimização identificar futuros comportamentos das vítimas, como o retorno para a esfera do agressor e a desistência de queixa.

2. Intervenção Profissional

2.1. As Dimensões da Resposta Policial no Atendimento à Vítima

A apresentação de queixa por parte da vítima constitui o “primeiro passo para quebrar o ciclo de violência”, desta forma é fundamental que a vítima encontre um acolhimento protetor por parte da polícia “e que possa ser esclarecida e apoiada no processo que a irá libertar da violência cíclica a que estava sujeita” (Quaresma, 2012, p. 16). Neste contexto, a intervenção policial não se limita à resposta imediata, mas inclui a capacitação da vítima para lidar com as circunstâncias que motivaram a denúncia (Sani & Morais, 2015).

Desta forma, uma intervenção inadequada por parte das FS, manifestada através de comentários, juízos de valor e suposições, pode desmotivar as vítimas e intensificar sentimentos de isolamento, desespero e angústia. Este tipo de conduta cria barreiras na procura de apoio (Logan et al., 2006) e desencoraja tentativas futuras de obter assistência, deixando a vítima vulnerável e em risco de novas agressões (Harne & Radford, 2008). Segundo Logan et al. (2006), uma reação inadequada ou insuficiente do sistema pode agravar significativamente o sofrimento das vítimas, desencadeando um desespero mais profundo do que o gerado pela própria situação de VD. Segundo Harne e Radford (2008), a adoção de uma resposta com maior sensibilidade pode proporcionar à vítima um sentimento de legitimidade em relação à sua denúncia, assegurando-lhe que será tratada com a devida seriedade, respeito e profissionalismo. Segundo os mesmos autores, esta abordagem pode contribuir para facilitar o acesso da vítima a serviços especializados de apoio.

De acordo com Manita et al. (2009, p. 44), quem realiza o atendimento da vítima deverá “adoptar uma atitude positiva, empática e adequada, deverá tranquilizar a vítima e validar as suas tomadas de decisão, sem subestimar nem banalizar os factos relatados”. Segundo a DGAI (2013), as competências e a sensibilidade do interlocutor policial são cruciais, nomeadamente no que diz respeito à empatia, ausência de julgamentos e à compreensão das dificuldades inerentes em relembrar detalhes devido à situação fragilizada em que a vítima se encontra, visto que a conduta dos polícias para com as vítimas é o fator mais decisivo para a sua satisfação (Quintas & Sousa, 2020; Robinson & Stroshine, 2005) e para a denúncia de novos episódios (Hickman & Simpson, 2003; Quintas & Sousa, 2020). Quintas e Sousa (2020) abordam a atitude e o comportamento dos polícias como sendo as variáveis relacionadas com a qualidade do atendimento, ou seja, a maneira como as vítimas

sentem que estão a ser tratadas e as ações específicas das autoridades, respetivamente. A satisfação da vítima está fortemente associada a um conjunto de aspetos, tais como a escuta ativa, a demonstração de preocupação e compreensão, a empatia, a ausência de julgamentos, a disponibilização de toda a informação sobre a atuação da polícia, de recursos e serviços disponíveis e o respeito pelas decisões da vítima (Robinson & Stroshine, 2005; Russel & Light, 2006; Stephens & Sinden, 2000). Destes aspetos, a escuta ativa e a oportunidade de se manifestar são os que têm mais impacto na satisfação com a intervenção policial (Robinson & Stroshine, 2005). Por sua vez, os comportamentos relacionados com um baixo nível de satisfação por parte das vítimas incluem a não detenção do agressor, a ausência de coordenação com serviços sociais e criminais, investigações insuficientes, a falta de informações fornecidas, as manifestações de desconfiança (Erez & Belknap, 1998 as cited in Logan et al., 2006), a minimização da gravidade do crime, atitudes machistas e a falta de empatia (Stephens & Sinden, 2000; Wolf et al., 2003; Quintas & Sousa, 2020). Comentários negativos e atitudes desencorajadoras por parte dos polícias aumentam o sentimento de impotência e desamparo das vítimas (Erez & Belknap, 1998 as cited in Logan et al., 2006).

Com base no estudo realizado por Russel e Light (2006), existem três dimensões da resposta policial que impactam o empoderamento da vítima e dizem respeito a: equipa integrada vs. trabalho isolado, perspectiva da vítima merecedora vs. não merecedora e resposta proativa vs. resposta padrão. Segundo os mesmos, a atitude policial foi um fator determinante no sentimento refletido nas vítimas, pois quando a polícia acreditava que a sua função estava isolada de outros serviços comunitários e que as vítimas eram cúmplices do seu próprio abuso, considerando que as respostas mínimas eram adequadas, as vítimas sentiam-se menos empoderadas quando comparado com situações em que a polícia se considerava como parte integrante de uma equipa, não culpando a vítima e unindo esforços em prol da mesma.

Neste sentido, é imprescindível que os polícias recebam formação adequada, de modo a adquirirem uma compreensão aprofundada das dinâmicas da VD, da aplicação da lei e dos serviços de apoio à vítima (Gill et al., 2019). A capacitação dos polícias de primeira linha no âmbito do atendimento à vítima revela-se um fator determinante nos casos que culminam em acusação, visto que é no atendimento inicial que se procede à elaboração do auto de notícia/denúncia e quanto mais detalhada e rigorosa for a descrição dos factos, maior será a solidez da investigação, aumentando a probabilidade da acusação (Quaresma, 2012).

O estado de vulnerabilidade em que a vítima se encontra quando se dirige a uma instalação policial pode resultar, em determinadas situações, em comportamentos agressivos, frequentemente associados a fatores como a violência perpetrada pelo/a parceiro/a, a existência de filhos associados ou idosos, ao estado de saúde físico e mental da vítima, ao nível de envolvimento na relação e questões sociais e culturais (Coelho, 2010). Desta forma, é fundamental compreender a origem do comportamento de modo a adaptar o atendimento.

Embora seja preferível que os elementos responsáveis pelo atendimento à vítima pertençam à Equipa de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) (cf. a NEP N.º AUOOS/DO/03/01), tal não ocorre em todas as situações. Na impossibilidade, o Graduado de Serviço interrompe as funções no seu gabinete e pode utilizar para o atendimento a Sala de Atendimento à Vítima (SAV), espaços que devem garantir a privacidade, o conforto e a segurança enquanto elementos fundamentais para facilitar o estabelecimento de uma relação adequada com a vítima, conforme o Despacho n.º 11718-A/2020 de 25 de novembro. Todos os novos postos e esquadras são construídos com as SAV, enquanto nas instalações mais antigas foram realizadas as adaptações possíveis (Quaresma, 2012).

2.2. O Papel da Polícia de Segurança Pública

A polícia atua como porta de entrada para o sistema de justiça criminal, bem como para o sistema de apoio social às vítimas de VD, impactando significativamente a segurança das vítimas e a sua utilização dos serviços (Russel & Light, 2006). Segundo Manita et al. (2009), é exigida às FS uma atuação coordenada, assertiva e ponderada, expondo total intolerância à violência, de modo a incentivar as vítimas a relatar futuras agressões que sofram ou testemunhem, bem como a cooperar tanto com o processo de investigação criminal como com a justiça penal. As FS desempenham um papel determinante na defesa e proteção das vítimas e na deteção e supervisão dos infratores (Aldarondo, 2010; Buzawa & Buzawa, 2003; Felson et al., 2005; Russell & Light, 2006; Trujillo & Ross, 2008; Quintas & Sousa, 2017).

A diretiva estratégica n.º 10/2006 de 15 de maio, estabeleceu o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade na PSP (MIPP), que privilegia a proximidade, dissuasão e interação da polícia com a comunidade e os seus diferentes grupos. Este modelo focaliza a sua atuação em grupos de risco, como crianças e jovens, pessoas idosas, mulheres, pessoas

com deficiência e vítimas de crimes violentos (Cardoso, 2014). Elias (2018) afirma que este modelo “pretendeu garantir a afetação em permanência de equipas de proximidade a setores de policiamento (...) [procurando] um melhor conhecimento dos problemas dos cidadãos residentes e contacto com as entidades competentes para a sua resolução” (p. 132). Segundo Oliveira (2006), o MIPP permitiu aproximar os polícias dos cidadãos, fortalecendo o sentimento de segurança e proteção, através de uma abordagem inovadora. Além disso, como consequência deste modelo, o aumento da confiança dos cidadãos na polícia conduz à diminuição da quantidade de crimes de VD que não são reportados às FS, designados cifras negras. Ao MIPP estão vinculadas as EPAV, que surgiram com a intenção de especializar e qualificar a intervenção direcionada às vítimas (Cardoso, 2014).

A estrutura organizacional do MIPP segue uma abordagem do geral para o particular. Desta forma, cada comando territorial é responsável por nomear os Gestores Locais do Programa, os Supervisores Locais e os Agentes de Proximidade (AP). Os Gestores Locais correspondem aos Comandantes de Divisão ou de Esquadra e têm a responsabilidade de estabelecer contactos institucionais com entidades externas, especialmente as Câmaras Municipais e as Juntas de Freguesia. Os Supervisores Locais, por sua vez, correspondem à categoria de Chefe e são os responsáveis por acompanhar, orientar e supervisionar as EPAV. Compete-lhes ainda estabelecer os contactos necessários com os Presidentes das Associações Locais e Coletividades, promovendo parcerias entre a PSP e entidades que atuam no apoio às vítimas de VD, como é o caso da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) (diretiva estratégica n.º 10/2006 de 15 de maio). Por último, os AP são os elementos que integram as EPAV e são responsáveis pelo apoio às vítimas de crime e acompanhamento no período pós-vitimização, tal como pela identificação de fatores que possam interferir na segurança dos cidadãos e na deteção de cifras negras (diretiva estratégica n.º 10/2006 de 15 de maio; Quaresma, 2012).

A diretiva mencionada estabelece as missões das EPAV, nomeadamente: o diagnóstico da situação de segurança na sua área de responsabilidade, o atendimento e apoio às vítimas de crime, o aconselhamento sobre técnicas de autoproteção, estratégias de colaboração com a comunidade, a identificação de problemas e a cooperação com serviços de apoio social. Desta forma, “o atendimento às vítimas de crimes com repercussões traumáticas como a violência doméstica, é assegurado preferencialmente por elementos das EPAV ou por elementos com formação específica” (DGAI, 2013, p. 83). Este apoio especializado poderá influenciar positivamente a recuperação da vítima e “garantir que esta

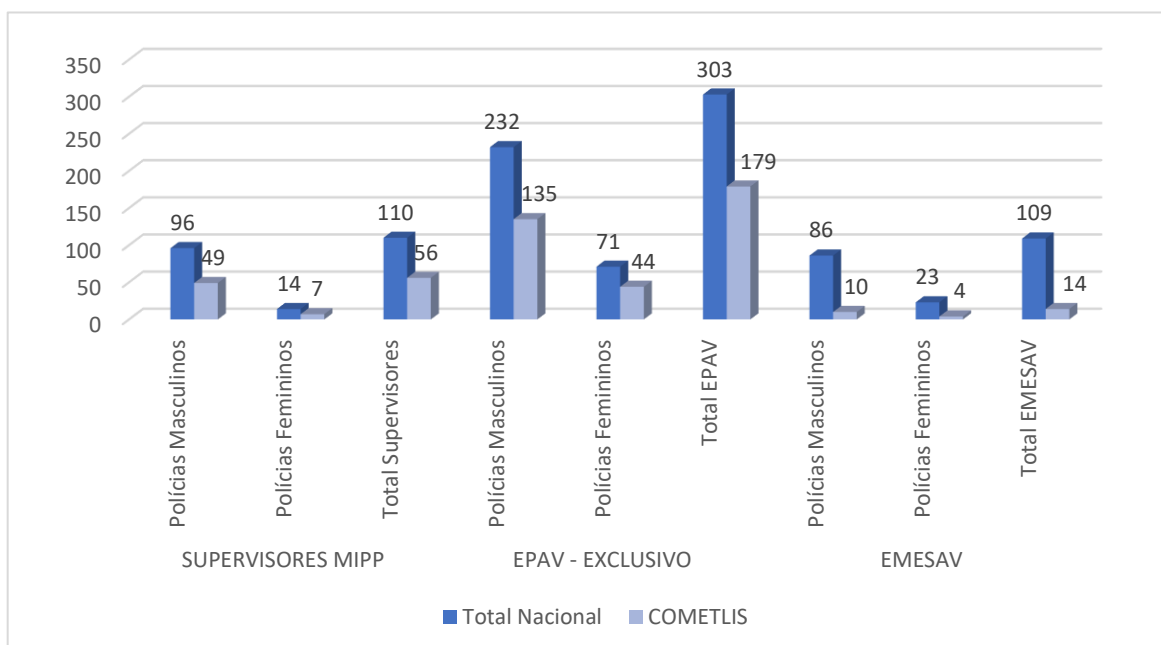
recorre novamente a um sistema de apoio formal quando dele necessite” (Carvalho, 2019, p. 32). No entanto, não estão integrados no MIPP todos os elementos afetos à esquadra, sendo essencial que todos tenham conhecimento do modelo e das informações transmitidas pelos agentes de proximidade, de forma a que o contacto com a vítima seja mais eficaz.

Em termos numéricos, e reportando-nos a dados disponibilizados pela Direção Nacional da PSP (2025), a nível nacional a PSP dispõe de 303 elementos afetos à missão e competências da PSP no âmbito das EPAV (232 homens e 71 mulheres) e 109 polícias afetos às Equipas Mistas de Escola Segura e Apoio à Vítima (EMESAV) (86 homens e 23 mulheres). Ao nível dos Supervisores do MIPP, a PSP dispõe de 110 polícias (96 homens e 14 mulheres).

No que concerne ao distrito de Lisboa, o COMETLIS dispõe de 179 polícias afetos às EPAV (135 homens e 44 mulheres) e 14 polícias afetos às Equipas Mistas de Escola Segura e Apoio à Vítima (10 homens e 4 mulheres). Afetos ao Policiamento de Proximidade no COMETLIS estão 56 supervisores MIPP (49 homens e 7 mulheres), conforme o que é apresentado na Figura 2:

Figura 2:

Distribuição por género dos polícias pelas funções com responsabilidade na VD



Mais tarde, a NEP N.º AULOOS/DO/03/01 de 15 de julho de 2021 institui as EAPVVD na PSP, as quais têm a função exclusiva de prestar atendimento e acompanhamento

subsequente às vítimas de VD. Estas Estruturas são obrigatoriamente dotadas de salas de atendimento equipadas para o atendimento. Nas EAPVVD são alocados, preferencialmente, os OCVD, que correspondem a um comissário responsável pela gestão dos casos de VD em articulação com entidades externas. São ainda sediadas nas Estruturas as Equipas Multidisciplinares de Violência Doméstica (EMVD), constituídas por polícias das Brigadas de Investigação Criminal de Violência Doméstica (BICVD) e das EPAV, sendo as EPAV obrigatoriamente destinadas ao atendimento às vítimas. As EAPVVD devem igualmente contemplar a existência de espaços reservados à alocação de TAV, conforme preconizado pela NEP N.º AUOOS/DO/03/01. De acordo com esta NEP, as vítimas são preferencialmente atendidas nas Estruturas, sendo que o atendimento nas esquadras deve ocorrer apenas quando tal não for possível ou em caso de recusa da vítima, privilegiando-se, nesses casos, o atendimento pelos polícias afetos às EPAV.

Posto isto, a PSP atua, então, segundo duas vertentes: através de uma atuação preventiva dos agentes de proximidade, por meio da recolha de informações e denúncias junto da sociedade, e através da denúncia do crime e posterior contacto com a vítima (Fernandes, 2012).

No que concerne à intervenção policial, são adotadas duas abordagens distintas. A primeira, que requer “especial sensibilidade” (Elias, 2006, p. 22), centra-se na proteção e segurança da vítima, assegurando o atendimento, acompanhamento contínuo, apoio e encaminhamento das vítimas para serviços especializados, através da adoção de objetivos previamente definidos, designadamente: (i) avaliação da situação enquanto perigo iminente para a vítima ou terceiros; (ii) recolha de elementos de informação essenciais de modo a adaptar a resposta policial; (iii) o acionar dos meios adequados, garantindo que os agentes que se deslocam ao local possuam elementos de informação suficientes para uma atuação rápida e segura; (iv) o garantir da proteção imediata de todos os envolvidos até à chegada dos meios; (v) e o registo de todas as informações e dados obtidos tendo em consideração o seu potencial de prova e de monitorização do incidente (DGAI, 2013). A segunda abordagem corresponde à “gestão do local do crime, recolha dos meios de prova, inquirição de testemunhas, apreensão de objetos entre outras diligências consideradas relevantes no âmbito do inquérito” (Elias, 2006, p. 22) atribuídas às equipas de investigação criminal. De forma geral, as forças de segurança direcionam a sua atuação não apenas para a prevenção, mas também para a proteção, acolhimento e orientação da vítima na sequência das agressões (Cardoso, 2014).

Por fim, a formação policial no âmbito da VD centra-se, sobretudo, nas respostas iniciais às vítimas. É comum que os polícias sintam frustração quando a vítima demonstra relutância ou recusa em colaborar, no entanto estudos realizados junto dos próprios polícias revelam que estes reconhecem a importância de compreender os motivos que conduzem à relutância da vítima e de prosseguir com a investigação, independentemente da vontade ou colaboração da vítima. Este entendimento fundamenta-se no facto de o processo poder avançar sem as declarações da vítima, mediante a utilização de outros elementos probatórios legalmente admissíveis, como registos fotográficos do local do crime, gravações de chamadas de emergência e relatórios médicos (Richards et al., 2008, as cited in Quaresma, 2012).

Embora a atuação policial tenha um papel crucial no atendimento e encaminhamento das vítimas, a sua eficácia depende de uma abordagem integrada e coordenada com outras instituições. Quintas e Sousa (2020) referem que, apesar dos programas especializados na área da VD que possam surgir da parte da polícia ou do sistema de justiça, a sua implementação requer a colaboração de outras instituições, o que implica um esforço de coordenação superior. A intervenção não deve ocorrer de forma isolada, pois apenas uma articulação adequada permite uma colaboração efetiva na proteção da vítima, nomeadamente no diagnóstico da situação, na orientação, na prevenção da revitimização e na promoção de provas, bem como na investigação criminal, seja através da denúncia do crime ou da preservação de provas por meio de uma abordagem que evite repetições desnecessárias. Magalhães (2018) salienta ainda que o sucesso e a eficácia da intervenção dependem da deteção precoce das situações de VD.

A colaboração entre o sistema de justiça criminal e as organizações de serviço social configura uma abordagem mais equilibrada do fenómeno, ao distribuir a responsabilidade por diversos organismos (Uchida et al., 2001), incluindo o MP, as FS, os serviços de saúde, os serviços sociais, outros serviços especializados no apoio à vítima, bem como os serviços de reinserção social e prisionais e, eventualmente, programas de supervisão de agressores (Quintas & Sousa, 2017, 2020). A comunicação e coordenação eficaz entre estas entidades são cruciais para assegurar a consistência, uniformização e celeridade dos processos (Quintas & Sousa, 2017).

2.3. O Papel dos Técnicos de Apoio à Vítima

Segundo a APAV (2010), o apoio prestado às vítimas, seja de natureza social, psicológica ou jurídica, é prestado “por técnicos de Serviço Social, educadores sociais e outros profissionais de Trabalho Social devidamente qualificados” (p. 111). Este apoio pode implicar o encaminhamento da vítima para instituições com as quais a APAV mantém parcerias, visando assegurar uma resposta eficaz a quaisquer pedidos de esclarecimento, apoio ou assistência. Desta forma, o acompanhamento permanece contínuo após o contacto inicial da vítima (Barros & Fragoso, 2021). Todos os atendimentos e acompanhamentos são registados e organizados sob a forma de processos escritos. Segundo Barros e Fragoso (2021), a APAV segue um protocolo unificado, que envolve o processamento interno da informação, a qual é posteriormente introduzida numa base de dados interna, acessível exclusivamente aos técnicos da APAV. Segundo os mesmos autores, apesar destes registos, a confidencialidade dos intervenientes é rigorosamente mantida, em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis (Barros & Fragoso, 2021).

Segundo Farias (2014), a intervenção do TAV, aliada à implementação de parcerias, tem como foco principal estabelecer uma rede de apoio para as vítimas de VD e para as suas famílias com o propósito da sua proteção, bem como assegurar o acesso a bens e serviços, ampliando a proteção e garantia dos direitos sociais. A intervenção atua também ao nível da responsabilização do agressor e da consciencialização da sociedade para o controlo social e denúncia deste crime, minimizando a tolerância social e conduzindo à alteração das normas e dos comportamentos que perpetuam esta problemática. O autor acrescenta que a função dos assistentes sociais assenta no trabalho em rede e na articulação entre as políticas públicas, com a finalidade de assegurar os direitos sociais dos indivíduos. Os técnicos devem possuir a “capacidade de estabelecer uma boa relação com o utente e estar a par da sua situação/problema, de forma a fazer um bom acompanhamento social”, sendo que “a proatividade também é um pré-requisito exigido ao técnico” (Farias, 2014, p. 37).

Durante o primeiro atendimento é comum que a vítima apresente inúmeras expectativas e receios, além de insegurança relativamente ao que será esperado dela. É igualmente frequente que hesitem em partilhar informações pessoais com um desconhecido, mesmo que este seja um profissional. Estes sentimentos manifestados no primeiro contacto podem influenciar o decorrer do processo, pelo que é essencial abordá-los de forma clara a fim de dar início ao processo de apoio. Por sua vez, os profissionais envolvidos podem

enfrentar situações de ansiedade, como o receio de serem percebidos como incompetentes, de perderem o controlo da conversa, de não saberem o que dizer ou como dizê-lo, ou de não corresponderem às expectativas da vítima, especialmente se esta se revelar pouco cooperativa ou hostil (APAV, 2010).

Para garantir que esta ansiedade inicial não compromete o atendimento é essencial procurar atenuar as tensões e o medo, criando um ambiente acolhedor e confortável que favoreça o diálogo. Entre as estratégias utilizadas pelo TAV, destacam-se: (i) o conhecimento profundo do ambiente de acolhimento, proporcionando segurança durante a interação; (ii) a compreensão de que não é obrigatório responder a todas as perguntas formuladas pela vítima; (iii) a consciência de que quase todas as informações partilhadas podem ser corrigidas, caso necessário; (iv) a perceção de que existem sempre oportunidades para esclarecer eventuais dúvidas; (v) a permissão de momentos de pausa ou silêncio e a intervenção sobre eles apenas quando absolutamente necessário; (vi) evitar expressar, verbal ou corporalmente, estranheza ou confusão (APAV, 2010).

