

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Beatriz Cerqueira Silva

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

XXXIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**O impacto psicológico da violência doméstica
no efetivo policial**

Orientadores:

Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais

Prof. Doutor Paulo Machado

Lisboa, 13 de maio de 2021



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Beatriz Cerqueira Silva
Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais
XXXIII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**O impacto psicológico da violência doméstica
no efetivo policial**

Orientadores:
Prof. Doutora Lúcia G. Pais
Prof. Doutor Paulo Machado

Lisboa, 13 de maio de 2021





Estabelecimento de Ensino:	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
Curso:	XXXIII CFOP
Orientadores:	Prof. ^a Doutora Lúcia G. Pais Prof. ^o Doutor Paulo Machado
Título:	<i>O impacto psicológico da violência doméstica no efetivo policial</i>
Autor:	Beatriz Cerqueira Silva
Local de Edição:	Lisboa
Data de Edição:	13 de maio de 2021

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação da Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais e do Prof.^o Doutor Paulo Machado.

Dedicatória

Aos meus pais e irmãs.

Agradecimentos

Finalizada a maior etapa da minha vida, não poderia deixar de agradecer a todos que, direta ou indiretamente, me ajudaram e influenciaram o meu caminho e contribuíram para a realização deste trabalho.

Em primeiro lugar, o meu sincero agradecimento à Prof. Dr.^a Lúcia G. Pais não só pela orientação, mas por todo o acompanhamento, empenho e disponibilidade. Acima de tudo, obrigada por me ter contagiado com o entusiasmo e me ter motivado ao longo deste tempo. Ao prof. Paulo Machado por ter aceite a coorientação e me ter ajudado também na realização deste trabalho.

A todos os polícias da Casa da Maria, Espaço Júlia e GAIV por terem contribuído voluntariamente para o meu estudo e um reconhecimento muito grande à dedicação e empenho com que apoiam, todos os dias e incansavelmente, as vítimas de violência doméstica. Obrigada pelo vosso serviço.

Aos meus pais, à Marta e à Matilde, pelas brincadeiras, pelas chatices, mas acima de tudo, pelo apoio e dedicação excepcional, por me ajudarem a chegar onde estou hoje, e por tornarem os fins-de-semana a melhor parte da semana.

À Polícia de Segurança Pública e ao ISCPSI por me terem dado esta oportunidade de vida, pela formação, e acima de tudo pelas amizades que fiz ao longo do tempo.

Ao XXXIII pela camaradagem, por todos os momentos, bons e maus, e pelas aventuras incríveis que passamos e que jamais esquecerei. Podemos não ter agradado toda a gente, mas fizemos este caminho juntos, como sempre dissemos desde o 1.º dia, e sei que iremos *imul per aspera, Simul ad astra*. Obrigada por me ajudarem a crescer.

Às “Girls do 33.” por toda a companhia e pelos momentos inesquecíveis passados ao longo destes cinco anos.

Aos “pseudo-interrailianos”, Andreia, Correia e Rolim, que continuemos a marcar planos e viagens, mesmo que sejam cancelados à última da hora.

À Ana e ao Rocha, pela amizade, pelas aventuras e desabafos.

Àqueles que já passaram ou que ainda estão no ISCPSI e, de alguma forma, influenciaram o meu caminho. À minha passadora Joana Branco, à Inês Lemos e ao Miguel Passos, por todo o apoio e amizade. Às minhas meninas do voleibol do ISCPSI por me ajudarem a descontraír, à Vanessa, Inês Nunes, pelos bons momentos passados que relembro com muita saudade.

Ao Márcio Ferreira, por ter sido a minha maior companhia, por saber sempre o que dizer, e por ter um coração gigante.

Muito obrigado a todos.

Epígrafe

As you drive home the picture of the domestic violence victim runs through your mind. You pull in your driveway, the house is dark, and you curse under your breath – another night staring at the TV. Your wife and kids are asleep and there is nobody to talk to. You get a beer, sit down, and question why no one understands what you feel and realize how much you've changed over the years. You also realize how distant you have become from your family. The thought runs through your mind, "What to do?"

Fuller, 1987, p.149

Resumo

O fenómeno da violência doméstica (VD) é, atualmente, dos principais tipos de criminalidade registada pela Polícia de Segurança Pública. No entanto, não são apenas as vítimas que estão expostas aos impactos negativos consequentes, abrangendo de uma forma indireta os polícias cuja função é a realização do contacto inicial e posterior acompanhamento com elas. O presente estudo procurou investigar qual o impacto do trabalho sistemático com a VD, nomeadamente decorrente do atendimento e acompanhamento pós-vitimação das vítimas, sobre os polícias. Adotando uma abordagem qualitativa e tendo como base um guião semiestruturado, foram realizadas 14 entrevistas a polícias (quatro elementos são da carreira de Chefe, sete elementos Agentes Principal e três Agentes). Depois de transcritas, estas entrevistas compuseram o *corpus* que foi submetido a análise de conteúdo através de um procedimento misto. Os resultados permitem verificar que as principais consequências psicológicas admitidas pelos entrevistados foram a exaustão, a sensação de inquietação/preocupação, a frustração e o desgaste emocional, sendo que estes sintomas, sem que haja qualquer tipo de ajuda, poderão evoluir para transtorno de ansiedade, depressão e *burnout*. A exigência do trabalho em VD constitui a principal causa destes sintomas, levando à adoção de estratégias de defesa pelos polícias para evitar a absorção dos impactos do trabalho, principalmente individuais. Discute-se a implementação de um Programa de Gestão de Stress de Incidente Crítico a todos os polícias que estão constantemente expostos a este tipo de criminalidade.

Palavras-chave: atendimento; consequências; Polícia de Segurança Pública; violência doméstica

Abstract

The phenomenon of domestic violence (DV) is currently one of the main types of criminality recorded by the Public Security Police. However, it is not only the victims who are exposed to the consequent negative impacts, but also, indirectly, the police officers whose function is to perform the initial contact and subsequent follow-up with them. The present study sought to investigate what impact the systematic work with the DV, namely resulting from the assistance and post-victimization follow-up of victims, has on police officers. Adopting a qualitative approach and based on a semi-structured script, 14 interviews were conducted with police officers (four officers are Chief, seven are Principal Officers and three are Officers). After being transcribed, these interviews composed the corpus which was submitted to content analysis through a mixed procedure. The results allow us to verify that the main psychological consequences admitted by the interviewees were exhaustion, feelings of uneasiness/concern, frustration and emotional exhaustion, and that these symptoms, without any kind of help, may evolve into anxiety disorders, depression and burnout. The demands of the work in DV constitute the main cause of these symptoms, leading to the adoption of defense strategies by the policemen to avoid absorbing the impacts of the work, mainly individual ones. The implementation of a Critical Incident Stress Management to all police officers who are constantly exposed to this type of crime is currently discussed.

Keywords: domestic violence; consequences; Public Security Police; victim assistance

Índice

Dedicatória	i
Agradecimentos	ii
Epígrafe	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Índice de anexos	viii
Índice de figuras	ix
Introdução	1
Capítulo I - Enquadramento teórico	4
1. Violência doméstica.....	4
1.1 Violência Conjugal: Ciclo da Violência Doméstica.....	6
1.2 Tipologias do Crime.....	7
1.3 Enquadramento Legal.....	8
2. Contacto Policial com as Vítimas de VD.....	9
2.1 A PSP e as vítimas de violência doméstica.....	9
2.2 Equipas de Proteção e Apoio às Vítimas (EPAV).....	12
2.3 Acompanhamento em Lisboa e Porto.....	15
3. Polícia como profissão de desgaste rápido.....	21
3.1 As consequências do trabalho policial nos seus protagonistas.....	23
3.2 O impacto dos incidentes críticos /situações traumáticas e o seu manejo.....	28
4. Formulação do problema.....	32
Capítulo II - Método	33
1. Participantes.....	33
2. <i>Corpus</i>	34
3. Instrumentos.....	34
4. Procedimento.....	38
Capítulo III – Apresentação e discussão de resultados	42
Capítulo IV – Conclusão	51
Referências	58
Anexos	73

Índice de anexos

Anexo 1 – Atualizações do enquadramento legal do crime de violência doméstica	74
Anexo 2 – Evolução das condições do atendimento pós-vitimação	76
Anexo 3 – Manual de policiamento da VD	78
Anexo 4 - Categorização da fonte de stress no âmbito policial	79
Anexo 5 – Fases do Programa de Gestão de Stress de Incidente Crítico	81
Anexo 6 - Pedido de entrevista	83
Anexo 7 – Ofício que autoriza a realização de entrevistas	84
Anexo 8 – Termo de consentimento informado distribuído aos participantes	85
Anexo 9 - Exemplos de perguntas feitas durante as entrevistas	86
Anexo 10 – Quadro categorial	87
Anexo 11 – Tabela de apresentação de categorias, subcategorias e indicadores.....	93
Anexo 12 – Contagem de indicadores	98

Índice de figuras

<i>Figura 1.</i> Distribuição percentual das categorias obtidas.....	42
<i>Figura 2.</i> Distribuição percentual das u.r. registradas em cada subcategoria.....	43

Introdução

A violência doméstica (VD) não constitui um fenómeno recente nem passageiro pelo que, para além das Forças de Segurança, toda a sociedade está envolvida na prevenção e combate desta problemática. De acordo com Quaresma (2014), a violência doméstica atinge milhares de pessoas em Portugal, sendo considerado uma grave e frequente violação dos direitos humanos com efeitos a numerosos níveis. O direito à segurança constitui um dos direitos fundamentais assegurados a todos os cidadãos portugueses sendo desse modo um dos fins do Estado, assim como a justiça e o bem-estar.