O primeiro atendimento tem duas finalidades: a primeira consiste na prestação de apoio emocional, visto que a vítima se encontra numa situação emocional mais precária, em virtude da proximidade temporal da ocorrência traumática, sendo que este “é o momento no qual necessita de comunicar com alguém que saiba demonstrar compreensão e, mais do que isso, empatia perante a sua problemática” (APAV, 2010, p. 45); a segunda consiste na recolha de informação, que “deve ser tão vasta quanto possível, mas sempre dentro dos limites do necessário, por um lado, e do adequado ao momento, por outro” (APAV, 2010, p. 46). Desta forma, o profissional deve procurar recolher informação a 3 níveis (APAV, 2010):

- Nível 1. História de pré-vitimização e pessoal: o técnico analisa a história familiar, educacional e/ou profissional de forma a recolher elementos inerentes ao contexto social da vítima e à sua rede primária de suporte.
- Nível 2. Narração da vitimização: o técnico procura identificar as origens, a evolução e as dinâmicas de manutenção da vitimização, bem como as iniciativas de resolução do problema. Neste nível são recolhidos alguns dados, como a gravidade dos incidentes, os sinais de alerta, a existência de risco de suicídio ou homicídio e a posse de armas pelo agressor, para avançar com a avaliação de risco.
- Nível 3. A história pós-vitimização: o objetivo deste nível é avaliar o impacto da vitimização e paralelamente analisar as condições de intensificação ou perpetuação

do problema, fatores que o mantêm ou agravam, bem como conhecer as estratégias que a vítima usa para lidar com a situação e as suas capacidades para a alterar.

O apoio é estruturado com base no método de casos, composto por 3 fases consecutivas: estudo do problema; diagnóstico do problema; tratamento do problema. As duas primeiras fases são interdependentes, e o sucesso de cada uma depende do êxito da etapa anterior. Neste sentido o êxito da intervenção está sobretudo dependente do estudo e do diagnóstico do problema (Rodrigues, 2012, p. 38).

O diagnóstico é elaborado a partir das informações recolhidas no primeiro atendimento, mas permanece flexível e sujeito a reajustes ao longo do processo, sendo considerados novos elementos que possam surgir a evolução da vítima no atendimento e a compreensão da mesma acerca do seu papel. O técnico deve focar-se no diagnóstico das condições relacionais, sociais e institucionais da vítima, considerando as suas necessidades particulares, para permitir uma mediação eficaz com as redes de suporte envolvidas no processo de apoio. O objetivo final é possibilitar a autonomia da vítima, garantindo que as suas necessidades sociais decorrentes da vitimização são atendidas (APAV, 2010).

Desta forma, a partir do momento inicial do atendimento, é crucial esclarecer a vítima sobre o seu papel no processo de apoio, evitando a perceção de que todos os seus problemas serão resolvidos automaticamente. Assim, é possível prevenir uma interpretação incorreta por parte da vítima relativamente à existência de recusa de ajuda por parte do TAV, evitando que perceçione a situação como uma rejeição, suscetível de desencadear sentimentos de revolta (APAV, 2010).

Os TAV atuam em diversas áreas conforme as necessidades demonstradas pela vítima, nomeadamente “ao nível do acolhimento, da alimentação e da saúde” (Rodrigues, 2012, p. 38). Esta atuação depende da saída da vítima da residência em que coabita com o agressor e/ou a rutura com o mesmo. Em paralelo, deve existir uma intervenção ao nível do agressor (Rodrigues, 2012).

No âmbito da intervenção em crise, os TAV desempenham algumas tarefas essenciais no apoio à vítima, como: (i) o empoderamento, auxiliando-a a identificar as suas potencialidades para a resolução dos problemas, as suas capacidades e poder de decisão; (ii) o fornecimento de informações relativas aos seus direitos, bem como sobre os procedimentos judiciais; (iii) a colocação à disposição da vítima dos recursos materiais e humanos aos quais ela pode aceder, de forma a facilitar o processo de apoio e a promoção de uma relação de

proximidade; (iv) o apoio na reformulação do seu projeto de vida, a curto e a longo prazo; (v) o apoio na formulação do plano de segurança que irá orientar e conduzir o processo de mudança (APAV, 2010).

2.4. Estruturas de Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica

A probabilidade de serem alcançados resultados positivos é substancialmente maior em comunidades cujas respostas às vítimas de VD são coordenadas entre o sistema de justiça criminal e as organizações dedicadas à proteção da vítima, particularmente em razão da partilha de informações sobre a avaliação de risco (Shepard et al., 2002). O conhecimento do nível do risco e dos fatores de risco associados a cada agressor facilita o processo de tomada de decisão pelos profissionais envolvidos na prevenção de novas agressões, incluindo membros das FS, juízes e psicólogos (Campbell et al., 2009).

A literatura revela que os fatores essenciais para a manutenção da colaboração entre polícias e entidades de apoio à vítima são os seguintes: (i) compromisso com os objetivos da colaboração; (ii) comunicação; (iii) liderança sólida por parte dos principais decisores; (iv) compreensão da cultura das agências colaboradoras; (v) envolvimento em planeamentos adequados; (vi) disponibilização de recursos adequados para a colaboração; (vii) minimização de conflitos de território; (viii) compromisso para com a vítima; (ix) sentido de urgência e necessidade; (x) abertura de ambos para novas abordagens; (xi) visão comum em relação aos objetivos e à estrutura teórica; (xii) formalização do modelo de colaboração; (xiii) legitimação da colaboração, através da nomeação de representantes ou de reuniões periódicas; (xiv) partilha de informações através, por exemplo, de acordos de partilha de informações e sistemas de gestão de dados (Johnson et al., 2003; Macvean, Humphreys & Healey, 2018; Magruder, 2017). A colaboração entre as FS e as entidades de apoio à vítima, embora benéfica, exige uma atenção contínua e incentivos à sua manutenção (Hamilton et al., 2019).

À luz da NEPN.º AULOOS/DO/03/01, nas situações em que a Equipa de Policiamento Auto (EPAuto) se desloca ao local da ocorrência, deve-se proceder à avaliação da necessidade de ativação do serviço de Emergência Médica (112), adotar as providências cautelares necessárias quanto aos meios de prova, identificar e revistar a pessoa suspeita, bem como avaliar a existência de indícios da prática de um crime. A EPAuto deve questionar

se a vítima deseja ser atendida na Estrutura de Atendimento e deve orientá-la a para lá se deslocar pelos próprios meios ou, se tal não for possível, mediante transporte providenciado pelas EPAV. Caso a vítima se desloque a uma esquadra, o Graduado de Serviço realiza o mesmo procedimento.

Na EAPVVD, a EPAV deve assegurar a estabilização emocional da vítima através do método APOIAR, que consiste em: (i) Assumir a situação de VD; (ii) Participar às autoridades; (iii) Obter informação e apoio; (iv) Implementar medidas de autoproteção; (v) Adquirir autoconfiança; (vi) Recuperar autonomia. Os polícias devem apurar a existência de crianças no agregado familiar e comunicar o facto ao Tribunal de Família e Menores da área de residência da criança, à CPCJ e a eventuais comissões locais de VD. Caso sejam identificados maiores vulneráveis, os polícias devem avaliar a autonomia dos mesmos e coordenar a sua proteção através de familiares ou da Segurança Social.

Em articulação com as BICVD, os polícias atribuem o EVVD que assegura o exercício dos direitos da vítima desde a fase inicial do processo, avaliam o nível do risco através do RVD-1L e a necessidade de atribuição de teleassistência e elaboram o Plano de Segurança, promovendo a articulação com Estruturas de apoio da RNAVVD sempre que aplicável. As BICVD avaliam a existência de cenário de crime e a possibilidade de detenção em flagrante delito ou a necessidade de detenção fora de flagrante delito, bem como a competência para a investigação criminal.

Se necessário, a EPAV acompanha a vítima à unidade hospitalar, garantindo a preservação de vestígios. A vítima é questionada sobre a sua pretensão de permanência ou saída da residência, sendo auxiliada na retirada de bens essenciais. Se o risco for considerado elevado, a EPAV questiona a vítima sobre a necessidade de acolhimento de emergência, ativando, se necessário, a Segurança Social e a RNAVVD.

As EPAV, em articulação com a BIC e a RNAVVD e sob coordenação do OCVD, garantem a continuidade da intervenção. Neste sentido, a EPAV acompanha a vítima em diligências processuais, promove o reajuste das medidas de proteção e dá continuidade ao método APOIAR. Caso seja identificado um Risco Elevado, a equipa responsável deve estabelecer contacto telefónico com a vítima no prazo máximo de 7 dias, a fim de aferir o seu estado e identificar necessidade de apoio. Caso seja classificado como Risco Médio, o contacto deve ser realizado no prazo máximo de 30 dias. Já nos casos classificados como Risco Baixo, o contacto ocorre até 60 dias após o incidente. A BICVD realiza os atos

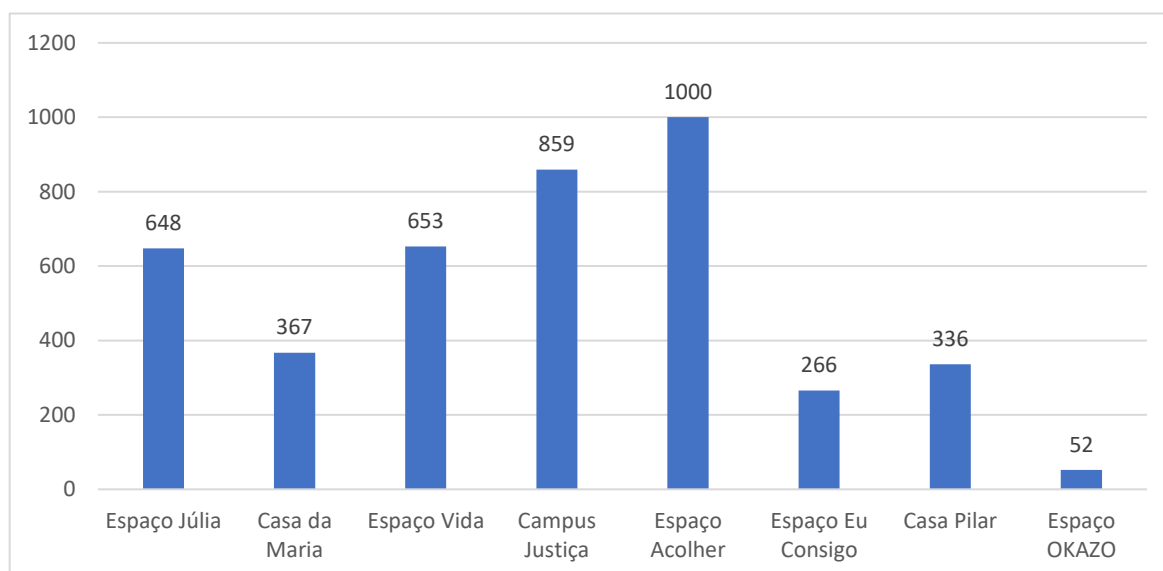
eminentemente processuais, nomeadamente a aplicação do RVD-2L, concretizado no decurso do acompanhamento/monitorização da situação já participada. Caso a vítima não pretenda deslocar-se a uma EAPVVD, a EPAuto realiza os procedimentos acima referidos no local.

A primeira EAPVVD foi criada em 2010, com a implementação do Espaço Vida. Atualmente o COMETLIS dispõe de 8 EAPVVD, embora uma delas, o Espaço OKAZO, se encontre com um funcionamento reduzido, pelo que não será incluído para efeitos do presente estudo.

No ano de 2024, as EAPVVD registaram um total de 4181 atendimentos. A Figura 3 apresenta a distribuição do número total de atendimentos registados por EAPVVD no âmbito do COMETLIS (cf. dados disponibilizados pela Direção Nacional da PSP, 2025):

Figura 3:

Número de vítimas atendidas por cada EAPVVD do COMETLIS em 2024



Espaço Júlia – Resposta Integrada e Apoio à Vítima (RIAV)

O Espaço Júlia – RIAV surgiu a 24 de julho de 2015. Esta Estrutura oferece um atendimento especializado realizado por agentes da PSP em colaboração com TAV especializados pela CIG da freguesia de Santo António, que realizam todos os encaminhamentos sociais e de apoio à vítima (cf. Protocolo de Cooperação de 2015). A Estrutura encontra-se em funcionamento 24 horas por dia, todos os dias do ano, e encontra-se sediada na Alameda Santo António dos Capuchos em Lisboa. Atualmente o espaço conta

com dez polícias. As vítimas da área das 1^a, 2^a, 3^a, 4^a e 5^a Divisões devem ser conduzidas pela PSP para esta Estrutura caso o desejem (cf. Protocolo de Cooperação de 2015).

O Espaço Júlia conta com um Protocolo de Cooperação, assinado a 14 de maio de 2015, entre a PSP, o Centro Hospitalar Lisboa Central e a Junta de Freguesia de Santo António. Adicionalmente, foi escrita uma adenda ao Protocolo em outubro de 2022, embora esta ainda não tenha sido assinada (cf. Protocolo de Cooperação de 15 de maio de 2015). Além disso, o funcionamento do referido espaço encontra-se regulado pelo regulamento do Espaço Júlia – RIAV, aprovado pelo aviso n.º 19564/2024/2, publicado no Diário da República a 2 de setembro de 2024.

Casa da Maria

A Casa Da Maria surgiu a 22 de maio de 2017 e encontra-se em funcionamento na sede da Divisão Policial de Oeiras (cf. Protocolo de Colaboração n.º 729/2020). A Casa da Maria não dispõe de um protocolo formalmente estabelecido, contudo existe um acordo entre a Câmara Municipal de Oeiras, a APAV e a PSP, que versa sobre a presença de TAV no edifício da PSP, junto à Estrutura (Protocolo de Colaboração n.º 729/2020). Além disso, não há um regulamento interno associado. Ao espaço encontram-se afetos sete elementos da PSP e profissionais da APAV, em cooperação, para prestar apoio às vítimas de crime que ali se dirigem (cf. Protocolo de Cooperação n.º 729/2020).

Espaço Vida

O Espaço Vida – Centro de Atendimento à Vítima do Concelho de Loures, foi criado pelo Município de Loures em abril de 2010 (cf. Protocolo de Cooperação de 2022). Esta Estrutura, com serviço integrado, funciona 24 horas por dia, todos os dias do ano. Atualmente a Estrutura conta com seis polícias afetos. Além do atendimento realizado pela PSP, é disponibilizada a cooperação de TAV da Câmara Municipal de Loures, conforme o Protocolo de Cooperação assinado a 24 de novembro de 2022. Existe ainda uma proposta de Regulamento Interno em elaboração, no entanto esta ainda não foi aprovada (cf. Protocolo de Cooperação de 20 de dezembro de 2022).

Campus Justiça – RIAV

O Campus Justiça – RIAV surgiu a 9 de março de 2020. Nos termos do Protocolo de Cooperação celebrado entre a PSP, o Departamento de Investigação e Ação Penal da Comarca de Lisboa, o Departamento de Investigação e Ação Penal Regional da Comarca de Lisboa e a Freguesia do Parque das Nações, foi implementado o projeto “SEIVD: Secção especializada integrada de VD – RIAV” em novembro de 2022, que tem como objetivos incrementar a qualidade no atendimento e apoio às vítimas de crimes cometidos no contexto de VD e implementar mecanismos de cooperação e coordenação entre as valências policiais e os parceiros. Contudo, este documento não se encontra assinado nem existe um regulamento interno estabelecido (cf. Protocolo de Cooperação de 2022). Atualmente o espaço conta com dez polícias.

As ocorrências da área da 2^a e 3^a Divisões Policiais devem ser encaminhadas para esta EAPVVD, onde se encontra uma equipa multidisciplinar que realiza o atendimento, quer pela colaboração do GIAV – Gabinete de Informação e Atendimento à Vítima, que se encontra no mesmo edifício (cf. Protocolo de Cooperação de novembro de 2022), quer pelo encaminhamento para a associação FEM (Feministas em Movimento) – Lisboa + Igualdade, resposta para a cidade de Lisboa.

Casa Pilar

A Casa Pilar surgiu a 24 de setembro de 2021, por iniciativa da Divisão Policial de Cascais e em colaboração com a Câmara Municipal de Cascais, que assumiu a responsabilidade de garantir a presença de TAV em regime de prevenção 24h por dia. A Casa Pilar é um espaço próprio a funcionar na Divisão, com salas de atendimento para a intervenção dos TAV e dos OPC. Atualmente, a Casa Pilar resulta de uma parceria entre a PSP, a Câmara Municipal de Cascais e a APAV nos termos de um Protocolo de Cooperação que não se encontra assinado. Além disso, não existe regulamento interno estabelecido, existindo apenas a determinação 03CMDT2021 – “Procedimentos em situações de Violência Doméstica - Casa Pilar”. A Estrutura possui treze polícias afetos.

Espaço Acolher

O Espaço Acolher surgiu a 17 de janeiro de 2022, localiza-se em Mira Sintra com quinze polícias afetos. Atualmente, não possui qualquer protocolo formalizado ou colaboração externa. Dispõe de uma diretiva de procedimentos – “Diretiva Operacional 01/22 – Violência Doméstica | Espaço Acolher/Enquadramento e Orientações de Serviço”. Esta EAPVVD encontra-se em funcionamento 24 horas por dia.

Espaço EuConsigo

O Espaço EuConsigo surgiu a 13 de setembro de 2021, localiza-se em Vila Franca de Xira, sediada na Esquadra da Póvoa de Santa Iria, com dez polícias afetos. À semelhança do Espaço Acolher, esta Estrutura não possui qualquer protocolo formalizado ou colaboração externa e encontra-se em funcionamento 24 horas por dia.

Capítulo II - Método

1. Considerações Metodológicas

Finda a abordagem teórica da presente investigação, é essencial definir o caminho mais adequado para desenvolver o presente estudo, em consonância com o problema de investigação.

Uma investigação surge quando algo é interpretado como um problema, conduzindo tal a uma busca por soluções ou respostas, o que está diretamente relacionado com a metodologia, ou seja, “um conjunto de procedimentos técnicos que fundamentam as pesquisas científicas em qualquer área” (Filho & Sandes, 2022, p. 122) com o objetivo de terminar com os “ângulos mortos da nossa visão, trazendo aspetos muitas vezes não visualizados e até ignorados” (p. 122), de forma a atingir um resultado válido.

Para além da metodologia, é fundamental definir o método, visto que este possibilita a criação e produção de conhecimento validado, atingindo as metas do estudo a que nos propomos (Marconi & Lakatos, 2003). O método consiste num conjunto de atividades racionais e sistemáticas, que permitem alcançar os objetivos previamente definidos de forma segura e eficiente, delineando o percurso a ser seguido pelo investigador ao longo da investigação, apoiando-o no processo decisório e na deteção de erros (Marconi & Lakatos, 2003). O método, segundo Prodanov e Freitas (2013), diz respeito ao “caminho para chegarmos a determinado fim, e método científico como o conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos adotados para atingirmos o conhecimento” (p. 24).

Deste modo, a presente investigação assume cariz qualitativo, através da análise de entrevistas. O estudo é predominantemente exploratório e descritivo, uma vez que se pretende perscrutar um problema pouco explorado, obtendo informações que permitam orientar uma investigação com maior precisão e que descreva meticulosamente o problema em análise, de modo a sustentá-lo (Sandes et al., 2022). Tratando-se de um estudo exploratório, deixámos de parte a definição de hipóteses e delineámos objetivos específicos que orientaram o desenvolvimento desta investigação, com a finalidade de produzir novos conhecimentos sobre o tema em questão (Cervo et al., 2007).

Por fim, a abordagem qualitativa centra-se “na investigação em profundidade, conduzida de acordo com procedimentos regulares e repetidos” (Santo, 2015, p. 27). Nesta linha de pensamento, são utilizadas técnicas como a “observação não estruturada, entrevistas

abertas, revisão de documentos, discussão em grupo, avaliação de experiências pessoais, inspeção de histórias de vida, análise semântica e de discursos quotidianos” (Sampieri et al., 2006, p. 10). Esta abordagem permite aprofundar a compreensão dos fenómenos, mediante o estudo das “ações dos indivíduos, grupos ou organizações no seu ambiente ou contexto social, interpretando-os segundo a perspectiva dos próprios sujeitos que participam da situação” (Guerra, 2014, p. 11).

2. Participantes

Recorreu-se ao testemunho de nove informantes privilegiados da PSP, nomeadamente sete Coordenadores das EAPVVD e dois responsáveis na área do MIPP, que atualmente assumem um papel ativo nesta matéria, bem como de seis Técnicos de Apoio à Vítima que com estas colaboram, visto que “constituem o público a que o estudo diz diretamente respeito” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p.72).

Esta seleção baseia-se na técnica de amostragem por seleção racional, em função do seu carácter representativo, com a finalidade de contribuir para uma melhor compreensão do fenómeno (Fortin, 2009).

No estudo, participaram apenas os especialistas que consentiram ser entrevistados, após resumo dos objetivos do presente estudo e termo de consentimento informado assinado (cf. Apêndice E). Adicionalmente, foi realizada a gravação das entrevistas para possibilitar a transcrição integral, comprometendo-nos à posterior eliminação dos registos.

3. Corpus

O *corpus* refere-se ao “conjunto dos documentos tidos em conta para serem submetidos aos processos analíticos” (Bardin, 1977, p. 126) sendo que, na presente investigação científica, este é constituído pelas quinze entrevistas semiestruturadas transcritas *verbatim*.

4. Instrumento de recolha de dados

O instrumento de recolha de dados utilizado foi selecionado com base na sua adaptabilidade às características dos entrevistados e, em simultâneo, ao tipo de informação que se pretendia recolher. Deste modo, optámos pela entrevista, que, conforme Quivy e Campenhoudt (2005), corresponde ao instrumento mais adequado para estudar a perceção de um indivíduo sobre determinado tema, dado “permitirem ao investigador retirar das entrevistas informações e elementos de reflexão muito ricos e matizados” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 192).

Para Sarmiento (2013), a entrevista consiste num instrumento científico que se fundamenta na inquirição presencial a um ou mais indivíduos, com o objetivo de adquirir um conjunto de informações, visando ampliar o conhecimento e explorar a temática em questão. É fundamental que a entrevista seja conduzida de “forma muito aberta e flexível e que o investigador evite fazer perguntas demasiado numerosas e demasiado precisas” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 69), sob pena de o entrevistado restringir a profundidade das suas respostas (Quivy & Campenhoudt, 2005).

As entrevistas realizadas foram semiestruturadas e contaram com a intervenção da entrevistadora quando necessário, uma vez que a investigadora submeteu o entrevistado a um conjunto de perguntas-guia, que, no fundo, consistiam em “questões abertas ao entrevistado, que dispõe de uma maior liberdade de resposta” (Flick, 2002, as cited in Figueiredo, 2022, p. 17), utilizadas apenas como referência para a própria investigadora e formuladas de acordo com os objetivos da investigação e a informação que se pretende obter (Quivy & Campenhoudt, 2005).

A elaboração do guião das entrevistas contemplou dois planos de análise, de forma a incluir as diferentes dimensões do objeto em estudo, através de uma abordagem mais direcionada e consistente. A categoria de questões 1 teve como propósito a caracterização dos modelos de atendimento nas EAPVVD. Deste modo, pretendemos recolher a perceção dos profissionais sobre as características do funcionamento e a eficácia de cada modelo de colaboração, bem como os critérios essenciais para um modelo de colaboração eficaz. Por sua vez, a categoria de questões 2 concentrou-se em identificar os fatores críticos, medidas e alterações necessárias com base na perceção dos profissionais envolvidos, bem como analisar a viabilidade e os benefícios da presença permanente de TAV nas EAPVVD.

Deste modo, o guião foi validado quanto ao seu conteúdo, forma e escrita pelos orientadores do presente estudo. A autorização para a sua aplicação consta do Apêndice D. Pretendeu-se, através dos dados e informações proveitosas, compreender melhor a realidade em análise e propor um modelo universal a aplicar em todas as EAPVVD do COMETLIS.

5. Instrumento de análise de dados

A análise de conteúdo sucede à realização e transcrição das entrevistas e é entendida como um conjunto de técnicas de análise das comunicações, assente na aplicação de procedimentos sistemáticos e objetivos destinados à descrição do conteúdo das mensagens (Bardin, 1977). Esta análise viabiliza a inferência de conhecimento quanto às condições em que as mensagens foram produzidas e recebidas, a partir da análise de discursos e conteúdos profundamente heterogêneos (Bardin, 1977). Segundo Sandelowski (2000), a análise de conteúdo é o instrumento apropriado à análise de dados em estudos qualitativos, visto que é indicado para “comparar, contrastar e categorizar dados” através da análise de textos (Hignett & McDermott, 2013, p. 6) e permite identificar e descrever a utilização de categorias temáticas com profundidade, através de “operações de desmembramento do texto em unidades, em categorias segundo reagrupamentos analógicos” (Bardin, 1977, p. 201).

O recurso a este instrumento permite a criação de conhecimento acerca de fenómenos que não podem ser observados na íntegra. Neste contexto, torna-se evidente a relevância da qualidade na análise de conteúdo, uma vez que a credibilidade das inferências está vinculada à aplicação de procedimentos submetidos a “diversas regras relativas à sua fidelidade e validade” (Pais, 2004, p. 250).

Para além do exposto, um benefício da análise de conteúdo consiste no facto de ser “balizado por duas fronteiras: de um lado a fronteira da linguística tradicional e do outro o território da interpretação do sentido das palavras (hermenêutica)” (Campos, 2004, p. 612). Na mesma linha de pensamento, Bardin (1977) salienta que este instrumento permite compreender o que está além das palavras, excedendo a simples descrição do conteúdo para interpretar as condições de produção e interpretação.

A abordagem qualitativa possibilita “funcionar sobre *corpus* reduzidos e estabelecer categorias mais discriminantes” (Bardin, 1977, p. 145) e sem requerer um elevado número de frequências para proceder com os cálculos, uma vez que o objetivo é analisar “um

pequeno número de informações complexas e pormenorizadas” (Quivy & Campenhoudt, 2005, p. 227), sendo reconhecida a subjetividade inerente às percepções recolhidas na entrevista. Portanto, o principal critério para esta abordagem é a presença de um tema e “não a frequência da sua aparição, em cada comunicação individual” (Bardin, 1977, p. 146).

Segundo Sarmiento (2013, p. 47), este instrumento consiste numa “metodologia utilizada nos conteúdos de comunicação, que analisa numericamente a frequência da ocorrência de determinados termos, conceitos ou palavras, agregando-as em categorias”. Bardin (1977, p. 38) acrescenta que existe também a “inferência de conhecimentos relativos às condições de produção (...) que recorre a indicadores”, descrevendo e sistematizando o conteúdo das mensagens em análise. Este instrumento permite realizar uma reinterpretação das informações recolhidas na entrevista, atribuindo-lhes um significado (Moraes, 1999).

A análise de conteúdo envolve três etapas principais: a pré-análise, a exploração do material e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação (Bardin, 1977).

A pré-análise compreende a organização dos documentos selecionados para análise, a formulação dos objetivos e a elaboração de indicadores que alicercem a interpretação final (Bardin, 1977). Nesta etapa, as entrevistas transcritas são lidas de forma "flutuante" (Bardin, 1977, p. 126), permitindo identificar indicadores preliminares sobre as ideias principais transmitidas.

A exploração do material consiste “essencialmente em operações de codificação, decomposição ou enumeração, em função de regras previamente formuladas” (Bardin, 1977, p. 131). “A codificação corresponde a uma transformação (...) dos dados brutos do texto (...) que, por recorte, agregação e enumeração, permite atingir uma representação do conteúdo” (Bardin, 1977, p. 103), aprovendo “uma representação simplificada dos dados brutos” (Bardin, 1977, p. 119) através do “procedimento de agrupar dados considerando a parte comum existente entre eles” (Moraes, 1999, p. 6).

Nesta etapa são estabelecidas as categorias e subcategorias de análise, por meio da análise categorial temática, que, segundo Bardin (1977), é a forma mais célere e eficaz. As categorias correspondem a classes, as quais concentram um conjunto de elementos denominados unidades de registo (u.r), sob um título genérico de acordo com as suas características comuns (Bardin, 1977). A codificação das u.r. permite “uma descrição exata das características pertinentes do conteúdo” (Bardin, 1977, p. 133).

A categorização pode surgir de dois processos distintos: o fechado e o aberto (Bardin, 1977). O procedimento fechado utiliza categorias pré-definidas com base em quadros teóricos prévios derivados de investigações anteriores, enquanto o procedimento aberto cria categorias emergentes durante a análise do corpus (Ghiglione & Matalon, 2001). Pais (2004) apresenta um terceiro processo, o misto, que tem por base um conjunto de categorias, no entanto permite a debilitação de novas, conforme necessário durante o procedimento analítico.

Para os analistas, o ideal seria não ser preciso reinventar uma grelha de categorias para cada material e cada objetivo de análise. Contudo, isso não é possível a não ser para materiais muito similares e para um objetivo idêntico (...). A comparação de textos submetidos a um mesmo conjunto de categorias, permite a interpretação dos resultados obtidos de maneira relativa (Bardin, 1977, p. 126).

No presente estudo, optou-se por um processo aberto devido à inexistência de quaisquer categorias pré-definidas. O quadro categorial (Apêndice H) foi elaborado de raiz, com base nas declarações dos entrevistados, incorporando tanto os temas principais como os secundários.

A fase final consiste no tratamento dos resultados, inferência e interpretação, onde os dados obtidos são analisados para se extrair valor e significado (Bardin, 1977), assegurando a fiabilidade e validade da análise.

Por forma a garantir a qualidade do processo de codificação surgem dois tipos de fiabilidade: intracodificador; e intercodificador. A fiabilidade intracodificador assegura que o mesmo codificador analisa o *corpus* em momentos distintos e obtém resultados consistentes, já a fiabilidade intercodificador refere-se ao recurso a diferentes codificadores, alcançando também resultados iguais (Ghiglione & Matalon, 2001).

No que concerne à validade, esta “exige que todas as categorias criadas sejam significativas e úteis em termos do trabalho proposto, sua problemática, seus objetivos e sua fundamentação teórica” (Moraes, 1999, p. 7). A validade resulta de uma coerência interna entre os diversos traços significativos” (Bardin, 1977, p. 175) e encontra-se patente em diversos momentos da análise (Vala, 1986).

Assim, o recurso à análise de conteúdo temática revelou-se o mais adequado para a presente investigação, ao proporcionar uma abordagem metódica, sensível às nuances dos dados qualitativos e em consonância com as exigências científicas das ciências sociais.

6. Procedimentos

Num primeiro momento, a investigação científica apresentada focou-se numa revisão do estado da arte relativamente ao objeto em estudo. Esta fase permitiu compreender a problemática da VD, começando por uma abordagem mais ampla e gradualmente concentrando o foco para o funcionamento das EAPVVD no que concerne ao atendimento de vítimas de VD.

Quanto às entrevistas, foi submetido, *a posteriori*, um pedido de autorização formal ao Diretor Nacional Adjunto (DNA) para a Unidade Orgânica de Recursos Humanos da PSP (cf. Apêndice B). O pedido foi remetido à Direção de Ensino do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), respeitando os procedimentos hierárquicos necessários até à entidade competente.

Após obtenção formal do despacho de autorização para a realização das entrevistas (cf. Apêndice D), iniciou-se o processo de contacto com os quinze entrevistados, com o intuito de apurar o seu interesse e disponibilidade. Os contactos foram efetuados via eletrónica ou telefónica, sendo expostos os objetivos da investigação e o propósito das entrevistas.

Embora o objetivo inicial fosse realizar todas as entrevistas presencialmente, fatores como a distância geográfica e a incompatibilidade de horários conduziram à utilização da plataforma Zoom como alternativa. Assim, 12 entrevistas ocorreram presencialmente e as restantes 3 foram realizadas através da referida plataforma.

Com a autorização dos entrevistados, procedemos à gravação dos seus testemunhos com recurso ao sistema de gravação do *smartphone*, para posterior transcrição integral e análise de conteúdo.

A análise de conteúdo foi realizada com base num processo exploratório e flexível, orientado através da elaboração de um quadro categorial (cf. Apêndice H), onde foram definidas as seguintes categorias e subcategorias, de acordo com os padrões e temas que emergiram durante a leitura e releitura das entrevistas:

Tabela 1:

Quadro Categorical

<p>A. Modelos de colaboração</p>	<p>A.1. Atendimento exclusivamente policial A.2. Atendimento articulado numa estrutura comum A.3. Atendimento articulado com separação infraestrutural</p>
<p>B. Presença de TAV nas EAPVVD</p>	<p>B.1. Benefícios → B.1.1. Não revitimização → B.1.2. Celeridade e conhecimento processual → B.1.3. Benefícios genéricos B.2. Viabilidade → B.2.1. Viável → B.2.2. Inviável B.3. Presença → B.3.1. 24 horas por dia → B.3.2. Horário definido → B.3.3. Contacto telefónico</p>
<p>C. Critérios essenciais</p>	<p>C.1. Protocolos e colaboração interinstitucional C.2. Formação especializada C.3. Perfil do polícia C.4. Condições das instalações C.5. Experiência C.6. Uniformização de procedimentos</p>
<p>D. Fatores críticos</p>	<p>D.1. Necessidade de formação D.2. Empenhamento de recursos humanos D.3. Infraestruturas D.4. Linguagem técnica D.5. Morosidade processual D.6. Revitimização D.7. Inexistência de protocolos D.8. Inexperiência dos polícias D.9. Acompanhamento contínuo D.10. Fraca cultura institucional D.11. Segregação de funções</p>

<p>E. Medidas a adotar</p>	<p>E.1. Incentivos E.2. Especialização E.3. TAV nas EAPVVD E.4. Polícia com vestuário civil E.5. Formação conjunta E.6. Flexibilidade no atendimento E.7. Medidas preventivas imediatas → E.7.1. Implementação de acolhimento de emergência → E.7.2. Celeridade da intervenção → E.7.3. Gestão de entradas</p>
<p>F. Modelo mais eficaz</p>	<p>F.1. Transversalidade do modelo → F.1.1. ii) Atendimento articulado numa infraestrutura comum → F.1.2. iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural F.2. Modelo casuístico F.3. Outro</p>

Após uma análise minuciosa das entrevistas, foram concebidas orientações normativas destinadas a regulamentar o funcionamento das EAPVVD, com base nos aspetos identificados como essenciais pelos entrevistados. O estudo foi ainda enriquecido pela apresentação e discussão de resultados, garantido uma abordagem fundamentada e alinhada com as necessidades práticas e objetivos específicos da investigação.

Capítulo III - Apresentação de Resultados

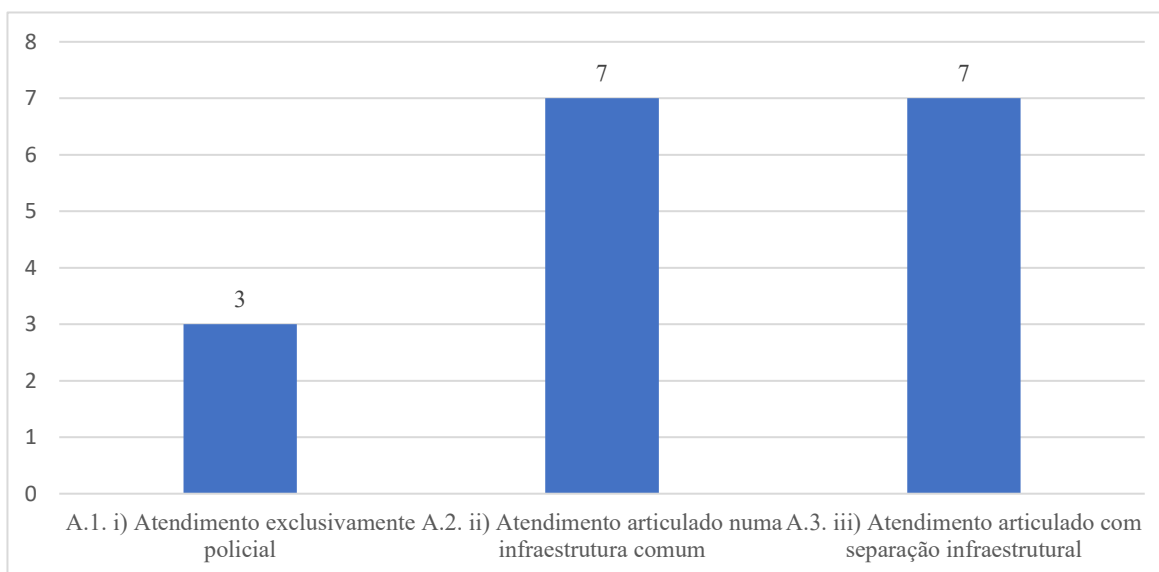
No presente capítulo, em sintonia com os objetivos do presente estudo, procedeu-se à sistematização dos resultados obtidos através da análise de conteúdo do *corpus*, devidamente codificados no quadro categorial (cf. Apêndice H).

Na análise das entrevistas procedeu-se à contabilização das unidades de registo (u.r.) correspondentes às menções dos entrevistados (cf. Apêndice I), as quais se distribuem por subcategorias pertencentes a seis categorias principais: modelos de colaboração (A); presença da TAV nas EAPVVD (B); critérios essenciais (C); fatores críticos (D); medidas a adotar (E); modelo mais eficaz (F).

No que concerne à categoria (A) modelos de colaboração, foi possível definir três subcategorias, conforme se observa na Figura 4:

Figura 4:

Distribuição das u.r. pelos modelos recolhidos na análise de conteúdo



Da análise dos dados, constata-se que predomina a informação relacionada com os modelos de atendimento ii) e iii). O modelo de atendimento ii) é alusivo ao atendimento com base numa parceria entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, que garante a presença de TAV na mesma infraestrutura (A.2. = 7 u.r.), enquanto o modelo de atendimento iii) diz respeito ao atendimento realizado pela PSP na infraestrutura com o apoio por TAV assegurado, fruto de protocolo (A.3. = 7 u.r.). Segue-se a informação relacionada com o

modelo de atendimento i), inerente ao atendimento exclusivamente realizado por polícias nas EAPVVD (A.1. = 3 u.r.).

Os modelos ii) e iii) apresentam o mesmo número de u.r., sendo que, com base nas informações recolhidas por meio das entrevistas, foi possível concluir que o modelo ii) corresponde ao modelo de funcionamento predominante no COMETLIS, nomeadamente no Espaço Júlia, Espaço Vida, Casa da Maria e Campus de Justiça. O modelo iii) é implementado na Casa Pilar e o modelo i) é praticado no Espaço EuConsigo e no Espaço Acolher (cf. Tabela 2). Verifica-se que a abordagem por parte dos entrevistados sobre os modelos oscila consoante a profundidade dos seus conhecimentos, as funções que exercem e a sua experiência pessoal.

Tabela 2:

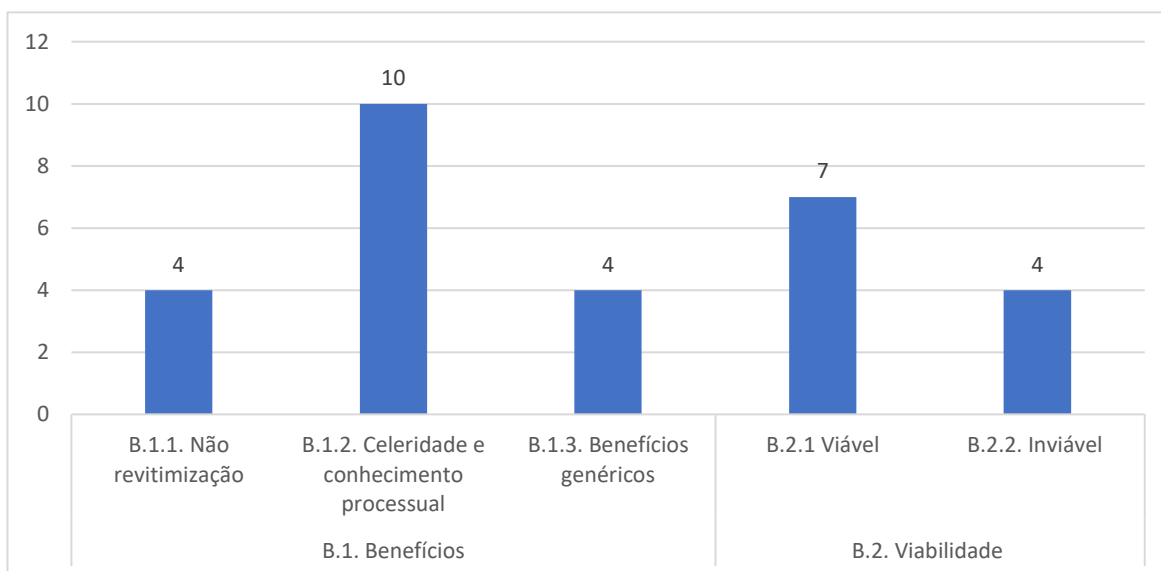
Distribuição das EAPVVD pelos modelos de atendimento identificados

EAPVVD	Modelo i)	Modelo ii)	Modelo iii)
Espaço Júlia		X	
Espaço Vida		X	
Casa da Maria		X	
Casa Pilar			X
Campus de Justiça		X	
Espaço EuConsigo	X		
Espaço Acolher	X		

No que concerne à categoria (B), presença de TAV nas EAPVVD, foi possível definir três subcategorias, conforme se observa na Figura 5 e 6:

Figura 5:

Distribuição das u.r. pelos fatores relacionados com a presença de TAV nas EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo



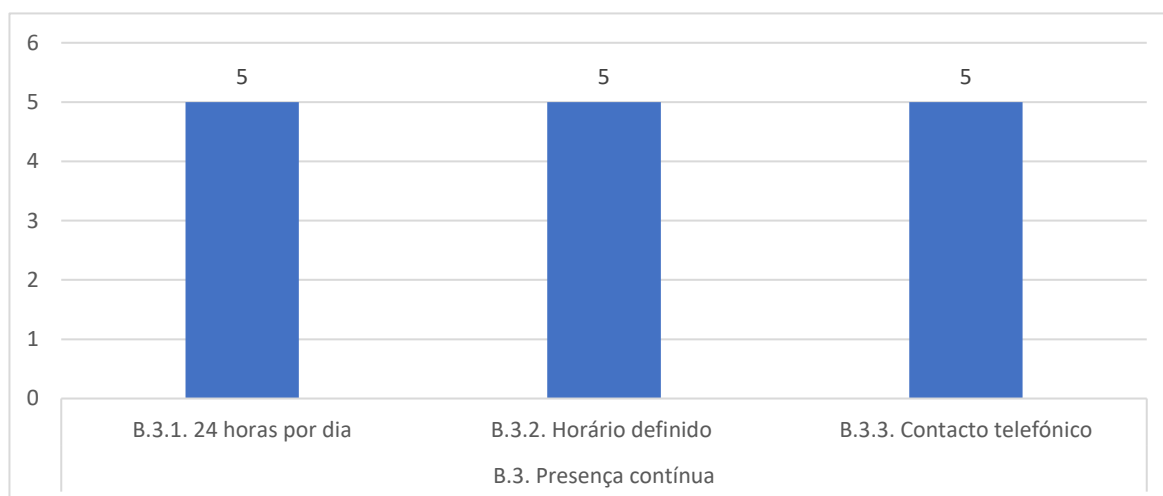
Da análise dos resultados verifica-se que a totalidade dos entrevistados reconhece a existência de benefícios da presença de TAV nas EAPVVD (B.1. = 18 u.r.). Destaca-se que o principal benefício identificado corresponde à celeridade e ao conhecimento processual (B.1.2. = 10 u.r.) devido à possibilidade de disponibilização imediata de apoio psicológico à vítima e ao fornecimento de informações de que a polícia não dispõe. A não revitimização (B.1.1. = 4 u.r.) é abordada na medida em que a presença de TAV, em colaboração com a PSP, permite que as vítimas relatem a situação uma única vez, evitando a repetição dos acontecimentos e, conseqüentemente, sem intensificar o sentimento de fragilidade. Além das referidas, registaram-se quatro menções ao facto de ser considerado benéfico, embora sem qualquer fundamentação associada (B.1.3. = 4 u.r.).

No que concerne à subcategoria B.2., viabilidade, esta foi decomposta em dois critérios, com o intuito de fazer a distinção entre as considerações positivas e negativas. Constatou-se que uma parte significativa dos entrevistados considera viável a presença de TAV nas EAPVVD, registando-se 7 u.r. (B.2.1.). Contudo, alguns entrevistados destacaram a inviabilidade (B.2.2. = 4 u.r.) deste aspeto, justificando-a pela carência de recursos humanos adicionais.

Por fim, a subcategoria B.3., presença contínua, foi decomposta em três tipologias referidas pelos entrevistados (cf. Figura 6), sendo que cada um indicou a que considerava mais adequada. Verificou-se que as u.r. foram uniformemente distribuídas entre as três tipologias, nomeadamente: um horário 24 horas, 7 dias por semana (B.3.1. = 5 u.r.); um horário definido (B.3.2. = 5 u.r.); um contacto telefónico para solicitar a presença de TAV (B.3.3. = 5 u.r.).