O Relatório Anual de Segurança Interna 2020, elaborado pelo Gabinete da Secretária-Geral do Sistema de Segurança Interna, refere que, em 2020, registou-se um total de 27.637 participações de VD, correspondendo a uma diminuição de 1.861 casos relativamente a 2019. No entanto, “Lisboa, Porto e Setúbal, apesar da diminuição verificada, continuam a registar, no conjunto, quase metade da totalidade das participações de violência doméstica” (RASI, 2021 p.71).

Em 2020, a violência doméstica, através da Lei de Política Criminal (Lei n.º 55/2020, de 27 de agosto, em cumprimento da Lei n.º 17/2006, de 23 de maio, que aprova a Lei Quadro da Política Criminal), foi considerada um fenómeno criminal de prevenção prioritária para o biénio de 2020-2022. Assim sendo, as forças e os serviços de segurança devem desenvolver policiamento de proximidade e programas especiais destinados a prevenir a criminalidade e a sua reincidência, sem nunca descuidar a proteção de pessoas idosas, crianças e outras vítimas especialmente vulneráveis no âmbito da violência doméstica (artigo 9.º n.º 1 da Lei n.º 55/2020, de 27 de agosto).

Constituindo a primeira linha da Polícia de Segurança Pública (PSP) a lidar com situações de violência doméstica nas áreas territoriais da sua responsabilidade, os polícias têm um papel vital não só na prevenção mas também na assistência e no acompanhamento das vítimas (Corcoran, Stephenson, Perryman, & Allen, 2001; Glanz & Spiegel, 1996), assumindo grande responsabilidade pela implementação de boas práticas para a eficácia e qualidade da intervenção policial (Quaresma, 2014). Assim que a vítima procura ajuda nas diversas instituições de atendimento/apoio, o profissional deve apoiá-la “seja qual for a sua decisão” (Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género [CIG], 2020, p.55), informando sempre acerca dos seus direitos e das diferentes opções que poderá tomar.

Relativamente a esta responsabilidade, a PSP dispõe de espaços específicos para este tipo de atividade policial, tanto no Comando Metropolitano do Porto, como no de Lisboa.

Estes espaços dedicam-se especificamente ao apoio de vítimas de violência conjugal, chamados Espaço Júlia e Casa da Maria, em Lisboa, e Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima (GAIIV), no Porto. No total a PSP dispõe de 114 salas de atendimento e apoio às vítimas, que permitem um atendimento e acompanhamento mais especializado para cada tipo de situação, nomeadamente quando envolve crianças, idosos, mulheres e deficientes (PSP, s.d.).

Este acompanhamento poderá desenvolver-se através, por exemplo, do contacto periódico com as vítimas, num processo contínuo de atualizar constantemente a mesma do risco a que está sujeita e diminuir a probabilidade de reincidência do crime.

Tendo em conta as diversas formas de concretização deste crime, a VD pode ser considerada um incidente crítico. De acordo com Manuel e Soeiro (2010), sempre que ocorre um evento que possa pôr em causa a integridade física do próprio ou de terceiro, ou a simples ameaça à vida, extrapolando os normais acontecimentos quotidianos do elemento em causa, este evento qualifica-se incidente crítico ou traumático. No mesmo sentido, Golfarb e Aumiler (cit. in Manuel & Soeiro, 2010, p.153) defendem que o stresse associado a um incidente crítico constitui uma “reação normal face a um acontecimento anormal”, apontando como exemplo as situações do âmbito policial que envolvem, entre outros, “situações em que a segurança do polícia é colocada em risco de modo invulgar ou quando o profissional percebe que a vítima é sua conhecida”.

Os indivíduos podem experienciar as situações críticas como vítimas diretas, ou secundárias, quando testemunham estas situações em terceiros. No ambiente da violência doméstica os polícias poderão estar expostos como vítimas secundárias, presenciando situações envolvendo as vítimas que acompanham, crianças ou idosos, ou então poderão ser a vítima direta quando existe confronto com os agressores (Manuel & Soeiro, 2010).

Devido à responsabilidade de acompanhar e proteger a vítima (quer seja uma pessoa adulta, uma criança ou um idoso) de toda a violência envolvente e de o próprio polícia poder estar sujeito a confrontos com o agressor, existe um conjunto de fatores indutores de stresse que poderão pôr em causa o desempenho policial.

A exposição sistemática a estas situações leva a um aumento dos níveis de stresse, pois a ação policial pode ser influenciada, nomeadamente, pela “dúvida sobre a sua legitimidade de interferência no relacionamento dos casais, assim como pela noção de perigosidade, devido à imprevisibilidade, ao caos e a elevada tensão emocional” (Martinelli, 2019, p.46). Os impactos da exposição a estas situações críticas poderão traduzir-se em

consequências negativas ao nível individual, demonstrando-se ao nível físico, psicológico ou comportamental, e também ao nível organizacional (Passeira, 2011).

O desenvolvimento do presente estudo pretende conhecer o impacto psicológico da exposição do efetivo policial a situações sistemáticas de violência doméstica nomeadamente relativo ao acompanhamento pós-vitimação feito pelos polícias afetos à Casa Maria, Espaço Júlia e GAIV.

O primeiro capítulo é constituído pelo enquadramento teórico que incorpora a investigação desenvolvida, abordando o conceito de VD e outros que poderão estar relacionados, assim como a forma de execução e a evolução do enquadramento legislativo, passando pelo enquadramento da Polícia de Segurança Pública (PSP) no âmbito da sua missão de prevenção e proteção a vítimas de VD, assim como as estruturas especializadas para o mesmo efeito. Por fim, é feita uma caracterização do trabalho policial enquanto função de rápido desgaste e das consequências da exposição sistemática a situações traumáticas, como a VD.

O segundo capítulo é dedicado ao método que foi adotado no presente estudo, nomeadamente o recurso à entrevista como instrumento de recolha de dados, e a posterior análise de conteúdo. No capítulo terceiro faz-se a apresentação e discussão dos resultados obtidos, finalizando o estudo, no capítulo quatro, através da conclusão e de propostas relacionadas com esta temática.

Capítulo I - Enquadramento teórico

1. Violência doméstica

O conceito de violência, em geral, absorve uma elevada dinâmica tendo em conta a sua definição universal dependente de normas sociais e culturais. Estas normas, por sua vez, variam consoante os contextos históricos. Pais (2010, p.31) afirma que a violência deve ser abordada como uma “transgressão aos sistemas de normas e de valores definidos em determinado momento social”. A preocupação com esta temática remonta à década de 1990, em que o problema da violência deixou de ser apenas no âmbito da saúde pública, mas também um problema social e de direitos humanos (Azambuja & Nogueira, 2007).

Relativamente à definição de violência, a CIG (2020, p.21) entende como sendo “uso intencional da força, coação ou intimidação contra terceiro ou toda a forma de ação intencional que, de algum modo, lese os direitos e necessidades dessa pessoa”. Para Khan (1978, p.883) as definições de violência passam por identificá-la como uma “força física” cujo objetivo é “atingir ou causar danos a pessoas ou bens (...) [ou] usurpar pela força a liberdade de um indivíduo”. No entanto, para além da força física, Cauchy (1992) acrescenta a esta definição o conceito de força psicológica utilizada contra a vítima.

O caso da violência doméstica (VD), constituindo uma vertente da violência e no âmbito da violência privada ou interpessoal, é definido como “um comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido, direta ou indiretamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar” (CIG, 2020, p.24).

De acordo com a Comissão de peritos para o acompanhamento e execução do V Plano Contra a Violência Doméstica e de Género (2014-2017), a VD “abrange todos os atos de violência física, psicológica e sexual perpetrados contra pessoas, independentemente do sexo e da idade, cuja vitimação ocorra em consonância com o conteúdo do artigo 152.º do Código Penal [CP]” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de dezembro 2013). Importa salientar o facto de este conceito ter sido alargado a ex-cônjuges e a pessoas de outro ou do mesmo género com quem mantenha uma relação análoga à dos cônjuges, mesmo que seja sem coabitação, em 2013, em consequência da 29.ª alteração ao CP através da Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro. Este conceito abrange igualmente situações que envolvem maus tratos contra crianças, jovens ou idosos que ocorrem no espaço familiar e que possam perpetuar-se ao longo das gerações.

É um conceito de difícil definição devido à sua enorme complexidade pois agrega todo o tipo e forma de violência decorrida em ambiente familiar. Reveste-se num comportamento que contraria os ideais em que é suposto basear-se uma família, nomeadamente a harmonia e a união por laços naturais, e contraria as expectativas comportamentais do agregado familiar entre si. Contraria também a ideia de que o criminoso é alguém que se esconde nas ruas escuras. Este assunto de foro doméstico é uma realidade intemporal e transversal a qualquer tipo de sociedade. Assim sendo, a atenção dada tanto pelas Forças de Segurança como pela sociedade em si é importante, na medida em que as vítimas sofrem de crimes dentro de um espaço que consideram de confiança e de segurança.

De acordo com Dias (2000) a problemática da violência familiar manteve-se restrita às paredes do lar até aos anos 60 do passado século. Desta forma, houve um reconhecimento tardio do problema devido à ocultação deste tipo de violência pela representação e visão da família como um espaço de afetos e solidariedade (Mckie, 2005). Até esta altura o conceito e estatuto de família estava associado predominantemente a segurança e ambiente harmonioso e apenas após esta época a sociedade começa a tomar consciência de que este ambiente não está imune à violência e ao perigo para os membros da família (Matos, 2006).

A violência acabava sempre por ficar oculta no seio familiar, no espaço de intimidade estando apenas reservada a quem nele coabitava (Poiars, 2016). O facto de o conceito de família estar representado deste modo, levava a que houvesse uma desvalorização dos casos no discurso dos vários profissionais que lidam com estas situações (Poiars, 2014). A partir dos anos 70 do século 20, muito através do trabalho realizado pelos movimentos feministas, despertou o interesse dos académicos para o estudo dos crimes sexuais e maus tratos às mulheres (Matos, 2006).

Em Portugal, os primeiros estudos que abordaram esta temática criminal surgiram a partir dos anos 1990 promovidos pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (Lemos, 2019). À semelhança do que aconteceu em outros países, a primeira problemática a ser estudada foram os maus tratos às crianças denunciados pela comunidade pediátrica, e os maus tratos às mulheres denunciada e apoiada pelas Organizações Não Governamentais (Dias, 2000).

Deste modo, o que outrora se verificava uma temática inserida no espaço privativo de cada agregado familiar, nos dias de hoje consiste um crime de natureza público, em que não é necessária apresentação de queixa formal por parte da vítima para iniciar procedimento criminal por parte das Forças de Segurança.

Enquadrados na VD, há mais conceitos associados a ter em conta. A *violência conjugal* relaciona-se com a VD, na medida em que este tipo de violência é exercido por um companheiro/a ou ex-companheiro/a. A *violência nas relações de intimidade*, de acordo com Manita, Peixoto e Ribeiro (2009, p.13), emerge da necessidade de alargar o conceito de VD “de modo a abranger a violência exercida entre companheiros envolvidos em diferentes tipos de relacionamentos íntimos e não apenas na conjugalidade *strictus sense*” (e.g., violência entre casais homossexuais, violência no namoro). A *violência de género* remete para qualquer violência contra alguém tendo em conta o seu género. Este conceito inclui, portanto, a VD, no âmbito da tentativa de domínio do homem sobre a mulher (Manita et al., 2009). Assim, é essencial fazer o enquadramento correto das situações, pois expressões como violência de género, violência conjugal ou na intimidade são frequentemente utilizadas indiscriminadamente, como sinónimos.

Outras dimensões que constituem o âmbito da VD é o caso da violência contra a criança, violência contra o idoso e a violência contra o deficiente (Lourenço, 2000). Enquadra-se, portanto, na *violência interparental* que se caracteriza por ter como vítima qualquer indivíduo que coabite com o agressor, mas se encontre particularmente indefesa por razões de idade, deficiência, doença, gravidez, ou dependência económica (Cunha, 2013).

1.1 Violência Conjugal: Ciclo da Violência Doméstica

Ao contrário das outras tipologias criminais e das suas vítimas, a VD não se trata de um ato isolado, repentino e imprevisível que ameaça a vida ou a integridade física das vítimas. É, sim, algo contínuo, cíclico e de intensidade crescente (Marques, 2009). É um tipo de violência continuada, quase sempre múltipla, mas que se mantém, em muitos casos, em segredo durante vários anos (Carvalho, 2010). Desta forma, a todo o processo que envolve os atos da VD, designa-se o Ciclo da violência doméstica.

Esta Teoria do ciclo de violência desenvolvida por Walker em 1979 explica que a vítima tem muita dificuldade em encontrar alternativas para sair das situações violentas devido ao fracasso das tentativas ao longo do tempo (Baptista, 2012). Esta teoria foi estudada “enquanto modelo explicativo dos padrões de comportamento violentos perpetrados por homens no contexto de relações de intimidade” (Perdigão, Menezes, Almeida, Machado, Silva, & Prazeres, 2014, p.53).

As fases que constituem este ciclo são: fase de aumento da tensão, em que a tensão entre o casal aumenta por qualquer motivo fútil e qualquer pretexto do dia-a-dia ao qual “o agressor atribui o papel de motor da deflagração de atos preparatórios de violência” (Peinado, Moura, Almeida, Santos, & Gaspar, 2012, p.14) originando deste modo discussões durante as quais o agressor demonstra tendências agressivas; fase do ataque, que abrange um conjunto de violências associadas. Geralmente, começa com violência verbal associada à violência física escalando conseqüentemente para outras dimensões da violência (Manita et al., 2009; Peinado et al., 2012); e, por fim, a fase da reconciliação, ou fase de lua-de-mel, em que cessam os atos e violência, mas em contrapartida se desenvolvem mecanismos de “manipulação afetiva e falso arrependimento” (Baptista, 2012, p.11).

O conhecimento destas fases pelos policiais responsáveis pelo atendimento e acompanhamento pós-vitimização permite que eles possam prever futuros comportamentos das vítimas, nomeadamente a desistência da queixa e o regresso para a esfera do agressor.

1.2 Tipologias do Crime

De acordo com Manita et al. (2009) a VD pode ser exercida de várias formas. O conceito de *violência emocional e psicológica*, no âmbito da violência doméstica, e tendo em conta o manual de recomendações desenvolvido pela Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020), contraria a associação que é frequentemente feita da violência implicar a utilização da força física. Desta forma, a violência emocional e psicológica é definida através da coação ou intimidação de forma a lesar a integridade, os direitos e as necessidades da vítima (Ordem dos Psicólogos Portugueses, 2020). Tendo em conta os estudos de 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”.

De acordo com Manita et al. (2009) a VD poderá demonstrar-se, também, por atos de *intimidação, coação e ameaça*, demonstrando-se através do medo que a vítima possa criar daquilo que o agressor possa fazer contra si, ou contra os que lhe estão relacionados.

A *ameaça*, de acordo com os mesmos autores, poderá ocorrer através da utilização dos filhos para demonstração de poder sobre a vítima, ou por exemplo “levar os filhos a humilhar a vítima; ameaçar que, em caso de separação, conseguirá afastar as crianças da vítima; ameaçar apresentar queixa, alegando que ela perderá todos os seus bens e o direito à guarda dos filhos” (Manita et al., 2009, p.17; cf. CIG, 2020). Em último em caso e, de forma

mais gravosa, o agressor poderá coagir a vítima à prática de atos ilícitos criminais (CIG, 2020).

A *violência física* é o tipo de violência mais conhecida e mais facilmente visível, e que poderá estar relacionado com qualquer tipo de violência, como é o exemplo da associação com a violência psicológica e emocional. Traduz-se no recurso à força física para provocar igualmente danos físicos na vítima (CIG, 2020; Manita et al., 2009; Silva, Coelho, & Caponi, 2007). É mais usual verificar este tipo de violência em ocorrências cujo agressor é do género masculino (tendo em conta a sua disponibilidade física), conjugado muitas vezes com a violência psicológica e violência sexual (Krug & Dahlberg, 2002).

A *violência sexual* é definida como “qualquer ato sexual, tentativa de obter um ato sexual, comentários ou insinuações sexuais não desejados, atos de tráfico ou dirigidos contra a sexualidade de uma pessoa usando coerção” (Jewkes, Sen & Garcia-Moreno cit in Butchart, Garcia-Moreno, & Mikton, 2012, p.11). No entanto, muitas destas situações acabam por passar despercebidas, uma vez que as vítimas poderão considerar estes atos de violência sexual como deveres conjugais a ser cumpridos (Manita et al., 2009).

O *isolamento social* poderá ser um método utilizado pelo agressor. Traduz-se na falta de contacto da vítima com outras pessoas devido ao impacto que o agressor possa ter na vida social da mesma, desde definir com quem a vítima pode interagir, ou derivar da vergonha que a vítima possa ter das agressões e da violência a que é sujeita, ou de perturbações que lhe retire a vontade de socializar (Manita et al., 2009).

O *abuso/violência económica* pode estar relacionado com as tipologias da violência doméstica anteriormente referidas. O agressor aproveita o seu domínio sobre a vítima para a privar dos seus meios financeiros, independentemente de a vítima ter rendimentos ou não (Manita et al., 2009).

Verificadas as principais tipologias da violência doméstica, é necessário ter em conta estas não são executadas de forma individual. Existe sempre uma associação de tipologias, nomeadamente no Ciclo de Violência descrito anteriormente.

1.3 Enquadramento Legal

A violência doméstica revela-se uma cada vez mais um problema de qualidade de vida e de saúde pública não circunscrito ao território nacional português, mas sim atingindo dimensões globais. Os esforços realizados pelos Estados-membros da União Europeia estão a ser desenvolvidos de modo a evitar a propagação e continuação desta problemática

(Antunes, 2002). Internacionalmente, as medidas a tomar iniciaram-se em 1993 com a declaração aprovada pela Organização das Nações Unidas, que incentivava a eliminação das formas de violência contra a mulher, desde violência conjugal ao assédio no local de trabalho, mutilação feminina e prostituição forçada (U.N. Declaration on the Elimination of Violence Against Women, 48/104).

Portugal, a 11 de maio de 2011, tornou-se o primeiro país da União Europeia a ratificar a Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul), através da Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro. Esta Convenção tem por finalidade, de acordo com o seu artigo 2.º, a proteção das mulheres de todas as formas de violência, e a instauração de procedimentos penais relativamente à violência contra a mulher e violência doméstica, de modo a combater qualquer tipo de discriminação entre mulheres e homens e a criar cooperação internacional neste âmbito.