Figura 6:

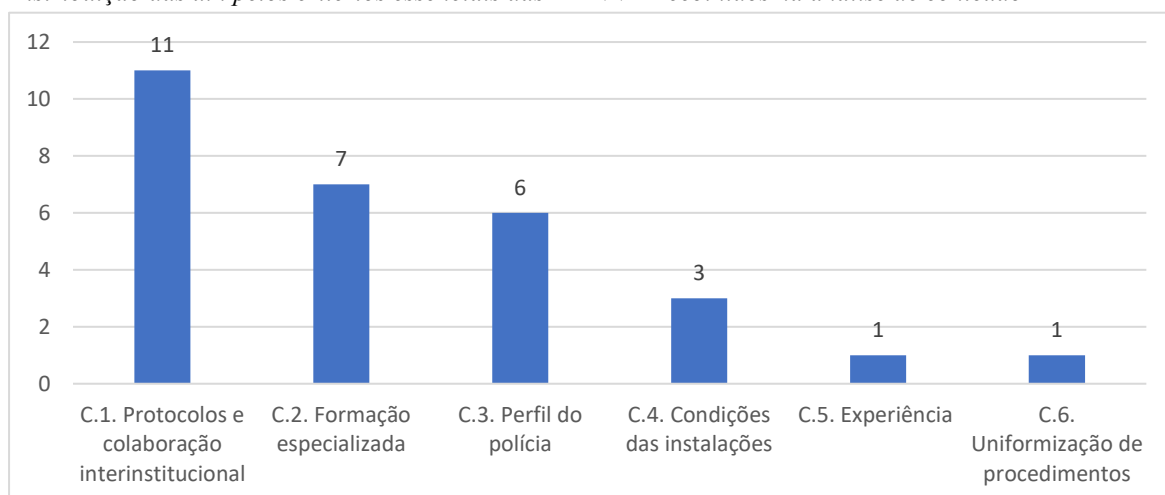
Distribuição das u.r. pelos fatores relacionados com a presença contínua de TAV nas EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo



A categoria (C) critérios essenciais foi dividida em seis subcategorias (cf. Figura 7):

Figura 7:

Distribuição das u.r. pelos critérios essenciais das EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo



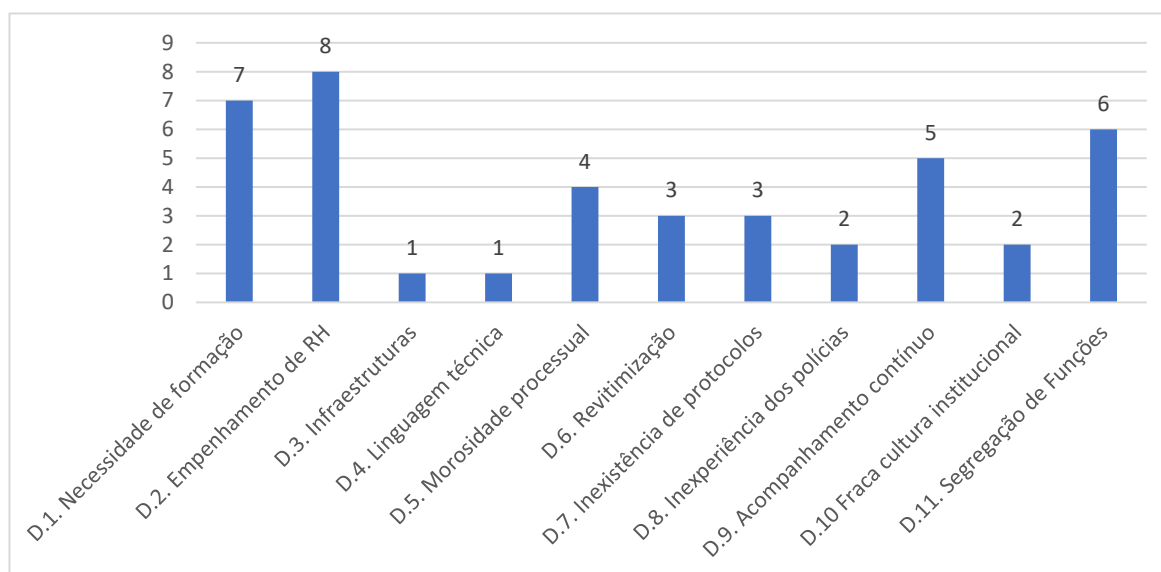
Do gráfico apresentado observa-se os seguintes registos: os protocolos e colaboração interinstitucional (C.1. = 11 u.r.), a formação especializada (C.2. = 7 u.r.), o perfil do polícia

(C.3. = 6 u.r.), as condições das instalações (C.4. = 3 u.r.), a experiência (C.5. = 1 u.r.) e a uniformização de procedimentos (C.6. = 1 u.r.). A maioria dos entrevistados considera que os protocolos e colaboração interinstitucional (C.1.) são o critério principal para esta incumbência, reforçando a percepção de necessidade de TAV nas Estruturas de Atendimento. Em seguida, a formação especializada (C.2.) dos Polícias e dos TAV assume um peso significativo como critério essencial. Posteriormente, é referido o perfil do polícia (C.3.), depreendendo-se que as características individuais, como a sensibilidade, assumem uma relevância para exercer esta função no atendimento à vítima. Com menor expressão é mencionada a importância das condições das instalações (C.4.), conferindo um ambiente acolhedor à vítima. Com igual número de u.r. é referida a relevância da experiência dos polícias (C.5.) para um atendimento especializado e a uniformização de procedimentos (C.6.) para a eficiência do atendimento.

A categoria (D), fatores críticos, foi definida em onze subcategorias conforme se observa na Figura 8:

Figura 8:

Distribuição das u.r. pelos fatores críticos das EAPVVD recolhidos na análise de conteúdo



Da análise da distribuição dos fatores críticos identificados pelos entrevistados, o empenhamento de recursos humanos (D.2 = 8 u.r.) é o que apresenta mais registros, o que traduz uma preocupação da maioria dos entrevistados relativamente a este fenómeno. A necessidade de formações (D.1 = 7 u.r.) emerge, refletindo a percepção dos entrevistados quanto à importância de capacitação em diversas áreas, nomeadamente: a formação sobre os

recursos de apoio disponíveis, o desenvolvimento de competências psicológicas para a interação e acompanhamento das vítimas e a formação técnica especializada em VD e na elaboração dos respetivos relatórios. A segregação de funções (D 11 = 6 u.r.) é abordada pelos entrevistados uma vez que consideram fundamental a intervenção em momentos distintos, atribuindo à polícia o tratamento das informações de natureza criminal e aos TAV a gestão da informação de carácter psicológico.

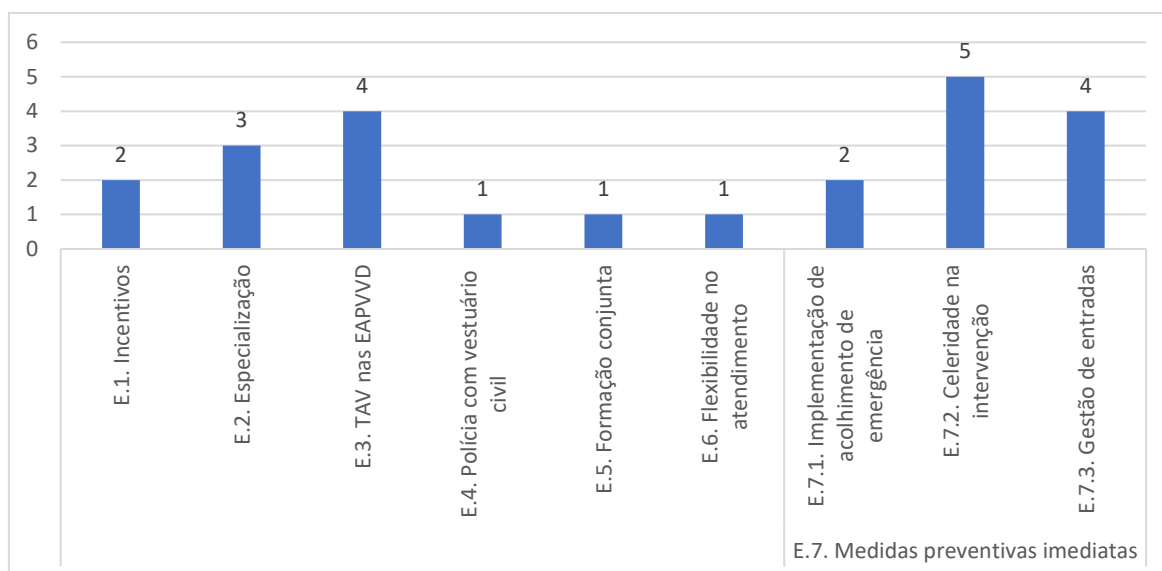
Segue-se o acompanhamento contínuo (D.9 = 5 u.r.), no qual os entrevistados enfatizam a necessidade de garantir uma rede de apoio contínuo à vítima, desde o momento da denúncia e ao longo de todo o processo. A celeridade processual (D.5 = 4 u.r.) é identificada como um fator crítico, atendendo à morosidade verificada na disponibilização das casas abrigo, assim como às dificuldades na articulação entre entidades e na obtenção de resposta por parte do MP. A inexistência de protocolos (D.7 = 3 u.r.) e a revitimização (D.6 = 3 u.r.) apresentam o mesmo número de unidades de registo e encontram-se interligadas, uma vez que a vítima repete o relato da situação em diversas fases do processo, nomeadamente na apresentação da denúncia e na solicitação de apoio psicológico, caso não estejam presentes TAV nas Estruturas ou durante a inquirição.

A inexperiência (D.8 = 2 u.r.) é referida com base na idade jovem dos polícias e na relativa imaturidade destes para lidar com situações de VD. A problemática da cultura institucional (D.10 = 2 u.r.) é mencionada com base na difusão de informação limitada e na articulação deficitária entre as entidades envolvidas. Com pouca significância e com igual número de u.r., surgem as infraestruturas (D.3 = 1 u.r.) e a linguagem técnica (D.4. = 1 u.r.). A subcategoria D.3. está relacionada com a carência de melhorias nas instalações para um atendimento adequado, enquanto a subcategoria D.4. se refere ao facto de a vítima ser confrontada com formulários que contêm uma linguagem excessivamente jurídica e de difícil compreensão.

Para a categoria (E), medidas a adotar, foram definidas sete subcategorias, conforme apresentado na Figura 9:

Figura 9:

Distribuição das u.r. pelas medidas a adotar recolhidas na análise de conteúdo

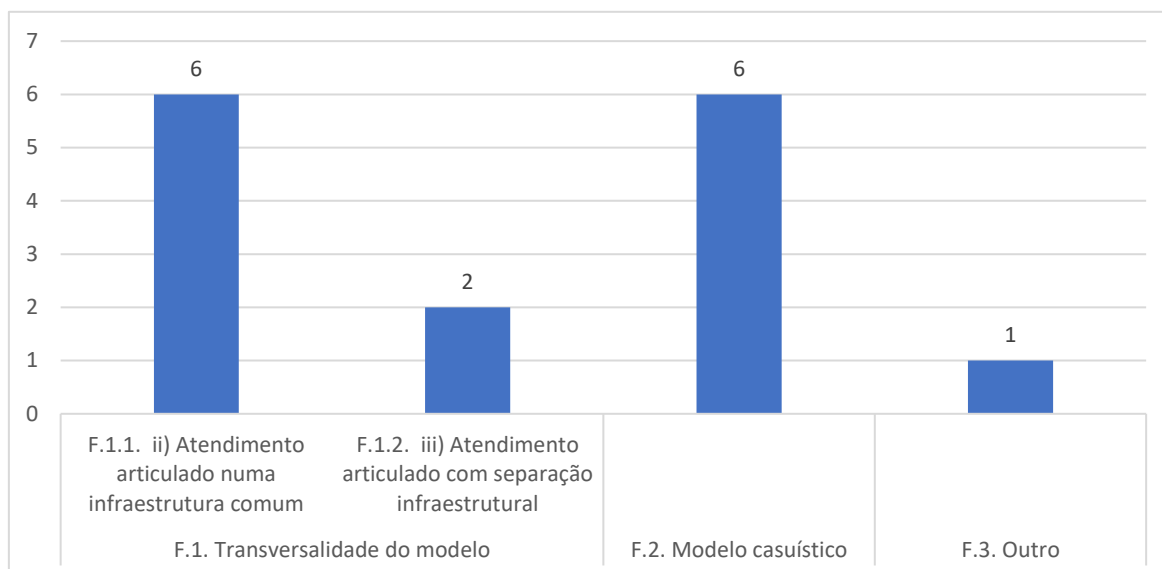


Analisando as medidas a implementar apresentadas pelos entrevistados, verifica-se que, no seguimento da subcategoria E.7., medidas de prevenção imediatas, surgem três especificidades: a implementação de acolhimento de emergência (E.7.1. = 2 u.r.); celeridade da intervenção (E.7.2. = 5 u.r.) seja através da presença de um Chefe na Estrutura, da integração desta na Esquadra de Investigação Criminal ou da resposta imediata por parte do MP; a gestão de entradas (E.7.3 = 4 u.r.) para prevenir interrupções no atendimento e impedir a entrada do agressor. Verificam-se ainda as seguintes subcategorias: a implementação de TAV nas EAPVVD (E.3. = 4 u.r.), a especialização (E.2. = 3 u.r.) dos profissionais, a implementação de incentivos (E.1. = 2 u.r.) de natureza financeira, polícias com vestuário civil (E.4. = 1 u.r.) nas Estruturas, formação conjunta (E.5. = 1 u.r.) e flexibilidade no atendimento (E.6 = 1 u.r.).

No que concerne à categoria (F), modelo mais eficaz, foi possível definir três subcategorias, conforme se observa na Figura 10:

Figura 10:

Distribuição das u.r. pelos modelos mais eficazes recolhidos na análise de conteúdo



Os registos traduzem-se na consciência de seis dos entrevistados sobre a necessidade de implementação do modelo de atendimento ii) (F.1.1.) em todas as Estruturas do COMETLIS, enquanto dois consideram que deveria ser adotado o modelo de atendimento iii) (F.1.2.). Seis dos quinze entrevistados, por sua vez, defendem que os modelos implementados em cada Estrutura devem ser definidos em função do Comando, da Divisão e do volume de ocorrências (F.2.), não devendo existir um modelo único. Por fim, um dos entrevistados considera que nenhum dos modelos existentes é adequado, propondo a criação de um modelo no qual os TAV estejam presentes 24 horas por dia nas EAPVVD, tal como a PSP (F.3.).

Capítulo IV - Discussão de Resultados

Concluída a apresentação do enquadramento teórico e dos estudos empíricos, é necessário identificar algumas correspondências decorrentes da análise de conteúdo das quinze entrevistas realizadas, de modo a verificar a conclusão dos objetivos delineados no início da presente investigação.

A análise de conteúdo das entrevistas permitiu identificar três modelos distintos de funcionamento no atendimento às vítimas de VD, nomeadamente os modelos i), ii) e iii). A classificação destes modelos baseou-se na estrutura organizacional, na existência de protocolos formais de colaboração e na inclusão de Técnicas de Apoio à Vítima nas Estruturas de Atendimento.

O Modelo i), atendimento exclusivamente policial, mencionado por 20% dos entrevistados (3 u.r.), caracteriza-se pela ausência de protocolos formais com organizações externas. O atendimento é realizado exclusivamente por polícias que disponibilizam o contacto de instituições de apoio, cabendo à vítima a decisão de as contactar. Conforme descrito por E1, “o gabinete é exclusivamente composto por polícias, não existe nenhum protocolo formal com qualquer organização ou TAV”, sendo que, após o atendimento, são “obrigatoriamente divulgados os contactos das diferentes instituições que fazem parte da rede”. Os contactos fornecidos estão “no próprio auto (...) e no plano de segurança” (E6).

O Modelo ii), atendimento articulado numa infraestrutura comum, mencionado por 46,67% dos entrevistados (7 u.r.), baseia-se em protocolos estabelecidos entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, nomeadamente Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia, que asseguram a presença de TAV nas Estruturas de Atendimento. Este modelo permite uma intervenção mais integrada e multidisciplinar, facilitando o encaminhamento da vítima, pois, como refere E1, “a vítima pode, à distância de um gabinete, passar de um tipo de atendimento para outro tipo de atendimento, ou então, como por vezes acontece, até é feito em simultâneo parte dos procedimentos. (...) assegurando uma intervenção multidisciplinar.”. Outros entrevistados destacaram a importância desta colaboração no “encaminhamento, quer seja para acolhimento, seja para casa de abrigo, seja uma resposta social, temos o técnico que conhece a linguagem técnica dessa área” (E4), sublinhando a maior eficiência na resposta e a capacidade de apoio em situações de emergência. Tais observações encontram fundamento na informação disponibilizada pela APAV (2010), ao

referir que o apoio prestado pelos técnicos pode implicar o encaminhamento das vítimas para outras instituições.

O Modelo iii), atendimento articulado com separação infraestrutural, igualmente mencionado por 46,67% dos entrevistados (7 u.r.), distingue-se pela formalização de protocolos entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, no entanto os polícias e os TAV encontram-se alocados em infraestruturas distintas. Nestes casos “é feito todo o procedimento de cariz policial pelas EPAV” (E1) e “existe uma facilidade em assegurar no imediato o apoio por TAV” (E1) por meio de uma referenciação das vítimas para apoio especializado “via e-mail, onde já foi expresso o consentimento da vítima em receber um contacto posterior” (E10). Subsequentemente, as TAV iniciam “um processo de apoio” (E10). Assim, “as vítimas são devidamente sinalizadas e encaminhadas para instituições especializadas” (E3).

Sobre a presença de TAV nas EAPVVD, esta foi identificada como um fator benéfico e viável para o suporte às vítimas. No que concerne aos benefícios, a celeridade e o conhecimento processual foram os mais referidos, seguidos da não revitimização.

Neste sentido, a presença de TAV nas Estruturas contribui para uma maior eficiência no encaminhamento das vítimas e na compreensão dos procedimentos legais, conforme referido por 66,67% dos entrevistados (10 u.r.). Como mencionado por E3, a presença das TAV nas Estruturas permite “um atendimento mais especializado e imediato”, garantindo o acesso a “informações detalhadas sobre os recursos disponíveis e (...) um apoio social mais eficiente”. E14 reforça que o contacto com os TAV é uma mais-valia, pois permite a consciencialização de “como é que vai decorrer o processo”, visto que é disponibilizada à vítima “muita informação”. Desta forma, a integração de TAV nas Estruturas permite otimizar os procedimentos e garantir um suporte mais eficaz às vítimas “de uma forma mais célere” (E10). A teoria de Quintas e Sousa (2017) oferece suporte a estas considerações, na medida em que enfatiza a centralidade da comunicação e coordenação eficazes como condições indispensáveis à consecução de processos consistentes, uniformes e céleres.

Quanto à não revitimização, mencionada por 26,67% dos entrevistados (4 u.r.), a presença de TAV em articulação com a polícia reduz a necessidade de repetição do relato da vítima, minimizando o seu impacto emocional, visto que “o atendimento pode ser feito em conjunto, recolhendo já a informação que é útil” (E14). E2 acrescentou que, para “além de evitar a revitimização”, o técnico recolhe, em simultâneo, “a informação que necessita para

fazer uma caracterização psicossocial daquela família, daquela vítima e até do agressor”, o que contribui para um atendimento mais eficiente e orientado para as necessidades das vítimas.

Adicionalmente, 26,67% (4 u.r.) referiram, de forma mais genérica, a importância da presença de TAV nas Estruturas, referindo que a integração dos técnicos “é viável e é benéfico” (E5).

No que respeita à viabilidade da implementação de TAV, 46,67% dos entrevistados (7 u.r.) pronunciaram-se de forma positiva. Contrariamente, 26,67% (4 u.r.) consideraram-na inviável, alegando que a sua implementação dependeria de um aumento significativo de recursos humanos, “porque para ter uma escala de 24 horas (...) implicava no mínimo 5 técnicos, portanto torna uma estrutura muito pesada a nível financeiro” (E5) e “é praticamente inviável termos um grupo de colaboradores a trabalhar junto de uma estrutura de violência doméstica” (E7).

No que concerne à presença contínua de técnicos no atendimento, esta constitui um fator determinante na eficiência e acessibilidade do serviço. As entrevistas realizadas revelam três modelos distintos de funcionamento: (i) a presença 24 horas por dia, (ii) um horário definido e (iii) a disponibilidade por contacto telefónico. Cada um destes modelos foi mencionado por 33,33% dos entrevistados (5 u.r.), o que indica a ausência de um consenso absoluto quanto à solução mais eficaz, sendo pertinente analisar as vantagens e limitações de cada abordagem.

A presença 24 horas por dia foi apontada por 33,33% como a solução mais adequada, especialmente pela sua capacidade de garantir um atendimento imediato e complementar ao trabalho das forças de segurança. Segundo E4, “um técnico 24 horas por dia, tal como temos os polícias, isso era um mundo ideal”, “atuando em complementaridade ao trabalho policial” (E3). Esta presença ininterrupta permitiria um acompanhamento e encaminhamento mais eficaz das vítimas. Como realça E13, já se verificaram episódios em que a vítima teve de aguardar na Estrutura “a noite inteira porque eles [polícias] não tinham tido resposta da cruz vermelha e só quando nós [TAV] chegámos é que conseguimos ter aqui algum tipo de resposta”. Além disso, a resposta permanente, alinhada com o funcionamento policial e hospitalar, foi destacada também por E14, referindo que “a Convenção de Istambul exige isso, os serviços têm de ser 24h sobre 24h”, no entanto considera a possibilidade de adaptação horária parcial ao nível do período noturno, sugerindo “que os serviços de apoio

à vítima deviam funcionar pelo menos até às 22h da noite" e existir um responsável por dar "todo o apoio às emergências que surjam à noite" de modo a garantir apoio em momentos críticos, sem a necessidade de uma presença 24h.

O horário definido foi considerado por um igual grupo de entrevistados como a solução mais equilibrada para otimizar a distribuição dos recursos humanos e facilitar a articulação com outras entidades. Neste sentido, E12 refere que a inexistência de ocorrências em determinados períodos não exige a presença contínua de TAV, completando que até poderia ser contraproducente para ambos. Para E3, "a presença de TAV no RIAV, pelo menos em horário administrativo, seria um avanço significativo". E11 mencionou que "é importante estar aberto, por exemplo, até mais tarde", reforçando a necessidade de adequar o horário para dar resposta às inquirições, que, por vezes, se estendem para além do funcionamento atual dos serviços.

O terceiro regime com as mesmas unidades de registo diz respeito à disponibilidade de um contacto telefónico de TAV para situações que exijam apoio especializado. Alguns entrevistados destacaram que este modelo permite manter uma resposta flexível, assegurando que, em casos urgentes, os TAV possam ser contactados e deslocar-se ao local quando necessário. Segundo E6, "devíamos ter um contacto com uma TAV que a qualquer momento se pudesse deslocar ao espaço acolher (...), com uma escala de serviço". Os entrevistados mencionam ainda que "não se justifica" (E5) ter uma técnica permanentemente na Estrutura, sendo esta uma alternativa viável que garante a presença das técnicas no local "num espaço de meia hora" (E5).

No que diz respeito aos critérios essenciais para o bom funcionamento dos modelos de colaboração, é insofismável a necessidade de protocolos e colaboração interinstitucional, mencionados por 73,33% dos entrevistados (11 u.r.). E3 menciona que "um modelo eficaz deve assegurar a articulação eficiente entre a PSP, TAV e outras entidades de apoio", visto que "o estabelecimento dos protocolos com as diferentes organizações, públicas ou privadas, são facilitadores nesta troca de informação que é sempre muito relevante" (E1). Estas ideias alinham-se com os pressupostos teóricos de Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017) quando referem que a formalização do modelo de colaboração constitui um dos fatores essenciais para a manutenção da colaboração entre polícias e entidades de apoio à vítima. As considerações de Uchida et al. (2001) convergem igualmente com este tema, uma vez que estes destacam que a distribuição da responsabilidade por diversos organismos configura uma abordagem mais equilibrada do fenómeno.