Assim definiu-se o conceito de VD como “atos de violência física, sexual, psicológica ou económica que ocorrem na família ou na unidade doméstica, ou entre cônjuges ou ex-cônjuges, ou entre companheiros ou ex-companheiros, quer o agressor coabite ou tenha coabitado, ou não, com a vítima” (artigo 3.º alínea b) da Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro).

Desde 1982 até à atualidade tem havido atualizações do enquadramento legal deste crime, principalmente ao Código Penal Português, com a primeira introdução do crime com a epígrafe “Maus tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou entre cônjuges” (vd. Anexo 1). Torna-se, agora, essencial demonstrar o trabalho policial desenvolvido para garantir o melhor atendimento e acompanhamento possível destas vítimas.

2. Contacto Policial com as Vítimas de VD

2.1 A PSP e as vítimas de violência doméstica

De acordo com o artigo 1.º n.º 1 da Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, a PSP constitui-se uma Força de Segurança (FS) uniformizada e armada, sendo que o seu serviço é de natureza pública e autónoma do ponto de vista administrativo. Raposo (2006, p.49) defende que as FS têm por missão “assegurar a manutenção da ordem e segurança públicas e o exercício dos direitos fundamentais dos cidadãos, dispendo para o efeito de uma estrutura organizativa fortemente hierarquizada, especialmente habilitada para o uso coletivo de meios

coercivos”. Enquanto FS, esta polícia deve assegurar uma forte interação com a população (não só com os grupos de risco, mas com a população em geral e também através das parcerias com as entidades sociais) e uma relação de confiança com o cidadão. Desta forma, “permite a resolução de problemas, a prevenção e a redução de incivildades e da criminalidade” (David, 2014, p.41).

Tanto a PSP como a GNR detêm um papel fundamental no que concerne à defesa e proteção das vítimas de VD, na medida em que se tornam o símbolo “mais visível do sistema formal de controlo e dada a sua proximidade com a população e as primeiras instituições a quem é revelada a situação ou a quem é solicitada ajuda” (Fernandes, 2012, p.33). Exige-se às mesmas uma ação concertada, firme e ponderada, mostrando a intolerância à violência, de modo a que as vítimas de demonstrem abertas a colaborar tanto com o processo de investigação criminal como com a justiça penal, e a informar todas as futuras agressões que sofram ou de que tomem conhecimento (Manita et al., 2009).

Em 2006, através da Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio, a PSP desenvolveu um modelo de policiamento privilegiando a proximidade, a dissuasão e a interação com as comunidades e os diversos atores sociais presentes nas mesmas, chamado Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP). Este modelo permitiu aproximar os polícias dos cidadãos, através de uma perspetiva inovadora, reforçando o sentimento de segurança e de proteção (Oliveira, 2006).

Este modelo permite que todo o policiamento seja direcionado para as pessoas, promovendo assim os Direitos Humanos e a partilha de competências com todos os parceiros envolvidos (David, 2014). Assim, pretendeu-se focalizar a atenção em grupos de risco, nomeadamente menores, idosos, mulheres, deficientes e vítimas de crimes violentos, permitindo um aumento da confiança dos cidadãos na Polícia, de tal forma que diminua a quantidade de crimes de VD que não são reportadas às forças de segurança.

Assim que as vítimas se deslocam à esquadra para apresentar queixa ou é denunciado algum tipo de ocorrência de VD e a PSP se desloca ao local, é iniciado o contacto com as vítimas. No âmbito preventivo, é permitido aos agentes de proximidade, através do MIPP, constituírem uma posição privilegiada de obtenção de informações e denúncias da sociedade em geral (Fernandes, 2012).

Tendo em conta o pensamento de Elias (2006), esta intervenção por parte das FS implica duas vias. A primeira, que pode revestir um “carácter de especial sensibilidade” (Elias, 2006, p.22), onde se certifica a proteção e segurança, o atendimento, acompanhamento, apoio e encaminhamento das vítimas. As vítimas esperam que os polícias

cessem imediatamente a agressão, afastem o agressor, acreditem nas suas declarações, e, acima de tudo, lhes forneçam proteção.

Foram estabelecidos diversos objetivos para o contacto inicial com a vítima, nomeadamente: identificação da situação como perigo iminente ou não para a vítima ou terceiros envolvidos; recolha de elementos de informação essenciais de modo a adequar os meios de resposta; acionamento de meios adequados, informando os polícias que se deslocam ao local dos elementos de informação, de modo a atuarem de forma rápida e segura; promoção da segurança imediata de todos os envolvidos até chegada dos meios; e, registo de todos os dados e informação obtidos de acordo com o seu potencial de prova e de monitorização do incidente (DGAI, 2013).

A segunda via é direcionada para a “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), assegurada pelas equipas de investigação criminal.

Todas as entidades policiais têm um papel fulcral no combate à VD, focando-se não só na prevenção mas também na proteção, acolhimento e orientação da vítima após as agressões (Cardoso, 2014). É necessário ter em conta que não são todos os elementos afetos à Esquadra que estão integrados no MIPP, no entanto todos estes devem estar conscientes da existência do modelo e ter em conta o que é transmitido pelos agentes de proximidade, para um contacto mais eficaz com as vítimas.

A importância desta intervenção especializada por parte da polícia demonstra-se essencial na reposição do sentimento de segurança de uma vítima de violência, sendo que irá ter impacto na situação desencadeada pelo acontecimento traumático (Coelho, 2010). A resposta dada pelos profissionais da PSP e da GNR 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, relativamente à atuação policial em ocorrências de VD, existem ainda alguns fatores que a condicionam, nomeadamente aspetos como “a perigosidade dos acontecimentos familiares; a ideia de que entre os casais ninguém e dentro do espaço habitacional não se pode intervir; a imprevisibilidade situações caóticas e a elevada tensão emocional” (Coelho, 2010, pp.39-40). Apesar disso, a missão da PSP no âmbito da VD vem a ser desenvolvida com o objetivo de contrariar estes fatores e disponibilizar respostas mais eficazes e adequadas às exigências destas situações complexas (Coelho, 2010).

2.2 Equipas de Proteção e Apoio às Vítimas (EPAV)

Integrado no MIPP, as Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) foram criadas em 2006 com o principal objetivo de especializar e qualificar a intervenção que se pretende junto às vítimas de crimes no geral e em específico perante vítimas vulneráveis como crianças, idosos e mulheres relativamente a crimes mais violentos (Cardoso, 2014). Visto do geral para o particular, cada Comando Territorial nomeia os Gestores Locais do Programa, os Supervisores Locais e os Agentes de Proximidade (AP).

Os Gestores Locais deste programa de policiamento de proximidade são os Comandantes de Divisão ou Comandantes de Esquadra que ficam responsáveis pelos contactos institucionais com entidade externas, como as Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia. Os Supervisores Locais são Chefes de Polícia responsáveis pelo acompanhamento, orientação e supervisão das EPAV. São estes, com competências para o estabelecimento de contacto com os Presidentes das Associações Locais e Coletividades, que estabelecem parceria com a PSP no âmbito da violência doméstica, como é o exemplo da APAV (Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio). Por fim, os AP são os elementos que constituem as EPAV. Estes, de acordo com o referido despacho sobre as funções das EPAV são, principalmente de: apoio às vítimas de crime e acompanhamento da pós-vitimização; identificação de problemas que possam interferir na situação de segurança dos cidadãos; e, deteção de cifras negras (como os crimes de VD não reportados) (Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio).

A estratégia da PSP define especificamente as missões das EPAV, através da realização do diagnóstico da situação de segurança na sua área de responsabilidade; prossecução do atendimento e apoio às vítimas de crime; aconselhamento à comunidade sobre os métodos de autoproteção; estratégias de colaboração com comunidade; prossecução de identificação e levantamento de problemas; e, colaboração com serviços de apoio social (Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio).

Trabalhando diariamente em prol da comunidade, os elementos das EPAV apresentam uma estabilidade que permite que as mesmas não sofram alterações relativamente aos seus elementos, de modo a estabelecer uma relação sólida e de confiança com as vítimas, mantendo o sentimento de segurança por parte das mesmas. De acordo com a DGAI (2013, p.83), “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”.

2.2.1 Atendimento à vítima

Como já foi referido, é com as FS que as vítimas estabelecem o primeiro contacto, sendo que uma intervenção negativa ou que não atinja as expectativas das vítimas poderá desmoralizá-las, criando obstáculos à procura de ajuda. Respondendo a estas necessidades, foram já desenvolvidos vários esforços por parte da PSP para melhorar o atendimento às vítimas de VD, conforme melhor explicado no Anexo 2.

As vítimas, quando se deslocam a uma instalação policial, encontram-se num estado de fragilidade podendo, em certos casos, ocorrer comportamentos agressivos, associado a diversos fatores como: a violência exercida pelo companheiro/a; a existência de filhos associados ou idosos; a sua saúde física e mental; o nível de “comprometimento na relação e questões sociais e culturais envolventes” (Coelho, 2010, p.41). Torna-se assim essencial entender a influência destes fatores de modo a adaptar o atendimento realizado.

Sendo preferível que os elementos que realizam o atendimento à vítima sejam das EPAV, isso poderá nem sempre acontecer. O graduado de serviço (GS) poderá fazer uso da Sala de Atendimento à Vítima (SAV) abandonando o seu gabinete durante o período do atendimento, sendo sempre preferível que o atendimento seja realizado por um elemento da EPAV, na medida em que é possuidor de formação específica para estes casos, nomeadamente no que concerne à atribuição do estatuto da vítima, e à elaboração da ficha de avaliação de risco (RVD). Esta ficha avalia a “probabilidade de ocorrência de determinado evento danoso no âmbito de uma relação de proximidade, [sendo que] há que ter em consideração o historial de violência associado à mesma” (Carvalho, 2019, p.43).

Perante ocorrências de VD, as FS têm estabelecido procedimentos relativos ao atendimento e encaminhamento das vítimas. O expediente a ser elaborado é considerado específico para as situações de VD, estando previsto no artigo 29.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, diferenciando-se do expediente dos outros ilícitos criminais.

Em primeiro lugar é necessário ter em conta o modo de obtenção da notícia do crime. Por um lado, pode ser denunciado pela própria vítima, mas por outro, tendo em conta a natureza pública do crime (de acordo com o artigo 244.º do CPP), poderá ser através da denúncia facultativa por qualquer pessoa que tenha conhecimento da situação, ou, ainda, existe a possibilidade de partir do conhecimento de uma entidade policial, o que consiste em denúncia obrigatória (artigo 241.º do CPP).

Assim que haja conhecimento da existência do crime, é elaborado um auto de notícia onde se faça constar todos os factos que integram o crime, assim como a data, hora, e local

da prática do facto ilícito, meios de prova que possam ter sido recolhidos e testemunhas que atestem a veracidade dos factos mencionados. É necessário ter em conta a presença pessoas especialmente vulneráveis, como menores, idosos ou deficientes, assegurando todos os cuidados médicos que sejam necessários.

Juntamente com o auto de denúncia é atribuído o estatuto da vítima. De acordo com Andrade (1980, p. 34), a definição de vítima remete para “toda a pessoa física ou entidade coletiva diretamente atingida, contra a sua vontade, na sua pessoa ou no seu património pela *déviance*”. No artigo 14.º n.º 1 da Lei 112/2009, de 16 de setembro, está prevista a responsabilidade das Autoridades Judiciárias e dos Órgãos de Polícia Criminal de atribuição do estatuto à vítima. É necessário entregar um documento de modo a comprovar que lhe foi conferido o estatuto, que define exatamente as suas condições, entregando-lhe juntamente a cópia do auto elaborado no momento da denúncia.

Paralelamente a estes dois procedimentos, a vítima é sujeita à avaliação do risco. Atualmente, esta avaliação através da Ficha de RVD é de realização obrigatória e imediata. Nesta RVD é necessário fazer constar a fonte de toda a informação (nomeadamente os dados da pessoa em causa), e deve também conter todas as medidas de proteção que serão tidas em conta consoante os factos apresentados. Todos os procedimentos de preenchimento da ficha RVD irão ter importância no procedimento seguinte estipulado, relativamente à elaboração do Plano Individual de Segurança (PIS), isto porque, através dos factos descritos na ficha de avaliação de risco, irão ser determinadas neste plano as medidas de segurança mais apropriadas para a situação (Kropp, 2008; Laing, 2004). Assim, a avaliação de risco não constitui um meio de prova, mas sim um instrumento de auxílio para a realização da análise dos fatos indicados o processo, nomeadamente das declarações da vítima, autos de notícia do OPC, antecedentes criminais (Kropp, 2008; Laing, 2004).

O plano de segurança pode ser entendido como um conjunto de medidas implementadas com o objetivo de alcançar o aumento do sentimento de segurança das vítimas, sendo que, da mesma maneira que cada situação é única, o plano demonstra-se também único e individual (Albuquerque et al., 2014).

A PSP é a entidade responsável pela definição do PIS, elaborando-o sempre na presença e em conjunto com a vítima, procurando sempre ouvir o seu testemunho sobre os episódios antecedentes à violência e todas as circunstâncias envolvidas (Fernandes et al., 2016). Trata-se, portanto, de um formulário que se encontra pré-definido e que demonstra três situações: a(s) vítima(s) viver(em) ainda com o agressor; a(s) vítima(s) já não vive(m)

na mesma habitação que o agressor; a(s) vítima(s) vive(m) com o agressor, mas verifica-se intenção de alterar essa situação.

Tanto a elaboração da ficha RVD com o PIS constituem momentos essenciais para a restauração do bem-estar da vítima e da sua qualidade de vida. Isto, porque, na medida em que é feito em conjunto com a vítima, resulta num aumento da confiança nos polícias, e num acreditar que houve cessação das agressões e do sentimento de insegurança.

2.3 Acompanhamento em Lisboa e Porto

Aliado ao primeiro contacto policial que é realizado, torna-se essencial estabelecer contactos recorrentes e periódicos com a vítima promovendo a sua adesão ao processo e mantendo uma ligação de apoio (Quaresma, 2014). É neste ponto que se insere o acompanhamento pós-vitimação cujo objetivo passa pela tentativa de prevenção da reincidência e o encorajamento das vítimas de VD a denunciar novos eventuais incidentes (DGAI, 2013).

Relativamente ao aspeto da reincidência, Davis, Weisburd e Taylor (2008) defendem que este tipo de acompanhamento pós-vitimação não é suficiente para reduzir as taxas de reincidência do crime. Referem que o facto de as vítimas entrarem em contacto com os polícias, poderá suscitar duas justificações: ou a intervenção policial provocou uma reincidência das agressões; ou este contacto demonstrou-se positivo ao nível da confiança que a vítima estabeleceu com as forças policiais. No entanto, Davis et al. (2008) escrevem que apesar de fazer aumentar os níveis de confiança, este acompanhamento não previne diretamente a reincidência criminal.

Com o acompanhamento, as vítimas sentem-se mais satisfeitas com a intervenção e atuação policial (Greenspan et al., 2005; Stover, Burkman, Desa, & Marans, 2010) e, por consequência, ficam mais predispostas a relatar eventuais novos incidentes de VD às forças policiais (Davis & Taylor, 2006; Davis et al., 2008; Greenspan et al., 2005; Stover et al., 2010). No entanto, todo este processo não é realizado apenas pelos polícias das FS. Todas as respostas sociais de prevenção, proteção e assistência às vítimas de VD requerem o envolvimento de uma multiplicidade de entidades públicas e privadas, no que concerne à partilha de informação de modo a garantir a execução dos protocolos celebrados (DGAI, 2013), e, obviamente, de modo a garantir a cessação da violência e a segurança das vítimas.

Existem procedimentos policiais a ser adotados nesta fase que são padronizados para todas as situações, nomeadamente: a articulação e apoio das vítimas através dos contactos

periódicos, integrando todos os parceiros da comunidade e garantindo uma resposta eficaz às necessidades específicas de cada vítima; visitas de *follow-up* às residências das vítimas em risco, quando existe medida de afastamento do agressor; e, obter, regularmente, a perspectiva da vítima sobre a própria segurança (entre outras definidas e constantes no Anexo 3).

No entanto, existem procedimentos que variam conforme as situações e considerando o risco associado ao incidente, que permite fazer uma previsão da reincidência do mesmo. No caso de a ficha RVD-1L (avaliação de risco realizada no momento do primeiro contacto com a situação) revelar a existência de Risco Elevado, a equipa responsável pelo caso deve contactar as vítimas telefonicamente até ao 7.º dia, de modo a aferir o estado da vítima e verificar se a mesma necessita de mais algum apoio. Se se verificar Risco Médio, a equipa deve fazer contacto telefónico até ao prazo de 30 dias. No entanto, se o Risco for Baixo a equipa faz o contacto até 60 dias após.

Nos casos em que o risco se demonstra mais acentuado/grave a vítima pode ser ajudada a melhorar as condições na sua própria casa, e informada e aconselhada sobre os dispositivos de segurança.

Relativamente à segurança em casa, no âmbito da prevenção da revitimização, as FS devem manter as vítimas informadas das medidas de proteção a adotar, nomeadamente o sistema de teleassistência. A previsão nos artigos 4.º e 5.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro (com a última alteração inserida pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro) e a entrada em vigor da Portaria n.º 220-A/2010, de 16 de abril, estabelecem as condições necessárias para a utilização de meios de teleassistência, assegurando à vítima um mecanismo de proteção por um período não superior a seis meses, salvo exceções (CIG, 2018).

Assim, os principais objetivos deste sistema são: garantir uma intervenção imediata através de mobilização de recursos técnicos e policiais adequados e proporcionais ao tipo de emergência; diminuir a ansiedade da vítima proporcionando apoio e garantindo comunicação constante com o centro de atendimento; e, minimizar a situação de vulnerabilidade em que as vítimas se encontram (CIG, 2018).

É necessário ter em conta que a decisão (quer do juiz quer do Ministério Público) só pode ser tomada com o consentimento livre e esclarecido da vítima (CIG, 2018). Aos polícias dos Órgão de Polícia Criminal (PSP e GNR) cabe apenas a sinalização das vítimas que poderão necessitar de mecanismo de proteção.

Assim, através das medidas contantes no Anexo 3, através de um processo de *follow-up*, obtém-se uma perspetiva da vítima sobre o seu estado atual de risco sendo sempre incentivada a informar todos os incidentes (DGAI, 2013).

Atualmente, a PSP dispõe de espaços tanto na área do Comando Metropolitano de Lisboa como no Comando Metropolitano do Porto que se dedicam exclusivamente ao apoio de vítimas de VD, nomeadamente o Espaço Júlia e a Casa da Maria, no COMETLIS e o Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima no COMETPOR onde polícias e profissionais dedicados ao apoio a estas vítimas desempenham funções.

No entanto, apesar de todos estes gabinetes prestarem o atendimento e apoio das vítimas de VD, está estipulado que este acompanhamento pós-vitimação seja realizado na esquadra de sua área de residência ou onde a vítima preferir, através dos elementos das EPAV.