É manifestado por 46,67% (7 u.r.) a importância da “formação especializada” (E4) e “contínua” (E8) dos profissionais envolvidos no atendimento à vítima de VD. Os entrevistados referem formações direcionadas aos policiais no âmbito de TAV (E11) e das “inquirições e técnicas de entrevista” (E8). Por outro lado, E1 reconhece que a formação oferecida aos policiais é rigorosa, enfatizando a existência de “conteúdos técnico-policiais e psicológicos que englobam técnicas de entrevista, gestão do trauma e abordagem aos diversos tipos de vítimas” e afirma que os policiais “(...) sentem-se muito melhor preparados e conseguem (...) aplicar os conhecimentos que obtêm”. No que concerne aos TAV, é também mencionada a necessidade de “formação específica em matéria de violência doméstica” (E3). É ainda referida a necessidade de conhecimento mútuo do trabalho de cada um, “criando canais eficientes de comunicação e partilha contínua de informação, garantindo desta forma um atendimento mais integrado” (E3). Esta consideração de E3 encontra-se em consonância com a afirmação de Quintas e Sousa (2017) relativa à importância da comunicação e coordenação eficaz entre entidades para garantir a consistência, uniformização e celeridade dos processos, bem como se alinha com os fundamentos teóricos de Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017), que destacam a compreensão das dinâmicas culturais das entidades colaboradoras como fator essencial para a manutenção desta colaboração.

O perfil do polícia é um critério crucial mencionado por 40% dos entrevistados (6 u.r.). Alguns consideram que nem todos os policiais ou TAV têm as qualidades interpessoais necessárias para lidar com vítimas de violência doméstica. E13 menciona "um agente que não tenha cabeça e que não tenha perfil para atender uma vítima de crime, como é o crime de violência doméstica ou outros crimes mais sensíveis, não o devem fazer". Paralelamente, E1 refere que “esta criação da empatia, esta capacidade de gerir conflito íntimo que a vítima tem pode ser particularmente desafiante” e “não é qualquer polícia que consegue ter a formação técnica e sobretudo robustez psico-emocional para conseguir fazer uma intervenção” (E1). Para E1 “a qualidade do atendimento do polícia pode variar consoante o próprio”, justificando a existência de “características que são inatas que podem ser facilitadores ou não do processo, isso é válido para qualquer pessoa, qualquer profissional que intervenha com a vítima, seja OPC, seja TAV (...)”. As considerações expostas encontram consonância com a teoria da DGAI (2013), que destaca a relevância das competências e da sensibilidade do interlocutor policial, especialmente no que tange à empatia, à ausência de julgamentos e à compreensão das dificuldades inerentes ao esforço

de reviver os detalhes da situação traumática. Estas considerações alinham-se ainda com a teoria de Manita et al. (2009), que enfatiza a importância de uma abordagem positiva, empática e adequada por parte dos profissionais responsáveis pelo atendimento às vítimas, com o intuito de as tranquilizar e validar as suas decisões, abstendo-se de subestimar ou banalizar os relatos.

As condições das instalações são vistas como um fator fundamental para o atendimento por 20% dos entrevistados (3 u.r.). E2 considera indispensável que existam “salas para atendimento, salas de reunião, salas de espaço para as crianças, e depois ter uma parte de economato (...), que é a sala de apoio” equipada com produtos alimentares e medicamentos para as vítimas que se encontrem mais debilitadas, de modo a serem estabilizadas e atendidas de forma mais humanizada. E12 acrescenta a importância de existir vestuário para situações de emergência.

Relativamente à experiência dos polícias, esta é mencionada como critério essencial por 6,67% (1 u.r.), sendo E11 a salientar a necessidade de “ter experiência, ou estarem integrados numa equipa em que existe alguém com experiência” para assegurar a eficácia e eficiência do atendimento.

A uniformização de procedimentos, também com menos ênfase e com uma representatividade de 6,67% (1 u.r.), foi identificada como um critério relevante por E14, observando que “facilitavam muito se fosse um procedimento uniforme”, sugerindo que a padronização de processos poderia contribuir para uma maior eficiência no atendimento.

No âmbito dos fatores críticos, a opinião dos entrevistados foi distribuída por onze subcategorias. 53,33% dos entrevistados (8 u.r.) mencionam e caracterizam como fragilidade dos modelos de atendimento à vítima o empenhamento de recursos humanos, nomeadamente a insuficiência e constante rotatividade, pois, como refere E6, existe “falta de recursos humanos”. Adicionalmente E2 refere que a rotatividade constante dos recursos humanos das Estruturas “não dá estabilidade e não nos permite ganhar experiência na área, quer na parte da Polícia, quer na parte dos próprios técnicos (...)”, comprometendo a qualidade e continuidade do atendimento, impedindo a resposta eficaz a múltiplas vítimas em simultâneo. Estas considerações mostram-se congruentes com os pressupostos teóricos de Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017), ao evidenciarem que a disponibilização de recursos adequados constitui um fator determinante para a manutenção da colaboração entre polícias e entidades de apoio à vítima.

A necessidade de formações foi identificada por 46,67% (7 u.r.) como um dos principais fatores críticos. É apontada a necessidade de “formação de violência doméstica” (E6) e “formação especializada para informar detalhadamente sobre a totalidade dos recursos de apoio disponíveis” (E3), sendo “absolutamente imprescindível uma boa formação técnico-policial” (E1) para melhorar a resposta às vítimas. Estas observações estão em linha com a teoria de Gill et al. (2019), que destacam ser imprescindível uma formação adequada dos polícias, afim de lhes proporcionar uma compreensão aprofundada das dinâmicas da VD, da aplicação da lei e dos serviços de apoio à vítima.

A segregação de funções é apontada por 40% dos entrevistados (6 u.r.), tendo em conta a necessidade de delimitar claramente as funções do TAV e do polícia. Segundo E1, a intervenção policial e o apoio à vítima devem ocorrer em momentos distintos, porque “a intervenção técnica de um TAV não é compatível com a intervenção técnico-policial de um OPC”. E5 reforça que o papel do TAV é estabilizar a vítima, sem interferir na investigação. No entanto, surgem críticas à restrição no acesso à informação entre a polícia e os TAV, sendo referido que “a informação que é passada quando há um encaminhamento é muito pouca” (E14) e que os entraves legais dificultam a articulação devido ao facto de a “PSP ter que cumprir a legislação” (E11). Em contrapartida, E13 aponta que, em algumas situações, a informação pode ser obtida de forma mais célere, dizendo que “se a vítima não se sentir confortável para nos contar as coisas, é muito fácil nós chegarmos à Casa da Maria e pedirmos algum tipo de informação”. Embora alguns entrevistados apontem entraves legais e restrições no acesso à informação, a consideração de E13 encontra respaldo nos contributos teóricos de Shepard et al. (2002), ao defenderem que a articulação entre o sistema de justiça criminal e as entidades de apoio à vítima deve assentar na partilha de informação, especialmente no que respeita à avaliação do risco. Adicionalmente Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017) referem que a partilha de informações através, por exemplo, de acordos de partilha de informações e sistemas de gestão de dados constitui um fator essencial para a manutenção desta colaboração.

O acompanhamento contínuo após a realização da denúncia também é visto como uma falha por 33,33% dos entrevistados (5 u.r.). E3 salienta que “a vítima deve ter acesso a uma rede de apoio contínuo” e E5 complementa que “a vítima é estabilizada aqui, só que não acabou”, sendo que ambos sublinham a necessidade de apoio jurídico, psicológico e social. Neste sentido, E14 refere que o processo não termina no momento da denúncia, havendo diligências futuras como “o inquérito, as preparações para a memória futura, desde

2015 a sinalização às CPCJ”, o que é essencial para garantir a segurança e a estabilidade da vítima. As reflexões apresentadas alinham-se com os contributos teóricos de Barros e Fragoso (2021), os quais sustentam que o acompanhamento à vítima deve manter-se de forma contínua após o primeiro contacto estabelecido.

A morosidade processual é mencionada por 26,67% dos entrevistados (4 u.r.), nomeadamente os constrangimentos significativos associados à morosidade no que respeita à disponibilização de respostas imediatas em situações de emergência. E8 descreve que “às nove da noite, pedimos para a vítima ser acolhida numa casa de emergência e só vieram buscar a vítima ao meio-dia do dia seguinte”. E12 refere igualmente períodos de espera prolongados, “às vezes oito horas de espera”, o que compromete não só a proteção da vítima, como também o normal funcionamento dos serviços. E10 e E14 sublinham que, apesar dos procedimentos estarem definidos, a efetiva aplicação das medidas legais nem sempre ocorre em tempo útil, comprometendo a eficácia da intervenção e a proteção das vítimas. Estas interpretações encontram respaldo nas teorias de Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017), ao destacarem o sentido de urgência e necessidade como um fator essencial para a manutenção da colaboração entre a polícia e as entidades de apoio à vítima.

A revitimização surge como uma fragilidade do sistema segundo 20% dos entrevistados (3 u.r.). E4 menciona que a vítima expõe reiteradamente a sua experiência perante diversos profissionais, “até chegar ao término do processo até à fase de inquérito. Na fase de julgamento, torna-se a ter de repetir”. E3 apresenta como solução para evitar a revitimização um “atendimento humanizado e especializado, com profissionais capacitados para lidar com vítimas de violência doméstica”.

A ausência de protocolos de colaboração entre a PSP e os serviços de apoio à vítima é sublinhada por 20% dos entrevistados (3 u.r.), por tal comprometer a eficácia da articulação entre as entidades intervenientes e limitar a capacidade de resposta, devido a existir constrangimentos “em relação ao tipo de infraestruturas e às organizações que estão disponíveis para trabalhar connosco” (E1), sendo este último considerado “uma lacuna” (E6).

A inexperiência dos polícias é também considerada uma debilidade do sistema por 13,33% (2 u.r.). E2 refere que “algumas equipas de atendimento à vítima de violência doméstica não têm experiência nenhuma”, o que compromete o objetivo das Estruturas de Atendimento, concebidas com o propósito de proporcionar um apoio mais qualificado e

humanizado às vítimas. Além disso, E4 considera notória a falta de “maturidade nos polícias”, mencionando que “a média de idades nas estruturas de atendimento neste momento é baixa”.

Foi destacada por 13,33% dos entrevistados (2 u.r.) a ausência de uma cultura institucional consolidada e transversal no atendimento e proteção das vítimas. E14 refere que “não há ainda uma política, uma cultura institucional de trabalho com duração no tempo e com consistência no tempo, depende muito das pessoas que lá estão, da sensibilidade das pessoas que lá estão”, observando que, sempre que ocorre a substituição de um elemento na sua função, o processo tende a ser reiniciado e “não há uma estrutura que dê uma continuidade consistente a este trabalho e a esta parceria”.

A utilização de uma linguagem excessivamente técnica e a sobrecarga documental é referida por apenas 6,67% (1 u.r.). E4 menciona que os documentos são “incompreensíveis para as vítimas”, o que pode resultar numa progressiva desmotivação das mesmas em prosseguir com o processo.

A importância das condições materiais e logísticas é igualmente mencionada por 6,67% (1 u.r.) enquanto fator crítico. A inexistência ou a degradação de equipamentos básicos, como o sistema de climatização, é apontada por E9 como fator que condiciona a dignidade do atendimento, dificultando a criação de um ambiente acolhedor e propício à expressão das vítimas.

No que diz respeito às medidas a adotar, os entrevistados apontaram seis áreas. Uma destas áreas diz respeito às medidas preventivas imediatas, as quais foram divididas segundo três critérios: a celeridade na intervenção, a gestão de entradas e o acolhimento de emergência.

A celeridade na intervenção, referida por 33,33% dos entrevistados (5 u.r.), seria aplicada através da tomada de medidas imediatas pelo Ministério Público, como a implementação “de um afastamento, de uma proibição de contactos, era a melhor medida para proteger a vítima (...)” (E6) ou da colocação de um chefe em permanência nas Estruturas de Atendimento, visto que nas Estruturas em que isto não acontece não é possível “tomar decisões que às vezes são tão importantes serem tomadas no imediato” (E11). Os pressupostos teóricos de Johnson et al. (2003), Macvean et al. (2018) e Magruder (2017) sustentam a consideração de E11, ao referirem que a liderança sólida, por parte dos principais decisores, constitui um fator essencial para a manutenção da colaboração entre as entidades.

A gestão de entradas em prol da segurança da vítima, identificada por 26,67% (4 u.r.), é referida por E6, destacando que o ideal seria “ter uma campanha” na zona de entrada das Estruturas, impedindo que o serviço policial fosse interrompido devido a entradas não controladas. E2 complementa com a importância de existir “uma porta secundária” para as situações em que o agressor se encontre a aguardar a saída da vítima.

A implementação de “acolhimento de emergência” (E2) nas Estruturas de Atendimento é referida por 13,33% (2 u.r.), sendo que E12 acrescenta que o Espaço Júlia já procedeu à solicitação de “uma casa de ponte” junto da Câmara Municipal, ou seja, de uma “pré-emergência para pessoas que efetivamente não querem ir para casa-abrigo”.

Outra área referente às medidas a adotar diz respeito à colocação de TAV nas EAPVVD, mencionada por 26,67% (4 u.r.). Os entrevistados frisaram a importância da disponibilização de “suporte social imediato às vítimas” (E3) e apoio a “nível emocional e psicológico” (E7).

A implementação de especializações foi mencionada por 20% dos entrevistados (3 u.r.). Segundo E1, especializações “em prevenção, em proximidade e no atendimento à vítima” permitiriam conferir uma maior robustez à qualidade técnica dos profissionais. Além disso, é considerado essencial que as formações abranjam “diferentes áreas que não exclusivamente a violência doméstica” (E1), dotando os profissionais de competências para a intervenção junto de vítimas com deficiência, crianças e membros de comunidades migrantes.

É defendido por 13,33% dos entrevistados (2 u.r.) que deveriam ser atribuídos incentivos aos profissionais envolvidos nas situações de VD como “fator motivacional (...) em função do seu desgaste emocional que é muito profundo” (E1), à semelhança do que sucede com os polícias que desempenham funções nas esquadras específicas, como a “investigação criminal” (E6).

Apenas 6,67% dos entrevistados (1 u.r.) fizeram referência à pertinência de um “vestuário à civil” (E8) para os polícias afetos ao atendimento à vítima, por considerar que “poderia trazer alguma abertura das vítimas, no sentido de estarem mais à vontade para descreverem o que se passa” (E8). Em contrapartida, E12 entende que “é importante haver aqui um senhor agente fardado (...) e depois é importante estarmos nós (TAV), desfardados”, assegurando simultaneamente a autoridade da intervenção e a proximidade no acolhimento.

Quanto à formação conjunta apontada por 6,67% (1 u.r.), E4 refere a necessidade de uma formação específica para os polícias “na área do atendimento e com os procedimentos técnicos da parte da polícia” e paralelamente o “curso do técnico de apoio à vítima, certificado” dirigido aos TAV. Sublinha a necessidade de, numa fase subsequente, ser realizada uma “formação final a ambos em simultâneo” com vista à consolidação de práticas integradas e colaborativas.

Com idêntica representatividade, correspondente a 6,67% dos entrevistados (1 u.r.), é salientada a importância da existência de maior flexibilidade no atendimento ao nível da receção dos relatos e do preenchimento simultâneo do RVD-1L. E15 refere que “é bom ter um guião, mas de forma mais flexível”, permitindo uma abordagem não linear que respeite a espontaneidade do discurso da vítima.

Quanto ao modelo mais eficaz, 40% dos entrevistados (6 u.r.) consideram que o modelo de atendimento ii) é o mais eficaz, referindo que “polícia e técnicas no mesmo espaço, é plausível e é bom para o serviço e também para as vítimas” (E8), conferindo relevância ao fator celeridade (E11).

Com igual expressão estatística, 40% dos entrevistados (6 u.r.) mencionam que “cada caso é um caso, cada vítima é uma vítima e as suas necessidades diferem bastante” (E7), sendo que “o [modelo] mais eficaz é aquele que funciona” (E1) e que “caberá aos Comandos, às divisões ou às esquadras, quando destacadas, encontrarem parceiros que sejam validados tecnicamente para estabelecer este tipo de protocolos e qualquer destes protocolos é sempre melhor do que a inexistência deles” (E1). Paralelamente, E14 defende que “não pode existir (...) um modelo único”, propondo um modelo casuístico como abordagem preferencial.

Com menor incidência, 3,33% dos entrevistados (2 u.r.) consideram o modelo de atendimento iii) o “mais correto” (E13). Por outro lado, 6,67% (1 u.r.) defendem que nenhum dos modelos de atendimento atualmente praticados é o mais adequado, considerando essencial “que os técnicos estejam 24h sobre 24h, 7 dias na semana, 365 dias no ano, tal e qual como a PSP está aberta” (E2).

Conclusão

Foi possível concluir desde o início do presente estudo que a violência doméstica se tem relevado um fenómeno criminal de elevada incidência com um impacto expressivo ao nível da vitimização, o que lhe confere uma centralidade indiscutível nas estratégias de prevenção e repressão desenvolvidas pela PSP e por entidades de apoio à vítima, designadamente através de protocolos celebrados com Organizações Não Governamentais, Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia.

O presente estudo teve como principal intuito compreender qual o modelo de colaboração mais eficaz entre a PSP e os TAV no atendimento à vítima nas EAPVVD em Lisboa. Assim, neste capítulo, pretende-se apresentar uma súmula das principais características que emergem dos resultados da concretização deste trabalho, com vista a proporcionar uma resposta fundamentada à pergunta de partida que orientou esta investigação. Para tal, serão igualmente analisados os objetivos específicos definidos inicialmente, de modo a assegurar a coerência entre a problematização teórica e os dados empíricos recolhidos.

No que respeita ao objetivo específico 1), identificar as modalidades de colaboração entre a PSP e os TAV no atendimento a vítimas de Violência Doméstica, foi possível identificar três modalidades distintas de colaboração a partir dos testemunhos recolhidos nas entrevistas. A primeira modalidade, designada como modelo de atendimento i), corresponde ao atendimento realizado exclusivamente por polícias nas EAPVVD, não estando este enquadrado por quaisquer protocolos formalizados com entidades externas. Nesta configuração, compete aos polícias fornecer os contactos das instituições de apoio, sendo da responsabilidade da vítima o eventual contacto com as mesmas. Esta modalidade encontra-se implementada no Espaço EuConsigno e no Espaço Acolher.

A segunda modalidade, modelo de atendimento ii), assenta na existência de protocolos estabelecidos entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, como Juntas de Freguesia e Câmaras Municipais, responsáveis por assegurar a presença de TAV nas Estruturas de Atendimento. Esta colaboração viabiliza uma atuação integrada e de carácter multidisciplinar, potenciando uma maior celeridade e eficácia nos encaminhamentos e nas respostas às necessidades da vítima identificadas no âmbito da intervenção. Esta modalidade encontra-se implementada no Espaço Júlia, Espaço Vida, Casa da Maria e Campus de Justiça.

A terceira modalidade, modelo de atendimento iii), baseia-se na colaboração formal entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, através de protocolos que permitem a referência das vítimas junto de entidades especializadas. Neste modelo, o atendimento inicial é realizado pelos polícias, enquanto os TAV asseguram, de forma subsequente, um apoio especializado, geralmente a partir do contacto consentido da vítima. Esta modalidade encontra-se implementada na Casa Pilar.

No que concerne ao objetivo específico 2), avaliar a perceção dos profissionais da PSP e dos TAV sobre a eficácia dos modelos de colaboração no atendimento à vítima, os entrevistados salientaram, em particular, os benefícios da proximidade física entre os profissionais como fator potenciador da articulação eficaz e do apoio imediato. Além disso os entrevistados consideraram a presença de TAV maioritariamente viável, ainda que tenham sido identificadas limitações associadas à insuficiência de recursos humanos. No que concerne à modalidade de presença dos TAV nas EAPVVD, constata-se a inexistência de uma posição unívoca entre os profissionais, tendo sido referidas três opções com igual incidência: permanência contínua dos TAV nas Estruturas, horário previamente definido e disponibilidade mediante contacto telefónico.

No que concerne à perceção sobre o modelo mais eficaz, os dados recolhidos permitem constatar que não existe uma posição consensual entre os participantes quanto ao modelo ideal a adotar. Não obstante, é possível identificar tendências marcadas, visto que um número expressivo de entrevistados reconhece a relevância da implementação do modelo ii), atendimento articulado numa infraestrutura comum, em todas as Estruturas do COMETLIS, destacando-se, entre outros fatores, a celeridade que este proporciona e a sua capacidade de conjugar, no mesmo espaço físico, a atuação policial e o apoio especializado. Paralelamente, em igual proporção, é defendida uma abordagem casuística, que atenda às especificidades de cada contexto, nomeadamente ao volume de ocorrências, aos recursos humanos disponíveis e às dinâmicas locais de parceria. Desta forma, infere-se que, embora o modelo ii) reúna uma perceção favorável significativa, subsiste uma valorização expressiva de abordagens flexíveis e adaptadas à diversidade dos contextos. Por fim, um dos entrevistados sublinhou a ineficácia de qualquer um dos modelos atualmente em vigor, propondo a criação de um modelo que assegure a presença permanente de TAV nas EAPVVD, à semelhança da disponibilidade da PSP.

No que concerne ao objetivo específico 3), aferir a eventual necessidade de implementação de medidas que visem otimizar a articulação entre a PSP e os TAV no

atendimento a vítimas de Violência Doméstica, os dados indicam a existência de um conjunto de fatores considerados relevantes para otimizar o atendimento à vítima e cuja ausência foi assinalada pelos entrevistados. Entre estes, destacam-se com maior expressão as medidas preventivas imediatas, nomeadamente a celeridade da intervenção, a gestão de entradas, mediante a instalação de uma campainha na zona de entrada, e, com menor incidência, o acolhimento de emergência, realçando uma preocupação comum com a resposta rápida e a segurança da vítima. A par destas, assume igual destaque a proposta e integração de TAV nas EAPVVD, com o intuito de garantir um apoio psicológico e social desde o primeiro contacto. Outras dimensões identificadas, embora com menor incidência, incluem a especialização dos profissionais, a atribuição de incentivos, a formação conjunta, bem como a adoção de vestuário civil por todos os profissionais afetos às Estruturas e a flexibilidade no atendimento.

No que concerne ao objetivo específico 4), definir um modelo de atendimento universal que otimize a articulação entre a PSP e as entidades de apoio social, foi possível identificar os requisitos imprescindíveis para o funcionamento da EAPVVD. Desta forma, foram delineadas as seguintes orientações normativas, as quais deverão regular o funcionamento de cada EAPVVD:

- I. Protocolo de Colaboração interinstitucional entre as entidades responsáveis, no qual conste:
 1. Identificação dos parceiros (validados tecnicamente) integrados na RNAVVD conforme a lei n.º 112/2009.
 2. Delimitação das responsabilidades de cada entidade, nomeadamente no que se refere à disponibilização de recursos materiais e humanos.
 3. Modalidade de colaboração e definição de horários de trabalho de acordo com as necessidades da Estrutura.
 4. Definição de um efetivo mínimo necessário.
 5. Agendamento periódico de reuniões de coordenação entre o responsável da Estrutura, os polícias e os TAV.
- II. Exercício das funções nas EAPVVD de carácter facultativo para os polícias, sendo que os profissionais que optem por desempenhá-las devem:
 1. Adquirir a formação especializada e contínua. Eventualmente, numa fase posterior, integrar uma ação formativa conjunta entre a PSP e os TAV.