2.3.1 Espaço Júlia

Há vários anos que a freguesia de Santo António desenvolve parceria com o MIPP na medida em que se identifica como a entidade de primeira linha com competências ao nível da intervenção no âmbito da ação social, através do apoio e encaminhamento das vítimas de VD. Assim, na tentativa de tornar a intervenção mais ampla para que a qualidade da resposta fosse melhorada, foi implementada uma rede de parceiros promovendo medidas tanto para o agressor como para a vítima.

Assim, através da proposta do Projeto n.º 24/2015 e com a atualização pelo Projeto n.º 1/2019 foi criado o Espaço Júlia: Resposta Integrada de Apoio à Vítima (RIAV). Funcionando 24 horas por dia e sediado na Alameda Santo António dos Capuchos em Lisboa, este espaço foi concebido para o garantir a privacidade, o conforto e a segurança das vítimas de VD através de uma resposta adequada e integrada (Proposta n.º 1/2019).

Os principais objetivos do Espaço Júlia (EJ) são, portanto: a identificação de situações de VD; realizar o atendimento especializado para cada tipo de situação, nomeadamente quando envolve vítimas mais vulneráveis como crianças e idosos; efetuar o acompanhamento pós-vitimação em caso de risco elevado; proteger e apoiar em regime permanente de modo a diminuir quer a reincidência quer a existência de novas situações de VD; entre outras (Projeto n.º 1/2019).

Relativamente aos meios, este espaço é constituído por três gabinetes, sendo que dois são de atendimento e um para os técnicos.

Não obstante o EJ ser constituído por elementos afetos à 1.^a Divisão Policial do COMETLIS, existem procedimentos que são realizados em cooperação com a 2.^a, 3.^a, 4.^a e 5.^a Divisões. Assim, de acordo com este projeto, no que concerne a procedimentos há que ter em conta que, em caso de deslocação do carro patrulha (CP) ao local de ocorrência, os polícias devem, em primeiro lugar, questionar a vítima sobre a deslocação para o EJ de modo a ser realizado todo o expediente necessário. Caso não queira, devem ser recolhidos todos os dados necessários para elaboração do Auto de Notícia por VD. É necessário ter em conta que sempre que existam crianças envolvidas o caso deve ser comunicado à Comissão de Proteção de Crianças e Jovens (CPCJ) da área de residência. Elabora-se a Ficha RVD-1L de modo a avaliar o risco e a apurar as diligências necessárias. Se o local da ocorrência for na Comarca de Lisboa:

- RVD-1L: Elevado – contactar 7.^a EIC para inquirição da vítima;
- RVD-1L: Médio ou Baixo – entrar em contacto com o piquete da Unidade Metropolitana de Informações Criminais (UMIC) da Divisão de Investigação Criminal para agendar notificação da vítima para ser inquirida.

Se o local da ocorrência for fora da Comarca de Lisboa:

- Contactar com a Divisão Policial correspondente.

Relativamente ao acompanhamento pós-vitimação, os elementos que realizaram o atendimento devem encaminhar o expediente da VD para a esquadra da área de residência da vítima, enviando o pedido de acompanhamento para o EJ.

Os técnicos da RIAV realizam a caracterização psicossocial da vítima para que possam fazer, juntamente com os polícias, a gestão do risco e a resposta a esta avaliação. No caso de vítimas muito fragilizadas ou com necessidades especiais, estes técnicos preparam e apoiam a vítima na entrevista policial e providenciam o seu encaminhamento para as entidades de 1.^a linha de apoio social (Projeto n.º 1/2019).

De acordo com os dados extraídos do Relatório Anual do EJ, no ano de 2020 o Espaço Júlia realizou 321 atendimentos de vítimas de VD, 258 do género feminino e 63 do género masculino; o tipo de agressão mais frequente foi a violência psicológica, em 312 dos casos; e para todos estes casos atendidos no EJ foi determinado o acompanhamento pós-vitimação por parte do MIPP da esquadra da área de residência.

2.3.2 Casa da Maria

Entre 2015 e 2016 a Divisão Policial de Oeiras obteve um total de 1061 denúncias de VD, o que levou a verificar não um aumento de ocorrências criminais, mas sim uma maior sensibilização para a denúncia junto das FS. Assim, tendo em conta, este elevado número de denúncias, a PSP elaborou o Projeto n.º 1/2017.

Este Projeto permitiu a criação de um espaço de atendimento a qualquer cidadão enquanto vítima, garantindo o conforto, a confiança, a segurança física e psicológica, designado “Casa da Maria” (CM) – Resposta Integrada de Apoio à Vítima (RIAV), instalado na 80.^a Esquadra da Divisão Policial de Oeiras. Este espaço é responsável pelo acolhimento das vítimas numa primeira fase, sempre em estreita colaboração com as entidades externas. Este documento permite uma uniformização de procedimentos relativos à receção, enquadramento, execução e acompanhamento de processos de VD e crimes violentos no concelho de Oeiras.

Relativamente ao efetivo destacado para este espaço, ele é constituído por um coordenador com funções de Comandante de Esquadra; um polícia com funções de apoio ao Comandante; dois supervisores destacados para supervisionar a equipa que realiza a entrevista à vítima acompanhado por um técnico que procede à avaliação do estado da mesma; e cinco equipas mistas compostas por dois polícias com função de entrevistador e que elaboram o respetivo expediente.

Os objetivos deste espaço de atendimento são, de acordo com o Projeto n.º 1/2017: a identificação de casos de VD nas áreas territorialmente competentes da Divisão Policial de Oeiras; efetuar o atendimento especializado para vítimas consideradas vulneráveis como crianças, idosos, deficientes, mulheres e minorias, realizado pelos elementos afetos às EPAV ou por polícias especializados no âmbito do Policiamento de Proximidade; articular com entidades competentes no encaminhamento das vítimas; acompanhamento pós-vitimação de casos considerados de risco elevado; e, por fim, prestar proteção, apoio e assistência de modo a diminuir a vitimação secundária.

No entanto, há que ter em conta que as funções dos elementos pertencentes à CM não serão de substituir ou realizar tarefas que pertencem a outras entidades, nomeadamente as que prestam assistência social ou serviços médicos, como as Autarquias, Organizações Não-Governamentais, hospitais, etc..

Ao nível procedimental, na Comarca de Oeiras, todas as ocorrências relativas à VD e/ou crime violento são encaminhadas para este espaço, sendo que, de acordo com o Projeto,

as equipas de serviço realizam o atendimento fazendo uma primeira avaliação das necessidades tanto do foro psicológico como social. Após este contacto inicial, devem informar os técnicos da APAV de modo a serem aplicadas as medidas de suporte à vítima.

Assim, todas as situações relativas a estes ilícitos criminais são alvo de uma ficha de controlo estatístico e de avaliação elaborada pelos elementos especializados, enviando-a para a Autoridade Judiciária de modo a promover um melhoramento contínuo do atendimento; e, um termo de consentimento informado em que a vítima permite a inserção e o cruzamento dos dados que fornece em bases de dados dos organismos públicos e de instituições de solidariedade social e para o contacto pós-vitimização. É de destacar a confidencialidade no tratamento destes dados de acordo com a legislação em vigor (Projeto n.º 1/2017).

2.3.3 Gabinete de Atendimento e Informação da Vítima – Porto

Na cidade do Porto, todas as ocorrências policiais que envolvam a VD revestem-se de natureza urgente, pelo que é obrigatório a comunicação imediata das mesmas às Equipas Especiais de Violência Doméstica (EEIV) e ao Gabinete de Atendimento e Informação da Vítima (GAIV).

O GAIV tem como base da sua criação a Diretiva Operacional n.º 39/2012 do Comando Metropolitano do Porto (COMETPOR), tendo em conta o artigo 27.º da Lei da VD (Lei 112/2009, de 16 de setembro) que prevê a possibilidade de os gabinetes de atendimento a vítimas funcionar junto dos órgãos de polícia criminal asseguram a prevenção, o atendimento e o acompanhamento das situações de violência doméstica.

Assim, o GAIV encontra-se em funcionamento desde 13 de março de 2013, 24 horas por dia, estando instalado na Esquadra do Bom Pastor enquadrado na 3.ª Divisão Policial do COMETPOR. Está dotado de polícias que foram especializados através da sua formação que permite um atendimento e acompanhamento especializado das vítimas de VD do concelho do Porto.

A missão deste gabinete de atendimento especializado baseia-se na aposta na qualidade tanto no atendimento como no apoio independentemente dos crimes sofridos em contexto doméstico e na cooperação e coordenação entre as valências policiais, nomeadamente a investigação criminal, o MP e outras instituições que funcionam para o reforço da proteção da vítima (Diretiva Operacional n.º 39/2012). Não obstante a missão principal do GAIV ser a proteção e encaminhamento das vítimas do crime previsto pelo artigo 152.º do CP, existe também a possibilidade, de acordo com o mesmo documento, do

atendimento a vítimas de qualquer crime ocorrido em contexto familiar e cuja vitimação seja muito grave, associado a um elevado sentimento de insegurança.

Sendo que o atendimento a todas as vítimas/denunciante de crimes de VD do Porto é realizado neste espaço, é necessário o estabelecimento de procedimentos no que concerne ao encaminhamento das mesmas entre as subunidades do COMETPOR e o GAIV. O cidadão poderá deslocar-se por meios próprios ou poderá ser fornecido um transporte pela subunidade. No entanto, se o cidadão não pretender deslocar-se ao GAIV, a denúncia deverá ser recebida nessa instalação policial, nomeadamente numa SAV (Diretiva Operacional n.º 39/2012).

Apesar de terem sido visíveis as melhorias na qualidade do atendimento e acompanhamento das vítimas de VD no Porto, a Diretiva Operacional n.º 23/2013, de 18 de julho, alargou o horário de funcionamento do GAIV para 24 horas, incluindo dias não úteis, e implementou uma Equipa Operacional de Violência Doméstica (EOVD) sendo esta a responsável pela deslocação às ocorrências, realizando diligências processuais urgentes articulando sempre com o Departamento de Investigação e Ação Penal do Porto. Esta equipa tornou-se essencial na promoção das medidas iniciais de proteção à vítima (Diretiva Operacional n.º 23/2013). Todas as ocorrências de VD passam a ser obrigatoriamente informadas à EOVD (Diretiva Operacional n.º 39/2012).

É possível notar que existe sempre a preocupação em continuar a implementar medidas de incremento da qualidade do atendimento policial especializado a este tipo de vítimas, nomeadamente desde a especialização e formação dos polícias inseridos no GAIV, o espaço onde o mesmo é realizado, e na criação de Equipas, não só para proteção da vítima (EPAV e EOVD) mas também na interação com o agressor, diminuindo a reincidência das agressões, através das EEIV, sempre em coordenação com o DIAP do Porto.

3. Polícia como profissão de desgaste rápido

Todos os serviços e profissionais de proteção, como os polícias, bombeiros, serviços de emergência e profissionais de saúde, são caracterizados pela exposição sistemática a situações traumáticas (Paton & Violanti, 2006). Apesar da diversidade das suas tarefas, a polícia não é compreendida em termos de vulnerabilidade psicológica e impacto psicológico. “Esta profissão é psicologicamente stressante caracterizada pelo perigo, exigência, pelas situações ambíguas que pode encontrar, e a exposição à miséria humana e a morte” (Violanti, 2006, p.17) e pela fadiga criada pelo trabalho de lidar com as elevadas expectativas do

público em situações em que há conflitos ou pessoas altamente emotivas ou angustiadas. É, assim, considerada como profissão de desgaste rápido, ao nível psicológico e emocional.

Consequentemente, estas características da profissão consideram-se fatores de risco para o aumento do stresse, problemas ao nível psicológico e muscular, e doenças cardiovasculares (Paton & Violanti, 2006). Grievink et al. (2013) seguem a mesma linha de pensamento, explicando esta definição de profissão de alto risco pela possibilidade de desenvolvimento de distúrbios da saúde mental, tendo em conta a exposição a situação traumáticas.

O trabalho policial envolve exigências consideradas stressantes, nomeadamente lidar com a miséria humana, violência contra crianças e decisões de grande responsabilidade (Violanti et al., 2017). Apesar de existir a tendência para achar que o polícia é sempre capaz de se distanciar das situações vividas no trabalho, existe, de facto, uma incapacidade que afeta não só o indivíduo mas também toda a sua envolvência familiar e social.

Para além das características do trabalho policial, White e Honig (1995) defendem a existência de stressores ao nível da própria organização (como o treino, a falta de supervisão, a quantidade de trabalho, dificuldade de promoções, reconhecimento e remunerações, questões de parentalidade) e também stressores externos como o sistema judicial e o constante escrutínio dos meios de comunicação social. Em 2011, Gonçalves elaborou um estudo procurando sintetizar e categorizar as fontes de stresse provenientes do trabalho policial e foi possível categorizar desde: a duração do stresse (crónico ou agudo), o nível de controlo sobre essas fontes (controláveis e não controláveis) e a origem do mesmo (contexto de trabalho ou conteúdo do trabalho) (cf. Anexo 4). Gonçalves (2011) concluiu que o “perigo físico e os trabalhos na linha da frente, como seja prender pessoas violentas, lidar com vítimas de violência, informar da morte de um familiar” (p.119) constitui fonte de stresse para o polícia. Concordando com este autor, Violanti et al. (2017), no que toca à classificação de stressores nesta profissão, também os divide entre conteúdo do trabalho e contexto de trabalho. Assim, os stressores provenientes do conteúdo do trabalho incluem os horários de trabalho, os turnos, as presenças em tribunal, os eventos traumáticos e as ameaças à integridade física, psicológica e emocional (Collins & Gibbs, 2003; Gonçalves, 2011; Violanti et al., 2017).

Os stressores provenientes do contexto de trabalho incluem as características da organização e o comportamento dos trabalhadores, por exemplo os problemas burocráticos e as relações entre polícias (Collins & Gibbs, 2003; Gonçalves, 2011; Violanti et al., 2017). Apesar de estar em constante mudança e atualização, existem fontes de stresse que são

inerentes à profissão e ao indivíduo em si, como é o caso das situações violentas a que o polícia está exposto. Por mais alterações que sejam feitas ao modo como os polícias são treinados para lidar com as diferentes situações, cada polícia, face a uma situação considerada traumática, irá reagir de modo diferente do seu par, dificultando assim uma resposta padrão para “salvar” todos os polícias das consequências do stress. Há que ter em conta que a lista de stressores identificados poderão variar conforme o indivíduo, o género e mesmo o tempo de serviço, no entanto, neste trabalho irão ser sempre identificados os stressores que abrangem todos os elementos (Collins & Gibbs, 2003).

Relativamente ao tipo de ocorrências criminais presenciadas pelos polícias, de acordo com um estudo realizado por Violanti et al. (2016), foi possível concluir que 83% dos polícias (inquiridos através de uma lista de 60 itens distribuídos pelas categorias de pressão organizacional, ameaça física e psicológica, e falta de suporte hierárquico), denominada *Spielberger Police Stress Scale*, referem que as ocorrências mais stressantes relacionam-se com tiroteios, assaltos, violência doméstica e abuso infantil. Explicam também que qualquer tipo de situação que envolve disputas e conflitos familiares constitui um fator de stress frequente no ambiente policial (Violanti et al., 2016).

Por essa razão, polícias, médicos (ou outros profissionais de saúde), assistentes sociais, psicólogos e, genericamente, profissionais de ajuda que realizem atendimento a vítimas de violência, estão entre as profissões com maior desgaste emocional e, conseqüentemente, com as mais elevadas taxas de *burnout* estudadas. (CIG, 2020, p.60)

3.1 As consequências do trabalho policial nos seus protagonistas

A PSP tem como principal missão a defesa dos direitos dos cidadãos e a proteção dos mesmos contra agressões de terceiros (Canotilho & Moreira, 1993). Muitas das funções desempenhadas pelos polícias passam pela rápida tomada de decisão, “sem tempo de consultar os superiores hierárquicos, e sem possibilidade de interpretar os vários diplomas legais em tempo útil, esperando-se ainda assim que sejam decisões acertadas e eficazes” (Silva et al., 2007, p.20).

O conceito de stress no local de trabalho ou stress ocupacional pode ser definido como um padrão de respostas psicológicas, emocionais, cognitivas e comportamentais (Patel

et al., 2017) que se demonstram quando existe um desequilíbrio entre as exigências do próprio trabalho e as capacidades do trabalhador (Lazarus & Folkman, 1984). Focando nos policiais, este stresse advém da exposição a situações que excedem a capacidade de superação do polícia, verificando-se acima de tudo o sofrimento psíquico.

No caso da VD, todos os medos e experiências são levadas para a esquadra “e podem exercer alguma influência sobre nós [policías]” (APAV, 2010, p.42).

Para além de responder a este tipo de perceções e de dúvidas da vítima, poderemos experimentar alguma ansiedade: receio de sermos vistos como incompetentes, de fracassarmos no controlo da conversa, de não sabermos o que dizer, de a vítima se mostrar pouco cooperativa ou mesmo hostil, de não conseguirmos responder adequadamente às necessidades que lhe apresente. (APAV, 2010, p. 42)

Todos os policiais devem ter capacidade para lidar com os mais variados tipos de eventos. Até porque, para além do apoio legal que é dado, o polícia tem que estar preparado para a prestação de apoio emocional. Esta segunda componente do atendimento depende fundamentalmente das competências pessoais de cada indivíduo, bem como da sua experiência profissional (APAV, 2010). A autoperceção de ausência de controlo sobre uma determinada ocorrência, seja a avaliação real ou deturpada, induz o stresse (Vaz-Serra, 2003, 2005), e portanto “eles [os policiais] correm o risco de se transformar nas vítimas involuntárias das situações que deveriam ajudar a gerir” (Durão, 2013, p.893), principalmente porque “a gramática da impotência faz parte do padrão das respostas policiais à VD” (Durão, 2013, p.893).

Entretanto, o padrão de comportamentos biológicos, psicológicos e de respostas sociais demonstradas pelos indivíduos que são expostos direta ou indiretamente a estas situações poderão ser (Young et al., 2001):

- Reações emocionais: choque emocional; culpa; raiva; medo; desespero; irritabilidade; embotamento afetivo; sentimento de luto/pesar e vulnerabilidade;
- Reações cognitivas: atenção dispersa; dificuldade de concentração; dificuldade de tomada de decisão; baixa autoeficácia; descrença; negação; alteração da memória; confusão; distorção; pensamentos intrusivos; preocupação;

- Reações físicas: hipertensão arterial; taquicardia; hiperventilação; fadiga; insónias; hipervigilância; queixas somáticas; náuseas; sede; alteração do apetite; arrepios e suores;
Reações comportamentais: luta ou fuga; imobilização; obediência automática; alienação; abandono de atividades; desconfiança; problemas no trabalho; conflito; agitação.