2. Exercer funções na Estrutura obrigatoriamente por um período mínimo de 3 anos após a aquisição da formação.
- III. Caso o responsável pela Estrutura não possa ser um elemento fixo, incumbido exclusivamente dessa função, o polícia ou elemento nomeado deverá desempenhar funções de coordenação na área da Investigação Criminal. O responsável pela Estrutura deverá garantir a disponibilização de formação especializada no local.
- IV. As Estruturas devem respeitar/garantir o cumprimento do Regulamento das condições materiais das Salas de Atendimento à Vítima em Estabelecimento Policial, conforme o Despacho n.º 11718-A/2020, de 25 de novembro. Adicionalmente, as Estruturas devem estar dotadas de bens de primeira necessidade para apoio às vítimas que deles careçam, nomeadamente bens alimentares, vestuário e medicamentos isentos de prescrição médica.

A heterogeneidade de posições sugere a pertinência de adoção de um modelo flexível, ajustável à realidade e às especificidades contextuais, mas que garanta uma resposta célere e articulada.

O grupo I permite colmatar os fatores críticos relativos à inexistência de protocolos e ao empenhamento de recursos humanos. Este grupo prevê essencialmente a identificação obrigatória das entidades intervenientes (ponto 1) e respetivas responsabilidades inerentes à disponibilização de recursos (ponto 2) bem como o efetivo mínimo obrigatório consoante a necessidade das Estruturas (ponto 4). Esta necessidade de afetação de recursos e a sua volatilidade é igualmente colmatada no ponto 2 do grupo II, que estabelece a obrigatoriedade de presença mínima de três anos nas estruturas por parte dos profissionais que tenham concluído a formação, promovendo a estabilidade e continuidade das equipas.

Ainda no grupo I, e no âmbito dos protocolos de colaboração, é exigida a formalização da modalidade de colaboração a ser implementada (ponto 3), sendo possível, desta forma, implementar o modelo casuístico defendido pelos entrevistados, sem comprometer a presença regular de TAV, a qual é assegurada através de protocolos previamente estabelecidos. Esta presença, por sua vez, permite dar resposta ao fator crítico associado à revitimização, na medida em que viabiliza a realização de atendimentos conjuntos e evita a duplicação dos relatos por parte da vítima. O mesmo se aplica ao fator relativo à linguagem técnica, visto que o apoio prestado pelo TAV pode ajudar a colmatar qualquer dúvida relativa à linguagem própria do contexto policial. Ainda no ponto 3 é

exigida a referência ao horário de trabalho, o que permite uma modalidade de presença que concilie a eficácia com a viabilidade operativa. É ainda definida a obrigatoriedade de marcação de reuniões periódicas (ponto 5), visando a padronização de procedimentos e metodologias comuns de intervenção.

O grupo II responde essencialmente ao segundo fator crítico mais salientado: a necessidade de formação. Neste grupo é estabelecida a obrigatoriedade de formação específica para todos os profissionais que desempenhem funções no atendimento à vítima de VD, incluindo a formação conjunta entre os polícias e os TAV, o que contribui para a clarificação de eventuais dúvidas operacionais e para a uniformização de procedimentos. Esta medida atua ainda sobre os critérios associados ao perfil dos profissionais e à experiência, uma vez que o perfil é consolidado e a experiência se adquire no processo formativo.

O grupo III visa colmatar a ausência de uma cultura institucional ao prever que a responsabilidade da Estrutura que recai sobre um polícia que desempenha funções de coordenação na área da Investigação Criminal vai permitir dar uma resposta mais eficiente ao processo, garantindo a continuidade e coerência do mesmo. Esta ligação de funções permite a correta adoção dos procedimentos necessários para assegurar o acompanhamento e a proteção policial das vítimas.

O grupo IV determina a obrigatoriedade de estabelecer as salas indispensáveis a integrar na infraestrutura, bem como os requisitos mínimos dos espaços, nomeadamente bens alimentares adequados quer para os adultos quer para as crianças que os acompanham, vestuário e medicamentos que não carecem de prescrição médica. Esta medida responde ao critério essencial relativo às condições das instalações.

Após análise dos objetivos específicos, reúnem-se as condições para apresentar uma resposta à pergunta de partida: Qual é a perceção sobre o modelo de colaboração mais eficaz no atendimento às vítimas de VD?, sendo que a perceção dos profissionais inquiridos evidencia que a eficácia de um modelo de colaboração deve, mais do que uniforme, ser realista na sua implementação e flexível consoante as especificidades de cada Estrutura. Neste sentido, considera-se que o modelo mais eficaz é aquele que permite uma aplicação prática ajustada ao volume de ocorrências e às necessidades das vítimas, sem olvidar a formalização de protocolos entre a PSP e organismos que integram a RNAVVD, bem como a formação especializada e contínua.

A concretização das orientações normativas delineadas assume particular relevância enquanto instrumento orientador para a uniformização dos procedimentos nas EAPVVD do COMETLIS. Além disso, a sua implementação é fulcral para a otimização da intervenção junto das vítimas e da colaboração entre os profissionais nas Estruturas de Atendimento.

A principal limitação deste estudo decorre da restrição temporal, que constituiu um fator impeditivo para a expansão do mesmo a outras áreas, nomeadamente ao Comando Metropolitano do Porto, ao Comando Regional dos Açores e ao Comando Regional da Madeira. Acresce a este constrangimento a autorização tardia para o início das entrevistas, a qual condicionou significativamente o tempo disponível para a recolha e análise dos dados empíricos. No que concerne a investigações futuras, propõe-se a análise da atuação policial e dos modelos de cooperação em vigor no âmbito da violência doméstica nos demais Comandos, de forma isolada e integrada, com vista à definição de diretrizes de âmbito nacional, que permitam uma atuação uniforme das Estruturas de Atendimento em todo o país.

Referências

- Aldarondo, E. (2010). Understanding the contribution of common interventions with men who batter to the reduction of re-assaults. *Juvenile and Family Court Journal*, 61(4), 87-101.
- Antunes, M. A. F. (2002). Violência e vítimas em contexto doméstico. In R. A. Gonçalves & C. Machado (Eds.), *Violência e vítimas de crimes*. (pp. 43–77). Quarteto Editora.
- Apsler, R., Cummins, M. R., & Carl, S. (2003). Perceptions of the Police by female victims of domestic partner violence. *Violence Against Women*, 9(11), 1318–1335. <https://doi.org/10.1177/1077801203255554>
- Archer, J. (2000). Sex differences in aggression between heterosexual partners: A meta-analytic review. *Psychological Bulletin*, 126(5), 651–680. <https://doi.org/10.1037//0033-2909.126.5.651>
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2010). Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. https://apav.pt/publiproj/images/yootheme/PDF/Alcipe_PT.pdf
- Aviso n.º 19564/2024/2, *Diário da República*, 2.ª série, n.º 169, de 2 de setembro de 2024.
- Baptista, A. (2012). *Estudo de caso de uma mulher sujeita a violência conjugal psicológica, com crenças de amor romântico e uma história de violência interparental* [Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário Ciências Psicológicas Sociais e da Vida]. Repositório do ISPA. <http://hdl.handle.net/10400.12/2258>
- Bardin, L. (1977). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trad.). Edições 70. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/7684991/mod_resource/content/1/BARDIN_L_1977_Analise_de_conteudo_Lisboa_edicoes_70_225.20191102-5693-11evk0e-with-cover-page-v2.pdf
- Barros, R., & Fragoso, A. (Eds.). (2021). *Investigação em educação Social – Prática e reflexão (Vol. II)*. Universidade do Algarve Editora.
- Barroso, Z. (2007). *Violência nas relações amorosas*. Edições Colibri e Socinova. https://onvg.fcsh.unl.pt/wp-content/uploads/sites/31/2018/07/ViolRelAmor_indice.pdf
-

- Breiding, M., Basile, K. C., Smith, S. G., Black, M. C., & Mahendra, R. R. (2015). *Intimate partner violence surveillance: Uniform definitions and recommended data elements*. National Center for Injury Prevention and Control, Centers for Disease Control and Prevention. <https://stacks.cdc.gov/view/cdc/31292>
- Buzawa, E. S., & Buzawa, C. G. (2003). *Domestic violence: The criminal justice response*. Sage.
- Campbell, M. A., French, S., & Gendreau, P. (2009). The prediction of violence in adult offenders: A meta-analytic comparison of instruments and methods of assessment. *Criminal Justice and Behavior*, 36, 567–590. <https://doi.org/10.1177/0093854809333610>
- Campos, C. (2004). Método de análise de conteúdo: Ferramenta para a análise de dados qualitativos no campo da saúde. *Revista Brasileira Enfermagem*, 57(5), 611-615. <https://www.scielo.br/j/reben/a/wBbjs9fZBDrM3c3x4bDd3rc/?format=pdf&lang=pt>
- Campus de Justiça. (2022). *Protocolo de Cooperação*. [Documento não publicado].
- Cardoso, F. (2014). *A (in)eficácia da proteção das vítimas de violência doméstica* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior Bissaya Barreto]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/28878/1/A%20%28in%29efic%C3%A1cia%20da%20Prote%C3%A7%C3%A3o%20das%20V%C3%ADtimas%20de%20Viol%C3%Aancia%20Dom%C3%A9stica.pdf992>
- Carvalho, N. M. C. (2010). *Perfil psicológico das mulheres vítimas de violência doméstica e as suas repercussões* [Dissertação de Mestrado, Cooperativa de Ensino Superior Politécnico e Universitário]. Repositório científico da CESPU. <https://repositorio.cespu.pt/bitstream/handle/20.500.11816/67/Disserta%C3%A7%C3%A3o%20completa.pdf?sequence=1>
- Carvalho, P. (2019). *Atendimento a vítimas de violência doméstica: contributos para um serviço policial de qualidade* [Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/30319/1/TESE-FINAL.pdf>
- Casa da Maria. (2020). *Protocolo de Cooperação n.º 729/2020*. [Documento não publicado].
-

- Cerulli, C., Kothari, C. L., Melissa, D., Marcus, S., Wiley, J., & Rhodes, K. (2014). Victim participation in intimate partner violence prosecution: Implications for safety. *Violence Against Women*, 20(5), 1–22. <https://doi.org/10.1177/1077801214535105>
- Cervo, A., Bervian, P., & Silva, R. (2007). *Metodologia científica* (6.^a ed.). Pearson.
- Coelho, A. (2010) *Crenças e atitudes dos agentes policiais face à violência contra a mulher* [Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Medicina da Universidade do Porto]. Repositório Aberto. <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/55356/2/DissertaoCincias%20Forenses.pdf>
- Coker, A. L., Smith, P. H., McKeown, R. E., & King, M. J. (2000). Frequency and correlates of intimate partner violence by type: Physical, sexual, and psychological battering. *American Journal of Public Health*, 90(4), 553–559. <https://doi.org/10.2105/AJPH.90.4.553>
- Comando Metropolitano de Lisboa. (2021). *Procedimentos em situações de Violência Doméstica - Casa Pilar* (Determinação n.º 03CMDT2021). [Documento Interno].
- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2016). A violência doméstica. In P. Guerra e L. Gago (Eds.), *Violência Doméstica: Implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno* (pp. 20–69). Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- Conselho da Europa. (2011). Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Doméstica (Convenção de Istambul, 11 de maio de 2011). <https://rm.coe.int/168046253d>
- Costa, M. V. (2022). Violência doméstica em Portugal: Um ordenamento jurídico realista?. *Revista Ultracontinental de Literatura Jurídica*, 3(1), 164-168. https://www.ajurmoc.com.br/files/anexos/revista/revista_nr06.pdf
- Decreto-Lei n.º 400/82, de 23 de setembro. *Diário da República*, N.º 221/1982, 1.^a Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/400-1982-319744>
- Decreto-Lei n.º 78/87, de 17 de fevereiro. *Diário da República*, N.º 40/1987, 1.^a Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/decreto-lei/1987-34570075>
- Despacho n.º 11718-A/2020, de 25 de novembro. *Diário da República*, N.º 230/2020, 2.^a série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/despacho/11718-a-2020-149595363>
- Dias, I. (2000). A violência doméstica em Portugal: Contributos para a sua visibilidade. *IV Congresso Português de Sociologia*. 1-15. <http://hdl.handle.net/10216/19973>
-

- Dias, J. F., Andrade, M. C. (1997). *Criminologia: O Homem delinquente e a Sociedade Criminógena*, Coimbra, Coimbra Editora.
- Direção-Geral da Administração Interna [DGAI] (2013). *Manual de policiamento da violência doméstica: Um guia para profissionais das Forças de Segurança*. Ministério da Administração Interna.
- Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio. Direção Nacional da PSP.
- Diretiva n.º 1/2023, de 14 de dezembro. *Diário da República*, N.º 240/2013, 2.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/diretiva/1-2023-230097563>
- Diretiva Operacional n.º 01/22 – *Violência Doméstica | Espaço Acolher/Enquadramento e Orientações de Serviço*. [Documento Interno].
- Elias, L. (2006). Problemática da Violência doméstica: Reflexões sobre o papel da Polícia. *Revista de Polícia Portuguesa*, pp. 26-30.
- Elias, L. (2018). *Ciências Policiais e Segurança Interna: Desafios e Prospetiva*. Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
- Espaço Júlia. (2015). *Protocolo de Cooperação* (15 de maio de 2015). [Documento não publicado].
- Espaço Vida. (2022). *Protocolo de Cooperação* (20 de dezembro de 2022). [Documento não publicado].
- Farias, R. (2014) *Violência conjugal: O silêncio das vítimas* [Dissertação de Mestrado, Universidade Católica Portuguesa]. Repositório da Universidade Católica Portuguesa. <https://repositorio.ucp.pt/handle/10400.14/17789>
- Felson, R. B., Ackerman, J. M., & Gallagher, C. A. (2005). Police intervention and the repeat of domestic assault. *Criminology*, 43(3), 563-588.
- Fergusson, D. M., Horwood, L. J., & Ridder, E. M. (2005). Partner violence and mental health outcomes in a New Zealand birth cohort. *Journal of Marriage and Family* (5ª ed., pp. 1103–1119). <https://doi.org/10.1111/j.1741-3737.2005.00202.x>
- Fernandes, B. (2012). *Violência doméstica: O papel da Polícia de Segurança Pública face à vitimação de menores*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/32214>
-

- Ferreira, L. (2019). *A Segurança e a Violência Doméstica: O Paradigma da Cidade do Porto* [Dissertação de mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/bitstreams/22a06127-ef8a-4803-8d1a-5110724f9190/download>
- Figueiredo, S. (2022). *A entrevista em contexto de investigação criminal: Perceções e práticas dos investigadores da Polícia de Segurança Pública* [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna]. Repositório Comum. <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/41577>
- Filho, E. B. R., & Sandes, W. F. (2022). Metodologia, métodos e tipos de pesquisa. In Júnior, A. L. D. S., Fernandes, R. N. A., & Machado, P. (Eds), *Ciências policiais: Conceito, objetivo e método de investigação científica* (pp. 111-190). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna.
- Fortin, M. F. (2009). *O processo de investigação: Da conceção à realização* (5.^a ed.). Lusociência.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4.^a ed.). Celta.
- Gill, C., Campbell, M. A., & Ballucci, D. (2019). Police officers' definitions and understandings of intimate partner violence in New Brunswick, Canada. *The Police Journal*, 94(1). <https://doi.org/10.1177/0032258X19876974>
- Gonçalves, J. (2015). A Guarda Nacional Republicana e a Violência Doméstica. *CEDIS Working Papers*, 16, 1-22. Lisboa: CEDIS e Faculdade de Direito da Universidade Nova de Lisboa. https://cedis.novalaw.unl.pt/wp-content/uploads/2017/10/CEDIS-working-paper_DSD_A-GUARDA-NACIONAL-REPUBLICANA-E-A-VIOLENCIA-DOM%90STICA.pdf
- Gordon, M. (2000). Definitional issues in violence against women: Surveillance and research from a violence research perspective. *Violence Against Women*, 6(7), 747–783.
- Greenspan, R., Weisburd, D., Lane, E., Ready, J., Crossen-Powell, S., & Booth, W. (2005). Richmond's second responders: Partnering with police against domestic violence. *Police Foundation Reports*, 1-22. <https://www.policefoundation.org/publication/richmonds-second-responders-partnering-with-police-against-domestic-violence/>
-

- Guerra, L. (2014). *Manual de pesquisa qualitativa*. Grupo Anima Educação. <https://docente.ifsc.edu.br/luciane.oliveira/MaterialDidatico/Pós%20Gestão%20Escarlar/Legislação%20e%20Políticas%20Públicas/Manual%20de%20Pesquisa%20Qualitativa.pdf>
- Hamilton, G., Harris, L., & Powell, A. (2019). Policing repeat and high-risk family violence: Police and service-sector perceptions of a coordinated model. *Police Practice and Research*, 1-16.
- Harne, L., & Radford, J. (2008). *Tackling domestic violence: Theories, policies and practice*. McGraw-Hill Education.
- Hermann, L. M. (2008). Maria da Penha: Lei com nome de mulher: Considerações à Lei n.º 11.340/2006 contra a violência doméstica e familiar. Servanda.
- Hickman, L. J., & Simpson, S. S. (2003). Fair treatment or preferred outcome? The impact of police behavior on victim reports of domestic violence incidents. *Law & society review*, 37(3), 607-634.
- Hignett, S., & McDermott, H. (2013). Qualitative methodology for ergonomics. In Wilson, J.R., Sharples, S. (Eds.) *Evaluation of human work: A practical ergonomics methodology*. (4.ª Ed.).CRC Press.
- Hines, D. (2009). Domestic violence. In M. Tonry (Ed.), *The Oxford handbook of crime and public policy* (pp. 115-139). Oxford University Press. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199844654.001.0001>
- Hines, D. A., & Douglas, E. M. (2010). Intimate terrorism by women towards men: Does it exist? *Journal of Aggression, Conflict and Peace Research*, 2(3), 36–56. <https://doi.org/10.5042/jacpr.2010.0335>
- Homem, A. (2016). Nota de abertura. In P. Guerra e L. Gago (Eds.), *Violência doméstica: Implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno - Manual pluridisciplinar* (pp. 16–18). Centro de Estudos Judiciários.
- Hoyle, C. (2008). Feminism, victimology and domestic violence. In S. Walklate (Ed.), *Handbook of victims and victimology* (pp. 146-174). William Publishing. <https://doi.org/10.4324/9780203118207>

- Johnson, P., Wistow, G., Schulz, R., & Hardy, B. (2003). Interagency and interprofessional collaboration in community care: The interdependence of structures and values. *Journal of Interprofessional care*, 17(1), 70-83.
- Krebs, C., Breiding, M. J., Browne, A., & Warner, T. (2011). The association between different types of intimate partner violence experienced by women. *Journal of Family Violence*, 26(6), 487–500. <https://doi.org/10.1007/s10896-011-9383-3>
- Krug, E. G. & Dahlberg, L. L. (2006). Violência: Um problema global de saúde pública. *Relatório mundial sobre violência e saúde* (pp. 1164-1178). Organização Mundial de Saúde. <https://doi.org/10.1590/S1413-81232006000500007>
- Lane, E., Greenspan, R., & Weisburd, D. (2004). *The second responders program: A coordinated police and social service response to domestic violence*. US Department of Justice, National Institute of Justice.
- Lei n.º 104/2009, de 14 de setembro. *Diário da República*, N.º 178/2009, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-70152062-70157299>
- Lei n.º 107/99, de 03 de agosto, *Diário da República*, N.º 179/99, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/107-345129>
- Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro. *Diário da República*, N.º 180/2009, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/112-2009-490247>
- Lei n.º 130/2015, de 4 de setembro. *Diário da República*, N.º 173/2015, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/130-2015-70186239>
- Lei n.º 16/2018, de 27 de março. *Diário da República*, N.º 61/2018, 1.ª Série. <https://files.dre.pt/1s/2018/03/06100/0140901409.pdf>
- Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro. *Diário da República*, N.º 37/2013, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/analise-juridica/lei/19-2013-258498>
- Lei n.º 44/2018, de 9 de agosto. *Diário da República*, N.º 153/2018, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/44-2018-115946549>
- Lei n.º 51/2023, de 28 de agosto. *Diário da República*, N.º 166/2023, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/51-2023-220949538>
- Lei n.º 51/2023, de 28 de agosto. *Diário da República*, N.º 166/2023, 1.ª Série. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/51-2023-220949538>
-

- Lei n.º 57/2021, de 16 de agosto. *Diário da República*, N.º 158/2021, 1.ª Série.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/57-2021-169602019>
- Lei n.º 59/2007, de 4 de setembro. *Diário da República*, N.º 170/2007, 1.ª Série.
<https://diariodarepublica.pt/dr/analise-juridica/lei/59-2007-640142>
- Lei n.º 61/91, de 13 de agosto. *Diário da República*, N.º 185/1991, 1.ª Série.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/61-676036>
- Lei n.º 7/2000, de 27 de maio. *Diário da República*, N.º 123/2000, 1.ª Série.
<https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/lei/7-2000-291937>
- Lisboa, M., Barroso, Z., Patrício, J., & Leandro, A. (2009). *Violência e género: Inquérito nacional sobre a violência exercida contra mulheres e homens*. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
<https://novaresearch.unl.pt/en/publications/viol%C3%Aancia-e-g%C3%A9nero-inqu%C3%A9rito-nacional-sobre-a-viol%C3%Aancia-exercida->
- Logan, T., Shannon, L., & Walker, R. (2006). Police attitudes toward domestic violence offenders. *Journal of Interpersonal Violence*, 1365-1374.
- Machado, A., & Matos, M. (2012). Homens de quem não se fala: As vítimas esquecidas da violência na intimidade. *Psiquiatria, Psicologia & Justiça*, 5, 5–28.
- Machado, A., & Matos, M. (2014). Homens vítimas na intimidade: Análise metodológica dos estudos de prevalência. *Psicologia & Sociedade*, 26(3), 726–736.
<https://doi.org/10.1590/S0102-71822014000300021>
- Machado, A., Hines, D., & Matos, M. (2018). Characteristics of intimate partner violence victimization experienced by a sample of Portuguese men. *Violence and Victims*, 33(1), 157–175. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.VV-D-16-00095>
- Machado, P., Pais, L. G., Felgueiras, S., & Quaresma, C. (2021). Frontline response to high impact domestic violence in Portugal. In *Improving frontline responses to domestic violence in Europe* (pp. 215–237). University of Maribor Press.
<https://doi.org/10.18690/978-961-286-543-6.13>
- Macvean, M. L., Humphreys, C., & Healey, L. (2018). Facilitating the collaborative interface between child protection and specialist domestic violence services: A scoping review. *Australian social work*, 71(2), 148-161.
-

- Magalhães, T. (2018). Medicina legal e ciências forenses: O papel da multidisciplinidade nos casos de violência doméstica. In I. Dias (Ed.), *Violência Doméstica e de gênero: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 63–80). PACTOR.
- Magruder, L. N. (2017). Working the front lines of intimate partner violence: Responders' perceptions of interrole collaboration. [Tese de Doutorado, University of Denver]. Digital Commons. <https://digitalcommons.du.edu/etd/1308>
- Manita, C. (coord), Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para Intervir - Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de apoio a vítimas*. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. <http://hdl.handle.net/10400.14/13450>
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica* (5.^a ed.). Editora Atlas.
- Marques, A. P. (2009). *A intervenção dos técnicos de acompanhamento na construção de projectos de vida alternativos: Um estudo de caso* [Dissertação de Mestrado, Universidade Portucalense Infante D. Henrique]. Repositório Institucional – Universidade Portucalense <https://repositorio.upt.pt/server/api/core/bitstreams/a58dbbe1-1b46-4937-96df-f778ba324e4d/content>
- Matos, M. & Machado, A. (2018). Violência doméstica e de gênero: Uma abordagem multidisciplinar. In I. Dias (Ed.), *Violência Doméstica e de gênero: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 189–206). PACTOR.
- Matos, M. (2002). Violência Conjugal. In R. A. Gonçalves & C. Machado (Eds.), *Violência e vítimas de crimes*. (pp. 79–130). Quarteto Editora.
- Matos, M. (2006). *Violência nas relações de intimidade: Estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher* [Tese de Doutorado, Universidade do Minho]. Repositório da Universidade do Minho. <https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/5735>
- Moraes, R. (1999). Análise de conteúdo. *Revista Educação. Porto Alegre*, 22(37), pp.7-32. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4125089/mod_resource/content/1/Roque-Moraes_Analise%20de%20conteudo-1999.pdf
-

- Nações Unidas. (2003). *Estratégias de combate à violência doméstica: Manual de recursos*. Direção-Geral da Saúde.
- NEP N.º AULOOS/DO/03/01 de 15 de julho de 2021. Direção Nacional da PSP.
- Oliveira, J. F. de. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento: A emergência do policiamento de proximidade*. Edições Almedina, S.A.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses. (2020). Violência emocional e psicológica (recomendações para psicólogos e outros profissionais de saúde). Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Organização das Nações Unidas. (1985). *Declaração dos Princípios Básicos de Justiça Relativos às Vítimas da Criminalidade e de Abuso de Poder*. <https://dcjri.ministeriopublico.pt/sites/default/files/decl-princjusticavitimas.pdf>
- Organização Mundial de Saúde (OMS). (2005). *WHO multi-country study on women's health and domestic violence against women*. Summary report. OMS.
- Pais, E. (2010). *Homicídio conjugal em Portugal: Ruturas violentas da conjugalidade* (2.ª ed.). Imprensa Nacional Casa da Moeda.
- Pais, L. G. (2004). *Uma história das ligações entre a psicologia e o direito em Portugal: Perícias psiquiátricas médico-legais e perícias sobre a personalidade como analisadores* [Tese de Doutoramento, Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto]. <https://repositorio.ispa.pt/handle/10400.12/1666>
- Peinado, A., Moura, C., Almeida, I. A., Santos, M., & Gaspar, T. (2011). Violência doméstica: Uma abordagem teórica sob a perspetiva das ciências sociais. Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.
- Perdigão, A., Menezes, B., Almeida, C., Machado, D., Silva, M. C. da, & Prazeres, V. (2014). *Violência interpessoal: Abordagem, diagnóstico e intervenção nos serviços de saúde*. Direção-Geral de Saúde.
- Poiães, N. (2014). *Políticas de segurança e as dimensões simbólicas da lei: O caso da violência doméstica em Portugal* [Tese de Doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório do Instituto Universitário de Lisboa. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/10004>

- Poiares, N. (2016). *A letra e os espíritos da lei: A violência doméstica em Portugal* (1.^a ed.). Chiado Editora. <http://hdl.handle.net/10400.26/38996>
- Poiares, N. (2020). O crime de violência doméstica: Ato reiterado ou não, eis a questão. *Revista Eletrónica do Curso de Direito da Universidade Federal de Santa Maria*, 15(1), 1-23. <http://dx.doi.org/10.5902/1981369442646>
- Poiares, N. (2020). *Violência Doméstica e Redes Sociais: A Proteção Jurídico-Penal Da Vida Privada na Internet*. *Cyberlaw by CIJIC*, 10, 10-59. <https://comum.rcaap.pt/bitstreams/52107922-3c15-4f75-9143-f8dc9fb3f787/download>
- Prodanov, C., & Freitas, E. (2013). *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Científico* (2.^a ed.). Feevale.
- Quaresma, C. (2012). Violência doméstica: As expetativas das vítimas e o papel das Forças de Segurança. In *Politeia: Violências privadas versus direitos públicos* (pp. 43–57). Instituto Superior de Ciência Policiais e Segurança Interna.
- Quintas, J., & Sousa, P. (2017). *Avaliação Científica do Programa 'Um Passo Mais'*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.12866.68801>
- Quintas, J., & Sousa, P. (2020). Does a coordinated program between the Police and Prosecution Services matter? The impacts on satisfaction and safety of domestic violence victims. *Criminal Justice Policy Review*, 32(2). <https://doi.org/10.1177/0887403420920331>
- Quivy, R., & Campenhoudt, L. V. (2005). *Manual de investigação em ciências sociais*. (4.^a ed.). Gradiva.
- Richards, L., Letchford, S., & Stratton, S. (2008). *Policing domestic violence*. (2^a ed.). Oxford University Press.
- Robinson, A. L., & Strohshine, M. S. (2005). The importance of expectation fulfilment on domestic violence victims' satisfaction with the police in the UK. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 28(2). <https://doi.org/10.1108/13639510510597924>
- Rodrigues, M. (2012) *Diagnóstico de necessidades de competências do agente da PSP no atendimento à mulher vítima de violência conjugal* [Dissertação de Mestrado, Universidade Lusófona De Humanidades e Tecnologia]. Universidade Lusófona.
-

<https://research.ulusofona.pt/pt/studentTheses/diagn%C3%B3stico-de-necessidades-de-compet%C3%A2ncias-do-agente-da-psp-no-a-6>

- Russell, M., & Light, L. (2006). Police and victim perspectives on empowerment of domestic violence victims. *Police Quarterly*, 9(4), 375-396.
- Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de pesquisa* (3.^a Ed.). McGraw-Hill.
- Sandelowski, M. (2000). Focus on research methods: Whatever happened to qualitative description?. *Research in Nursing & Health*, 23, pp. 334-340. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/1098240X%28200008%2923%3A4%3C334%3A%3AAID-NUR9%3E3.0.CO%3B2-G>
- Sandes, W. F., Gomes, P. J. V., Silva, J. B., Filho, E. B. R. & Júnior, A. L. S. (2022). *Ciências policiais: Conceito, objeto e método de investigação científica*. (1.^a Ed). Editora HN.
- Sani, A. & Morais, C. (2015). A polícia no apoio às vítimas de violência doméstica: Estudo exploratório com polícias e vítimas. *Direito e Democracia*, 16(1), pp. 5-18. https://www.researchgate.net/publication/320673198_A_policia_no_apoio_as_vitimas_de_violencia_de_domestica_estudo_exploratorio_com_policias_e_vitimas
- Santo, P. E. (2015). *Introdução à metodologia das ciências sociais: Gênese, fundamentos e problemas* (2.^a Ed.). Edições Sílabo.
- Sarmiento, M. (2013). *Metodologia científica para a elaboração, escrita e apresentação de teses* (1.^a Ed.). Universidade Lusíada.
- Shepard, M. F., Falk, D. R., & Elliott, B. A. (2002). Enhancing coordinated community responses to reduce recidivism in cases of domestic violence. *Journal of Interpersonal Violence*, 17(5), 551–569. <https://doi.org/10.1177/0886260502017005005>
- Sistema de Segurança Interna. (2025). Relatório anual de segurança interna: Ano 2024. <https://ssi.gov.pt/publicacoes/relatorio-anual-de-seguranca-interna>
- Stephens, B. J., & Sinden, P. G. (2000). Victims' voices: Domestic assault victims' perceptions of police demeanor. *Journal of Interpersonal Violence*, 15(5), 534-547.
- Sumter, M. (2006). Domestic violence and diversity: A call for multicultural services. *Journal of health and human services administration*, 29(2), 173-190. <https://doi.org/10.1177/107937390602900205>
-

- Tjaden, P. G., Thoennes, N. (2000). *Extent, nature, and consequences of intimate partner violence*. U.S. Department of Justice, Office of Justice Programs, National Institute of Justice.
- Trujillo, M. P., & Ross, S. (2008). Police response to domestic violence: Making decisions about risk and risk management. *Journal of Interpersonal Violence*, 23, 454–473.
- Uchida, C. D., Putnam, C. A., Mastrofski, J., Soloman, S., & Dawson, D. (2001). *Evaluating a multi-disciplinary response to domestic violence: The DVERT program in Colorado Springs, final report*. <https://www.ojp.gov/library/publications/evaluating-multi-disciplinary-response-domestic-violence-dvert-program-1>
- Vala, J. (1986). A análise de conteúdo. In A. S. Silva, & J. M. Pinto (Eds.), *Metodologia das ciências sociais* (4.^a Ed., pp.101-127). Edições Afrontamento
- Wolf, M. E., Ly, U., Hobart, M. A., & Kernic, M. A. (2003). Barriers to seeking police help for intimate partner violence. *Journal of family violence*, 18(2), 121-129.

Apêndices

Apêndice A: Guião das Entrevistas

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica

Esta entrevista enquadra-se na investigação científica intitulada de “**Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica**”, com vista à obtenção do grau de Mestre em Segurança Pública.

Com a presente entrevista pretendemos obter a opinião qualificada dos entrevistados relativamente ao funcionamento dos modelos de colaboração entre as EAPVVD e as TAV no atendimento das vítimas de Violência Doméstica; análise do modelo de colaboração mais eficaz; critérios essenciais que um modelo eficaz deve cumprir; e sugestões de melhorias para aprimorar o modelo de atendimento, se necessárias.

Entrevista nº _____

Data ___/___/___ Hora de início: ___:___ Hora de fim: ___:___

Local: _____

Nome: _____

Idade: ___ Género: _____ Habilitações Literárias: _____

Categoria Profissional: _____

Função que desempenha: _____

Tempo de experiência na função que desempenha: _____

Tempo de serviço na PSP: _____

Guião

Categoria de questões 1 – Caracterização do modelo de atendimento nas EAPVVD

1. Qual o seu papel no funcionamento das EAPVVD?
2. Como descreve o funcionamento dos modelos de colaboração praticados atualmente entre as TAV e as EAPVVD?
3. Qual o modelo de colaboração mais eficaz para garantir a proteção da vítima, com base na sua experiência/conhecimento?
4. Qual a sua perceção sobre os critérios essenciais que um modelo eficaz deve cumprir?

Categoria de questões 2 – Fatores para otimização do atendimento às vítimas

1. Considera que existem fatores críticos para garantir um atendimento de qualidade e a segurança das vítimas? Em caso afirmativo explicita.
2. Considera a presença permanente das TAV nas EAPVVD viável e benéfica para o atendimento às vítimas de VD?
3. Quais considera serem as medidas necessárias para melhorar a articulação entre a PSP e as TAV?
4. Entende que são necessárias alterações para aprimorar o modelo de atendimento? Em caso afirmativo explicita.

Apêndice B: Solicitação de Autorização para realização das Entrevistas




MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA

Solicitação de autorização para a realização de entrevistas

Assunto: Solicitação de autorização para a realização de entrevistas, no âmbito do Mestrado em Segurança Pública.

Exmo. Sr. Diretor Nacional Adjunto de Recursos Humanos (UORH), MI Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge.

Eu, Adriana Amaral Faustino, Aspirante a Oficial de Polícia finalista do Curso de Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da dissertação de mestrado intitulada “**Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica**”, sob orientação científica de Superintendente Nuno Caetano Lopes de Barros Poiães e Comissário Inês Perestrello Botelho De Lemos, venho mui respeitosamente solicitar a V.^a Ex.^a autorização para a realização das entrevistas que constituirão o corpus da minha investigação científica.

Para levar a cabo a consecução dos objetivos definidos para este estudo, nomeadamente; identificar as modalidades de colaboração entre a PSP e as TAV no atendimento à vítima de VD; avaliar a perceção dos profissionais sobre a eficácia destes modelos; e aferir a eventual necessidade de medidas que visem otimizar a articulação entre a PSP e as TAV no atendimento; necessito da colaboração dos coordenadores das EAPVVD e de especialistas no tema em estudo.

Desta forma, solicito a V.^a Ex.^a autorização para a realização das entrevistas às seguintes individualidades da estrutura orgânica da PSP:

1. Ex.^o Sr. Intendente Hugo Duarte de Sousa Batista E Guinote M/100222.
2. Ex.^a Sra. Subintendente Maria Aurora Marques Dantier M/136302.
3. Ex.^a Sra. Subcomissário Anabela Torres Campos M/156385, desempenha funções de coordenador no Campus Justiça (2.^a Divisão) em substituição;

4. Ex.º Sr. Chefe Principal João Luís de Sousa Dias M/146454, desempenha funções de coordenador no Espaço Júlia (1ª Divisão);
5. Ex.º Sr. Chefe Diogo Manuel Alexandre Pires M/152844, desempenha funções de coordenador no Espaço Vida (Divisão de Loures);
6. Ex.ª Sra. Chefe Principal Cláudia Sofia Rodrigues Fonseca M/145147, desempenha funções de coordenadora na Casa Pilar (Divisão de Cascais);
7. Ex.º Sr. Chefe Rui Daniel da Rocha Moreira M/156009, desempenha funções de coordenador na Casa da Maria (Divisão de Oeiras);
8. Ex.ª Sra. Chefe Arlete Costa Ferreira M/146249, desempenha funções de coordenadora no Espaço Acolher (Divisão de Sintra);
9. Ex.º Sr. Chefe Rui Manuel Figueiredo Nunes M/150659, desempenha funções de coordenador no Espaço Eu Consigo (Divisão de VFX).

A realização desta entrevista tem como intuito a recolha de dados relativos à temática em estudo.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Pede deferimento.

Lisboa, 24 de janeiro de 2025

Adriana Faustino

Adriana Faustino
Aspirante a Oficial de Policia
N.º 3712/158354

Apêndice C: Solicitação de dados e documentos




MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA

Solicitação de dados e documentos confidenciais

Assunto: Solicitação de dados e documentos confidenciais

Exmo. Sr. Diretor Nacional Adjunto de Recursos Humanos (UORH), MI Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge.

Eu, Adriana Amaral Faustino, Aspirante a Oficial de Polícia finalista do Curso de Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da dissertação de mestrado intitulada “**Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica**”, sob orientação científica de Superintendente Nuno Caetano Lopes de Barros Poiares e Comissário Inês Perestrello Botelho De Lemos, venho mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª os seguintes dados:

1. Número de EPAV distribuídas pelos diversos comandos da PSP a nível nacional (em 2024 ou último registo).
2. Número de polícias do sexo masculino e feminino afeto às EPAV a nível nacional (em 2024 ou último registo).
3. Número de EPAV no distrito de Lisboa (em 2024 ou último registo).
4. Número de polícias do sexo masculino e feminino afeto às EPAV no distrito de Lisboa (em 2024 ou último registo).
5. Número de polícias com responsabilidade específica no âmbito da VD (em 2024 ou último registo).
6. Número de vítimas de VD atendidas pela PSP em cada Estrutura de Atendimento (em 2024):
 - a. Espaço Júlia;
 - b. Casa da Maria;
 - c. Espaço Vida;

- d. Campus Justiça;
 - e. Espaço Acolher;
 - f. Espaço Eu Consigo;
 - g. Casa Pilar;
 - h. Espaço Okazo.
7. Documentos/Protocolos/Regulamentos relativos às Estruturas de atendimento acima mencionadas.
8. Dados estatísticos quando à tipologia de VD mais prevalente no ano de 2024.

Pede deferimento.

Lisboa, 24 de março de 2025

Adriana Faustino

Adriana Faustino
Aspirante a Oficial de Polícia
N.º 3712/158354

Apêndice D: Autorizações cedidas pela DNPSP no âmbito da investigação

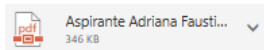


ISCPSP - Direção Ensino

sex 07-02, 10:20

Adriana Amaral Faustino; Norberto Paulo Gonçalves Rodrigues; Artur Miguel Soares Pestana

Responder a todos



Transferir

Exma. Sra. Aspirante a Oficial de Polícia,
Bom dia,

No âmbito da dissertação do Mestrado em Segurança Pública, encarrega-me o Exmo. Sr. Diretor de Estágio, Subintendente Artur Pestana, de enviar em anexo o Despacho de Sua Ex.ª o DNAURH, Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge, relativamente ao pedido de V. Ex.ª.

Devem ser observadas as instruções difundidas, pelo Sr. Diretor de Estágio.

Com os melhores cumprimentos,

"Uma Polícia das pessoas e para as pessoas: segurança, igualdade, respeito e confiança." – Estratégia PSP 2024/2026

Direção de Ensino



Rua 1.ª de Maio, n.º 2 | 1149-040 Lisboa | PORTUGAL
Tel: (+351) 21 903 0500 | Fax: (+351) 21 903 05 99
Email: de.ensino@psp.pt

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

[f policiasegurancapublica](#) | [iscpsi.policia](#)

[www.psp.pt](#) | [www.iscpsi.pt](#)



Redator: HA



MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA

Autorizada mediante a disponibilidade dos interessados.

06 FEV. 2025

Diretor Nacional Adjunto
Recursos Humanos

Ismael Pereira Gaspar Jorge
Superintendente

Solicitação de autorização para a realização de entrevistas

Assunto: Solicitação de autorização para a realização de entrevistas, no âmbito do Mestrado em Segurança Pública.

Exmo. Sr. Diretor Nacional Adjunto de Recursos Humanos (UORH), MI Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge.

Eu, Adriana Amaral Faustino, Aspirante a Oficial de Polícia finalista do Curso de Mestrado em Segurança Pública, no âmbito da realização da dissertação de mestrado intitulada "**Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica**", sob orientação científica de Superintendente Nuno Cactano Lopes de Barros Poiares e Comissário Inês Perestrello Botelho De Lemos, venho mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª autorização para a realização das entrevistas que constituirão o corpus da minha investigação científica.

Para levar a cabo a consecução dos objetivos definidos para este estudo, nomeadamente; identificar as modalidades de colaboração entre a PSP e as TAV no atendimento à vítima de VD; avaliar a perceção dos profissionais sobre a eficácia destes modelos; e aferir a eventual necessidade de medidas que visem otimizar a articulação entre a PSP e as TAV no atendimento; necessito da colaboração dos coordenadores das EAPVVD e de especialistas no tema em estudo.

Desta forma, solicito a V.ª Ex.ª autorização para a realização das entrevistas às seguintes individualidades da estrutura orgânica da PSP:

1. Ex.º Sr. Intendente Hugo Duarte de Sousa Batista E Guinote M/100222.
2. Ex.ª Sra. Subintendente Maria Aurora Marques Dantier M/136302.
3. Ex.ª Sra. Subcomissário Anabela Torres Campos M/156385, desempenha funções de coordenador no Campus Justiça (2ª Divisão) em substituição;

4. Ex.º Sr. Chefe Principal João Luís de Sousa Dias M/146454, desempenha funções de coordenador no Espaço Júlia (1.ª Divisão);
5. Ex.º Sr. Chefe Diogo Manuel Alexandre Pires M/152844, desempenha funções de coordenador no Espaço Vida (Divisão de Loures);
6. Ex.ª Sra. Chefe Principal Cláudia Sofia Rodrigues Fonseca M/145147, desempenha funções de coordenadora na Casa Pilar (Divisão de Cascais);
7. Ex.º Sr. Chefe Rui Daniel da Rocha Moreira M/156009, desempenha funções de coordenador na Casa da Maria (Divisão de Oeiras);
8. Ex.ª Sra. Chefe Arlete Costa Ferreira M/146249, desempenha funções de coordenadora no Espaço Acolher (Divisão de Sintra);
9. Ex.º Sr. Chefe Rui Manuel Figueiredo Nunes M/150659, desempenha funções de coordenador no Espaço Eu Consigo (Divisão de VFX).

A realização desta entrevista tem como intuito a recolha de dados relativos à temática em estudo.

Comprometo-me a manter a confidencialidade dos dados recolhidos, fora do âmbito da elaboração e discussão da dissertação, bem como a cumprir as demais regras éticas relativas à realização de investigação científica.

Pede deferimento.

Lisboa, 24 de janeiro de 2025

Adriana Faustino

Adriana Faustino
Aspirante a Oficial de Polícia
N.º 3712/158354

2.º Pedido de Colaboração em trabalho de Dissertação de Mestrado em Segurança Pública - AOP Adriana Faustino



ISCP - Direção de Ensino

ser: 28-03, 10:26

Adriana Amaral Faustino; Artur Miguel Soares Pestana; Norberto Paulo Gonçalves Rodrigues

Responder a todos



Mostrar todos os 2 anexos (473 KB) Transferir tudo

Exmo. Sr. Aspirante a Oficial de Polícia,
Boa tarde,

No âmbito da dissertação do Mestrado em Segurança Pública, encarrega-me o Exmo. Sr. Diretor de Estágio, Subintendente Artur Pestana, de enviar o Despacho de Sua Ex.ª o DNAUORH, Superintendente Ismael Pereira Gaspar Jorge, relativamente ao pedido de V. Ex.ª, que abaixo se transcreve para conhecimento:

"Autorizado, mediante a disponibilidade dos dados por parte da UOOS.

28/03/2025

*Diretor Nacional Adjunto
Recursos Humanos
Ismael Pereira Gaspar Jorge
Superintendente"*

Com os melhores cumprimentos,

"Uma Polícia das pessoas e para as pessoas: segurança, igualdade, respeito e confiança." – Estratégia PSP 2024/2026

Direção de Ensino



Rua 1.ª de Maio, n.º 3 | 1349-040 Lisboa | PORTUGAL
Tel: (+351) 21 902 06 00 | Fax: (+351) 21 902 06 99
Email: de.iscpsi@psp.pt

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna

[f](#) policiasegurancapublica | iscpsi.policia

www.psp.pt | www.iscpsi.pt



POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA

DIRECÇÃO DE ENSINO

SECRETARIA ESCOLAR



Para (TO): Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto
para a Unidade Orgânica de Recursos Humanos
(DNA/UORH)
Departamento de Recursos Humanos
(DRH/DNPSP)
Largo da Penha de França, 1.
1199 - 010 LISBOA

Sua Referência:

Sua Comunicação:

Nossa Referência: 69/SECDE/2025

Classificador: 080.01.10

Processo: SECDE202500001ASP

Data: 2025-03-25

Assunto: 2.º PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE Mestrado EM SEGURANÇA PÚBLICA

1. A Aspirante a Oficial de Polícia M/158354- Adriana Amaral Faustino encontra-se a desenvolver a dissertação de Mestrado com o tema: "Modelos de colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica".
2. A AOP no âmbito do estudo, vem solicitar: dados/dados estatísticos e documentos.
3. Assim, envia-se à V. Ex.ª o requerimento para decisão superior.


O Diretor

Luis Manuel Peça Farinha
Superintendente-Chefe


O Diretor Adjunto do ISCP/SP
Sérgio Felgueiras
Superintendente



R. 1.º de Maio, nº3 - 1349-040 Lisboa - Tel: 213613900 - Fax: 213610535 - www.iscpsi.pt |

iscpsi@psp.pt

154425
Página 1/1

Apêndice E: Termo de Consentimento Informado




MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO INTERNA
POLÍCIA DE SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS
E SEGURANÇA INTERNA

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que a estudante finalista do Curso de Mestrado em Segurança Pública do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI), Aspirante a Oficial de Polícia Adriana Faustino, está a desenvolver um estudo intitulado “Modelos de Colaboração no Atendimento Policial a Vítimas de Violência Doméstica”, sob orientação científica do Superintendente Nuno Caetano Lopes de Barros Poiares e Comissário Inês Perestrello Botelho De Lemos. Neste sentido explicaram-me os objetivos do trabalho, tendo sido solicitada a minha colaboração para uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão gravadas para facilitar a sua transcrição e análise. A minha colaboração tem caráter voluntário, podendo desistir a qualquer momento do trabalho.

Compreendo que não irá existir qualquer tipo de remuneração ou custos pela minha participação neste estudo. É-me garantido que sempre que necessitar de algum esclarecimento o mesmo ser-me-á facultado.

Fui esclarecido(a) sobre todos os aspetos que considero importantes e as perguntas que coloquei foram respondidas. Fui informado(a) que tenho direito a recusar participar e que a minha recusa não terá consequências para mim.

Aceito, pois, colaborar neste estudo e assino este documento onde indicado.

A investigadora

O(a) entrevistado(a)

Aspirante a Oficial de Polícia
M/158354

Lisboa, ___ de _____ de 2025

Apêndice F: Caracterização dos Entrevistados com Funções

Policiais

Código de Entrevista	Nome	Idade	Categoria	Tempo de Serviço	Função
E1	Hugo Guinote	49	Intendente	30 anos	Chefe de Divisão de prevenção criminal, policiamento de proximidade, programas especiais e direitos humanos; Oficial de direitos humanos da PSP; Investigador e docente no ISCPSP
E2	Maria Dantier	60	Subintendente	37 anos	Chefe de Núcleo de Formação; Chefe do Núcleo de Operações
E3	Anabela Campos	36	Subcomissário	9 anos	Comandante de Esquadra; Coordenadora em substituição do Campus Justiça - RIAV
E4	João Dias	49	Chefe Principal	27 anos	Coordenador do Espaço Júlia; Chefe do Posto Policial do Hospital São José; Adjunto da EIFP
E5	Cláudia Fonseca	52	Chef Principal	29 anos	Adjunta da EIC; Coordenadora da BICVD e da Casa Pilar
E6	Arlete Ferreira	49	Chef Principal	26 anos	Coordenadora do Espaço Acolher
E7	Rui Moreira	33	Chefe	11 anos	Coordenador da Casa da Maria; Supervisor Escola Segura
E8	Diogo Pires	41	Chefe	18 anos	Supervisor MIPP; Coordenador do Espaço Vida
E9	Rui Nunes	44	Chefe	5 meses	Coordenador do Espaço Euconsigo; Supervisor da EPES

Apêndice G: Caracterização dos Entrevistados com Funções no Atendimento à Vítima de Violência Doméstica

Código de Entrevista	Nome	Idade	Habilitações Literárias	Tempo de Serviço	Função
E10	Raquel Ribeiro	41	Mestrado	17 anos	Gestora do GAV de Cascais
E11	Isabel Pina	46	Licenciatura	7 anos	TAV no Espaço Vida
E12	Inês Carrolo	46	Mestrado	9 anos	Diretora Técnica e TAV no Espaço Júlia
E13	Filipa Fernandes	29	Mestrado	7 anos	Gestora do GAV de Oeiras
E14	Elisabete Brasil	57	Licenciatura	26 anos	Coordenadora da Estrutura de Atendimento FEM
E15	Íris Almeida	49	Doutoramento	24 anos	Psicóloga Professora Associada

Apêndice H: Quadro Categorical

A. Categoria “**Modelos de colaboração**”. Esta categoria contém todo o conteúdo relativo ao funcionamento dos modelos de colaboração existentes atualmente entre a PSP e as organizações de apoio à vítima.

A.1. Subcategoria “**i) Atendimento exclusivamente policial**”. Inclui-se nesta subcategoria a informação relacionada com o funcionamento do modelo de atendimento i) correspondente ao atendimento realizado em exclusivo pelos polícias nas EAPVVD.

Ex.: “(...) o gabinete é exclusivamente composto por polícias, não existe nenhum protocolo formal com qualquer organização ou TAV.” (E1)

A.2. Subcategoria “**ii) Atendimento articulado numa infraestrutura comum**”. Inclui-se nesta subcategoria a informação relacionada com o funcionamento do modelo de atendimento ii) correspondente ao atendimento com base numa parceria entre a PSP e um organismo Público na mesma infraestrutura.

Ex.: “(...) temos polícias a trabalhar lado a lado e ao mesmo tempo que os técnicos.” (E4)

A.3. Subcategoria “**iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural**”. Inclui-se nesta subcategoria a informação relacionada com o funcionamento do modelo de atendimento iii) correspondente ao atendimento realizado pela PSP na infraestrutura com o apoio de TAV assegurado através de protocolos com entidades públicas.

Ex.: “(...) atualmente não há acompanhamento presencial e imediato por Técnicos de Apoio à Vítima no momento da denúncia. No entanto, as vítimas são devidamente sinalizadas e encaminhadas para instituições especializadas, como a Feministas em Movimento (FEM) e outras entidades de apoio. Além disso, podem receber apoio por parte do Gabinete de Informação e Atendimento à Vítima (GIAV), que funciona no mesmo edifício.” (E3)

B. Categoria “**Presença de TAV nas EAPVVD**”. Esta categoria contém todo o conteúdo inerente às considerações dos participantes sobre a presença de TAV nas EAPVVD, nomeadamente a sua viabilidade e os benefícios inerentes.

B.1. Subcategoria “**Benefícios**”. Nesta subcategoria é reunida toda a informação relativa aos benefícios de ter um TAV a laborar na mesma Estrutura que a PSP. Esta subcategoria encontra-se dividida segundo três critérios:

B.1.1. “**Não revitimização**”.

B.1.2. “**Celeridade e conhecimento processual**”.

B.1.3. “Benefícios genéricos”.

Ex.: “Existem ganhos profundos com a existência do TAV na mesma infraestrutura, (...) reduz o tempo de espera, auxilia na gestão da própria vítima.” (E1)

B.2. Subcategoria “**Viabilidade**”. Nesta subcategoria é reunida toda a informação alusiva à viabilidade de ter um TAV a laborar na mesma estrutura que a PSP. Esta subcategoria encontra-se dividida segundo dois critérios:

B.2.1. “Viável”.

B.2.2. “Inviável”.

Ex.: “Isso implicava termos um grupo de técnicos, tendo em conta a sociedade de hoje em dia, o governo e todas essas vicissitudes, isso é praticamente inviável termos um grupo de colaboradores a trabalhar junto de uma estrutura de violência doméstica. Existem diversas instituições, para além da APAV, existem outras que fazem esse apoio e que conosco colaboram. Dessa forma não está errado.” (E7)

B.3. Subcategoria “**Presença**”. Nesta subcategoria é reunida toda a informação alusiva à necessidade da presença em permanência dos TAV nas EAPVVD, ou seja, 24 horas por dia. Esta subcategoria encontra-se dividida segundo três critérios:

B.3.1. “24 horas por dia”.

B.3.2. “Horário definido”.

B.3.3. “Contacto telefónico”.

Ex.: “Precisamos que os técnicos estejam 24h sobre 24h, 7 dias na semana, 365 dias no ano, tal e qual como a PSP está aberta.” (E2)

Categoria “**Crítérios essenciais**”. Nesta categoria são contemplados todos os requisitos que os participantes consideram fundamentais para o bom funcionamento dos modelos de colaboração.

C.1. Subcategoria “**Protocolos e colaboração interinstitucional**”. Inclui-se nesta subcategoria as informações que indiquem como requisito a formalização de protocolos entre a PSP e entidades públicas e conseqüentemente a colaboração interinstitucional, bem como as suas mais-valias.

Ex.: “O estabelecimento dos protocolos com as diferentes organizações, públicas ou privadas, são facilitadores nesta troca de informação que é sempre muito relevante.” (E1)

C.2. Subcategoria “**Formação especializada**”. Inclui-se nesta subcategoria as informações que indiquem como requisito a formação especializada e contínua tanto para os polícias como para os TAV.

Ex.: “Formação contínua. É preciso haver, no âmbito da formação, realmente uma formação adequada para o atendimento às vítimas, para a elaboração do expediente, mas acima de tudo, e em especial nisto, no âmbito das inquirições e técnicas de entrevista às vítimas.” (E8)

C.3. Subcategoria “**Perfil do polícia**”. Inclui-se nesta subcategoria as informações que indiquem como requisito um perfil pré-definido para exercer funções nas EAPVVD.

Ex.: “(...) existem as características interpessoais de cada um, a facilidade que nós temos de criar empatia com as pessoas, ou pelo menos com algum tipo de vítimas, portanto isso pode ser fundamental para o sucesso de uma intervenção bem conseguida para com estas vítimas.” (E1)

C.4. Subcategoria “**Condições das instalações**”. Inclui-se nesta subcategoria as informações que indiquem como requisito a existência de instalações adequadas, bem como de produtos alimentares e roupas.

Ex.: “As instalações, começa logo por aí, que é para aquilo funcionar como deve ser. Tem de ter capacidade para alojar os polícias e os técnicos, não só salas para atendimento, salas de reunião, salas de espaço para as crianças, e depois ter uma parte de economato (...), que é a sala de apoio, onde tem pequenos produtos alimentares, de apoio às crianças, de apoio às pessoas adultas que lá chegam... e haver roupas.” (E2)

C.5. Subcategoria “**Experiência**”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a necessidade de experiência por parte da PSP.

Ex.: “Acho que têm de ter experiência, ou estarem integrados numa equipa em que existe alguém com experiência.” (E11)

C.6. Subcategoria “**Uniformização de procedimentos**” Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a importância de uniformizar os procedimentos.

Ex.: “Facilitavam muito se fosse um procedimento uniforme? Facilitavam toda a gente.” (E14)

D. Categoria “**Fatores críticos**”. Nesta categoria insere-se toda a informação relativa às fragilidades dos modelos de atendimento mencionadas pelos entrevistados.

D.1. Subcategoria “**Necessidade de formação**”. Nesta subcategoria inclui-se a consciência para a atual inexistência de formação da maioria dos polícias que atendem as vítimas de VD.

Ex.: “(...) e infelizmente eu ainda tenho pessoal que não tem formação de violência doméstica também (...) é uma lacuna muito grande.” (E6)

D.2. Subcategoria “Empenhamento de recursos humanos”. Nesta subcategoria insere-se a informação relativa à escassez de recursos humanos e à sua rotatividade no exercício das funções.

Ex.: “Os recursos humanos são escassos e os nossos técnicos de polícia que trabalham com violência doméstica também são muito voláteis, estão sempre a mudar.” (E2)

D.3. Subcategoria “Infraestruturas”. Nesta subcategoria insere-se a informação relativa às condições debilitadas das instalações que se repercutem no atendimento.

Ex.: “(...) para melhorar as condições de atendimento às vítimas, seria a instalação/recuperação do sistema de ar condicionado nas salas de atendimento.” (E9)

D.4. Subcategoria “Linguagem técnica”. Nesta subcategoria inclui-se a informação relativa aos formulários entregues à vítima com linguagem jurídica e impercetível.

Ex.: “(...) já tivemos horas com a vítima, a preencher formulários, muitos deles incompreensíveis para as vítimas, porque são muito técnicos, jurídicos.” (E4)

D.5. Subcategoria “Morosidade processual”. Nesta subcategoria inclui-se a informação relativa à morosidade dos procedimentos ao nível das comunicações, bem como na disponibilização da casa abrigo.

Ex.: “(...) têm que esperar o transporte para casa-abrigo, porque às vezes demoram muito... Nós temos às vezes oito horas de espera de transporte.” (E12)

D.6. Subcategoria “Revitimização”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com o facto de a vítima ter de repetir e reviver o acontecimento traumático ao longo do processo.

Ex.: “Uma fragilidade do sistema é a revitimização da vítima, que fala com 4, 5, 6 pessoas até chegar ao término do processo, até à fase de inquérito. Na fase de julgamento, torna-se a ter de repetir, mas isso também vem por força de imperativos legais, que é o princípio do contraditório, apenas é provado aquilo que é provado em audiência de julgamento.” (E4)

D.7. Subcategoria “Inexistência de protocolos”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a limitação dos protocolos com entidades públicas que colaboram com a PSP.

Ex.: “(...) estamos sempre limitados em relação ao tipo de infraestruturas e às organizações que estão disponíveis para trabalhar connosco.” (E1)

D.8. Subcategoria “Inexperiência dos polícias”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com inexperiência dos polícias.

Ex.: “O ponto fraco é a falta de experiência dos agentes, nós temos agentes de 19 anos com pouca experiência e pouca maturidade para estar a ouvir e para estar a fazer perguntas complexas e íntimas de vítimas com episódios graves de maus-tratos físicos, homossexuais.” (E4)

D.9. Subcategoria “**Acompanhamento contínuo**”. Nesta subcategoria insere-se a informação relativa à necessidade de acompanhamento contínuo da vítima após realização da denúncia.

Ex.: “Após deslocar-se ou ser encaminhada para a RIAV, a vítima deve ter acesso a uma rede de apoio contínuo.”

D.10. Subcategoria “**Fraca cultura institucional**”. Nesta subcategoria inclui-se a informação relativa à importância de existir uma visão e abordagem comum por parte de quem realiza o atendimento à vítima.

Ex.: “Não podemos achar que todos os casos são iguais, eu costumo sempre dizer que cada caso é um caso, e temos que ter a sensibilidade e a humildade de dizer que naquele caso funcionou desta forma, mas se calhar com outro caso pode não funcionar desta forma, mas funcionou de outra. Eu acho que tem muito a ver com o perfil das instituições, com a cultura.” (E15)

D.11. Subcategoria “**Segregação de funções**”. Nesta subcategoria insere-se a informação relativa à partilha de informação entre a PSP e as TAV, bem como ao papel de cada um no atendimento à vítima.

Ex.: “(...) deve haver momentos para os dois técnicos poderem intervir, o Polícia e o TAV.” (E1)

Ex.: “(...) temos estes entraves da PSP ter que cumprir a legislação, ou haver ainda alguns constrangimentos naquilo que está protocolado e definido, que é a articulação e a troca de informação.” (E11)

E. Categoria “**Medidas a adotar**”. Nesta subcategoria insere-se a informação relativa a propostas de melhoria relativamente aos modelos de colaboração e ao trabalho realizado pelos TAV e pelos polícias.

E.1. Subcategoria “**Incentivos**”. Nesta categoria engloba-se a informação relativa à proposta de criação de incentivos para os polícias que trabalham nas EAPVVD.

Ex.: “(...) e isso permitiria também, como fator motivacional, garantir que existiria algum tipo de complemento, um suplemento para estes profissionais em função do seu desgaste emocional que é muito profundo (...)” (E1)

E.2. Subcategoria “Especialização”. Nesta categoria insere-se a informação relativa à proposta de implementação de especializações no âmbito do atendimento à vítima de VD.

Ex.: “Para já implementarmos a especialização em prevenção, em proximidade e o atendimento à vítima. essa especialização permitiria dar uma maior robustez à qualidade técnica dos nossos profissionais porque permitia-nos estender durante mais tempo a formação, permitia garantir que as formações abrangiam diferentes áreas que não exclusivamente a violência doméstica, isso pode ser benéfico por exemplo formar os mesmos profissionais para atuarem com vítimas, que não em contexto de violência doméstica mas vítimas com deficiência, com crianças como fazem as equipas do programa Escola Segura, mesmo com comunidades migrantes que poderíamos trabalhar em conteúdos de especialização para estes profissionais, tudo isto seria relevante nós conseguimos juntar uma especialização única (...)” (E1)

E.3. Subcategoria “TAV nas EAPVVD”. Nesta subcategoria integra-se o conteúdo relativo à presença de TAV na mesma infraestrutura que a polícia.

Ex.: “A única alteração que eu indicaria é, de facto, poder existir a presença de um técnico nessas estruturas.” (E10)

E.4. Subcategoria “Polícia com vestuário civil”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com o vestuário que os participantes consideram mais adequados para o atendimento à vítima.

Ex.: “A situação do fardamento, muitas das vezes as vítimas poderão ficar um pouco mais nervosas, (...) sendo uma farda um pouco mais pesada, por vezes, um pouco autoritário, elas podem não se sentir totalmente à vontade para se libertarem e dizerem as coisas como elas são. Acho que, (...) com um vestuário à civil, basicamente, desde que seja indicado para o efeito, por vezes, poderia trazer alguma abertura das vítimas, no sentido de estarem mais à vontade para descreverem o que se passa.” (E8)

E.5. Subcategoria “Formação conjunta”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a perceção dos entrevistados sobre a necessidade de uma formação conjunta entre os polícias que trabalham nas EAPVVD e os TAV para uniformização de procedimentos.

Ex.: “(...) será necessário dar formação em simultâneo, no meu entendimento, aos polícias e aos supervisores da nova estrutura e aos técnicos que lá forem trabalhar.” (E4)

E.6. Subcategoria “Flexibilidade no atendimento”. Nesta subcategoria integra-se o conteúdo relativo à perceção dos entrevistados quanto à necessidade de realizar um

atendimento mais flexível ao nível da receção dos relatos e do preenchimento simultâneo do RVD-1L

Ex.: “(...) é bom ter um guião, mas de forma mais flexível.” (E15)

E.7. Subcategoria “**Medidas preventivas imediatas**”. Nesta categoria insere-se a informação relativa à proposta de implementação de medidas de acolhimento de emergência nas EAPVVD e o seu cabal encaminhamento. Esta subcategoria encontra-se dividida segundo três critérios:

E.7.1. “Implementação de acolhimento de emergência”.

E.7.2. “Celeridade da intervenção”.

E.7.3. “Gestão de entradas”.

Ex.: “O mais importante seria o Ministério Público, portanto, o procurador da SEIVD receber o expediente e automaticamente tomar uma medida, para mim é a melhor proteção da vítima, porque em casos mais graves, infelizmente, continua a vítima a ter que ir para uma casa de abrigo (...)” (E6)

F. Categoria “**Modelo mais eficaz**”. Nesta categoria são contempladas todas as considerações tecidas pelos participantes relativas à existência de um modelo mais eficaz.

F.1. Subcategoria “**Transversalidade do modelo**”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a perceção dos entrevistados sobre o modelo que revela maior eficácia no atendimento e na proteção da vítima. Esta subcategoria encontra-se dividida segundo duas perspetivas:

F.1.1. “ii) Atendimento articulado numa infraestrutura comum”.

F.1.2. “iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural”.

Ex.: “(...) para mim este é o modelo mais correto [iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural].” (E13)

F.2. Subcategoria “**Modelo casuístico**”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a perceção dos entrevistados sobre o facto de não existir um modelo a implementar em todas as estruturas de atendimento.

Ex.: “Eu acho que isto tem que variar consoante os Concelho.” (E5)

F.3. Subcategoria “**Outro**”. Nesta subcategoria contempla-se toda a informação relacionada com a perceção dos entrevistados sobre o modelo ideal, sem referência a qualquer dos modelos atualmente existentes.

Ex.: “Então tem de ser uma estrutura com uma dimensão maior, em que possa acolher vários gabinetes e vários técnicos para receber tudo isto. Porque, por exemplo, chega

uma vítima, é possível fazer os primeiros socorros psicológicos, há um gabinete que faz o atendimento. (...) Chegou outra, já está a receber a queixa. Portanto, tem de se ter isto muito dinâmico. Para ter uma estrutura onde há vários gabinetes para atender, tem de ter alguém a supervisionar.” (E2)

Apêndice I: Análise de Conteúdo

Categoria A:

Categoria	Subcategorias	Entrevistados															u.r.	Resultados (%)	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
A. Modelos de Atendimento	A.1. i) Atendimento exclusivamente policial	X					X			X								3	20,00%
	A.2. ii) Atendimento articulado numa infraestrutura comum	X	X		X				X			X	X				X	7	46,67%
	A.3. iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural	X		X		X		X			X				X	X		7	46,67%

Categoria	Subcategorias	Entrevistados																
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
A. Modelos de Atendimento	A.1. i) Atendimento exclusivamente policial	X					X				X			X				
	A.2. ii) Atendimento articulado numa infraestrutura comum	X	X		X					X				X			X	X
	A.3. iii) Atendimento articulado com separação infraestrutural	X		X		X		X		X			X			X		X

Categoria B:

Categoria C:

Categoria	Subcategorias	Entrevistados															u.r.	Resultados (%)	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
Categoria	Subcategorias	Indicadores															u.r.	Resultados (%)	
B. Presença de TAV nos C. Critérios Essenciais	C.1. Protocolos e colaboração interinstitucional	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	11	73,33%
	C.2. Formação especializada	X		X	X	X	X		X				X		X	X	X	7	46,67%
	C.3. Rolagem do policial	X					X		X	X			X	X	X	X	X	5	33,33%
	C.4. Condições das instalações		X		X	X	X	X	X					X				5	33,33%
	C.5. Experiência												X					1	6,67%
	C.6. Uniformização de procedimentos														X			1	6,67%

Categoria D:

Categoria	Subcategorias	Entrevistados															u.r.	Resultados (%)
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
D. Fatores Críticos	D.1. Necessidade de formação	X		X	X		X		X	X		X					7	46,67%
	D.2. Empenhamento de RH		X		X		X		X				X	X	X	X	8	53,33%
	D.3. Infraestruturas									X							1	6,67%
	D.4. Linguagem técnica				X												1	6,67%
	D.5. Morosidade processual								X		X		X		X		4	26,67%
	D.6. Revitimização			X	X										X		3	20,00%
	D.7. Inexistência de protocolos	X					X								X		3	20,00%
	D.8. Inexperiência dos polícias		X		X												2	13,33%
	D.9. Acompanhamento contínuo		X	X		X					X						5	33,33%
	D.10. Fraca cultura institucional														X	X	2	13,33%
	D.11. Segregação de Funções	X				X		X	X			X				X	6	40,00%

Categoria E:

Categoria	Subcategorias	Entrevistados															u.r.	Resultados (%)
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15		
E. Medidas a adotar	E.1. Incentivos			X				X									2	13,33%
	E.2. Especialização			X	X	X											3	20,00%
	E.3. TAV nas EAPVVD			X				X		X	X						4	26,67%
	E.4. Polícia com vestuário civil								X								1	6,67%
	E.5. Formação conjunta					X											1	6,67%
	E.6. Flexibilidade no atendimento															X	1	6,67%
	E.7. Medidas preventivas imediatas	E.7.1. Implementação acolhimento de emergência		X											X		2	13,33%
		E.7.2. Celeridade na intervenção		X		X		X					X				X	5
E.7.3. Gestão de entradas			X	X			X								X		4	26,67%

Categoria F:

Categoria	Subcategorias	Entrevistados															u.r.	Resultados (%)	
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15			
F. Modelo mais eficaz	Transversalidade modelo	F.1.1 b)			X	X				X			X	X		X		6	40,00%
		F.1.2. c)												X	X			2	13,33%
	F.2. Modelo casuístico	X				X		X			X				X	X	6	40,00%	
	F.3. Outro		X														1	6,67%	