Hesketh e Tehrani (2018) estudaram, igualmente, as patologias associadas ao trabalho policial, nomeadamente:

- Ansiedade: De acordo com Hesketh e Tehrani (2018) a ansiedade demonstra-se através da sensação de inquietação, dificuldade de concentração, irritabilidade, tensão muscular e exaustão. Young et al. (2001) referem também que existe um embotamento afetivo e um grande choque emocional;
- Depressão: Perda de interesse nas atividades, grandes mudanças no peso, problemas na quantidade e qualidade do sono, agitação ou falta de energia, sentimento de inutilidade, sem esperança ou sentimento de culpa e pensamentos suicidas (Hesketh & Tehrani, 2018);
- Burnout: Nomeadamente através do esgotamento emocional, da despersonalização (não se envolve com as dificuldades que os outros enfrentam) e perda de autoestima (sentir-se sem esperança, inútil e incompetente) (Hesketh & Tehrani, 2018). De acordo com Luís (2011), Freudenberger (1974, 1975) descreveu o *burnout* como uma síndrome que se manifesta de várias formas, traduzindo-se na exaustão emocional, descrença e cinismo, numa convicção de que o que a pessoa faz no trabalho não tem importância nem influência, podendo estas manifestações variar de pessoa para pessoa;
- Fadiga de compaixão: Tendo em conta Hesketh e Tehrani (2018), este transtorno demonstra-se ao nível emocional, assim como o *burnout*, no entanto demonstra-se através de sintomas agudos que põem em risco a sua saúde física e mental, fazendo-os desconfiar de dar e cuidar. Leva a sentimentos de desespero, desamparo, e a sentimento de isolamento dos outros (Figley, 2003);
- Trauma primário: De acordo com Hesketh e Tehrani (2018) o trauma primário demonstra-se através do reviver da situação através de memórias intrusivas, pesadelos, *flashbacks*, sofrimento intenso das lembranças; da prevenção, nomeadamente evitamento de pessoas, lugares ou atividades associadas ao trauma;

pela excitação, mostrando irritabilidade que poderá ser autodestrutiva ou imprudente, nervosa, hipervigilância, incapacidade de se concentrar ou relaxar; pelos pensamentos negativos (lapsos de memória, autculpa, pensamentos e emoções negativas), e, por fim, pela perda de interesse nas atividades e uma incapacidade de experimentar emoções positivas;

- Trauma secundário: Os sintomas são semelhantes aos do trauma primário, mas sem a necessidade de uma exposição direta a um incidente traumático. Normalmente causado pela exposição a vítimas, famílias, declarações relacionadas a um trauma (Hesketh & Tehrani, 2018).

É necessário distinguir os casos em que as pessoas apenas demonstram os sintomas, mas não possuem a patologia, daqueles que realmente padecem da patologia, nomeadamente quando estes são “tão intensos e duradouros que interferem com as atividades normais da pessoa” (Guerreiro, Brito, Baptista, & Galvão, 2007), chegando ao ponto de evitar o trabalho.

O padrão inicial destes sintomas designa-se de reação aguda de stresse, sendo que estas reações surgem entre as primeiras oito horas até 48 horas seguintes. No entanto, caso os sintomas se prolonguem há que ter em conta que podem surgir perturbações, como é o caso da: perturbação aguda de stresse (duração de dois dias até quatro semanas); perturbação aguda de stresse pós-traumático (duração de um a três meses); e, perturbação tardia de stresse pós-traumático (sintomas aparecem pelo menos seis meses após o incidente crítico) (Danieli, Brom, & Sills, 2005). É essencial o reconhecimento e tratamento dos sintomas, intervindo rapidamente, de modo a evitar o escalamento destas perturbações.

Concordando com Bohl (1995) também Waters e Ussery (2007) reconheceram que não é só o polícia que é afetado pelo stress emergente do seu trabalho, mas também toda a sua esfera familiar. As consequências podem assumir características preocupantes, como a seguir se verá.

- Consequências nas relações pessoais e divórcio

Tanto os polícias como os que estão no círculo familiar reconhecem o impacto negativo do trabalho policial na família. De acordo com Alexander e Walker (1996) os polícias têm uma elevada taxa de divórcios, devido ao distanciamento emocional com os seus familiares, e por causa das atitudes mais autoritárias que ameaçam a estabilidade familiar. No seu estudo, Alexander e Walker (1996) referem que as consequências nos seus

cônjuges resultam em cansaço, ansiedade, depressão, diminuição na qualidade do sono, stresse e irritabilidade.

O stresse sentido pelos cônjuges é uma preocupação, não só pelo bem-estar da pessoa mas também porque um ambiente familiar stressante pode afetar o desempenho do trabalho policial (Finn, 2000). Na mesma linha de pensamento, Alexander e Walker (1996) identificam a origem destes problemas familiares, nomeadamente: o medo que têm de o seu cônjuge ser ferido durante a sua ação profissional; a presença de uma arma em casa; a percepção de que o seu cônjuge está com sintomas de hipervigilância; entre outros.

Nota-se, portanto, que estas consequências do trabalho policial excedem o próprio polícia, afetando toda a sua esfera social. Este efeito advém dos stressores categorizados no âmbito do contexto de trabalho e não propriamente do seu conteúdo (Alexander & Walker, 1996). No entanto, a esfera social do polícia torna-se a primeira a entender a necessidade que o polícia tem para ultrapassar os efeitos negativos dos stressores (Finn, 2000).

- Violência doméstica

Um dos problemas é o efeito negativo que a fadiga e o cansaço podem ter no autocontrolo. Os polícias que trabalham o turno da noite ou e/ou mais de 50 horas por semana e aqueles que sofrem de privação do sono e *burnout* estão frequentemente envolvidos em violência (Waters & Ussery, 2007). A principal questão que se coloca é o facto de os indivíduos responsáveis pela proteção dos cidadãos e das vítimas serem capazes de praticar este tipo de atos. No entanto, Waters e Ussery (2007) referem que existe um conjunto de fatores para esta consequência (para além dos stressores), nomeadamente a facilidade de utilização de uma arma e de aplicação da força quando necessário. Referem também que os polícias têm necessidade de fazer com que a vítima os respeite e respeite as suas ordens, fazendo desta forma a passagem dos problemas conjugais para a violência doméstica (Waters & Ussery, 2007).

Por outro lado, de acordo com Comrie e Elkins (2020), embora não existam estatísticas precisas da incidência de violência doméstica cometida por polícias, é razoável supor que a incidência nas famílias dos responsáveis pela aplicação da lei não seja diferente daquela na população em geral. A Associação Internacional de Chefes de Polícia (AICP) defende que deverá haver, nas instituições policiais, uma implementação de tolerância zero relativamente à VD praticada por polícias, começando por perguntar aos candidatos a esta profissão o seu historial de comportamentos agressivos e procurar indicadores deste tipo de comportamento (Comrie & Elkins, 2020).

- Alcoolismo, tabaco e consumo de estupefacientes

Estes tipos de consumo são muitas vezes utilizados como estratégia de *coping* (ou seja, superação de problemas) numa tentativa de aliviar qualquer tipo de pressão relacionada com o trabalho, no entanto poderão condicionar a vulnerabilidade pessoal e toda a rede de suporte social (Ramos, 2001; Rodrigues, 2014). Esta componente poderá potenciar as outras consequências aqui mencionadas, como a violência doméstica, e as consequências na saúde.

- Consequências na saúde

De acordo com Violanti (2014), tendo em conta os stressores anteriormente referidos, os polícias têm menos sete anos de esperança média de vida quando comparados à restante população, apresentando elevados níveis de doenças cardiovasculares, obesidade e hipertensão arterial. A probabilidade de sofrer de algum tipo de cancro é elevada tendo em conta o estilo de vida que o polícia poderá ter, nomeadamente, os consumos antes mencionados e a obesidade (Violanti, 2014).

- Suicídio e tentativas de suicídio

Entre os preditores de suicídio estão: tentativas anteriores, uma história familiar de suicídio, uma rutura importante de relações, como separação ou divórcio, uma investigação interna ou acusações penais efetivas, e a disponibilidade de armas (Hackett & Violanti, 2003). “A exposição a traumas, stresse e a pressão da profissão são exemplos de situações que podem contribuir para depressões e suicídios que se registam na PSP e na GNR, ocorrendo maioritariamente com a arma de serviço” (Ferro, 2018).

3.2 O impacto dos incidentes críticos /situações traumáticas e o seu manejo

De acordo com Mitchell e Bray (1990) um incidente crítico caracteriza-se por ser um evento que assume um peso emocional tão grande que ultrapassa a capacidade de superação do indivíduo. É, portanto, uma situação experienciada no decorrer normal das funções profissionais e que pode provocar uma reação significativa ao nível emocional e psicológico (Bohl, 1995). Nielson (in Bohl, 1995) constatou que o que definia a situação como incidente crítico era o seu carácter traumático, inesperado, constituindo uma grave ameaça ao bem-estar do indivíduo, um componente de perda (nomeadamente pela possibilidade de ocorrer mortes, ofensas graves à integridade física, perda dos valores do indivíduo), e que envolve uma ruptura dos valores do indivíduo sobre o ambiente que o rodeia.

Davis (2013) define o conceito de incidente crítico exemplificando com mortes súbitas no cumprimento do dever, um ferimento grave derivado de um tiroteio, uma ameaça

à segurança ou ao bem-estar de um indivíduo ou da sua comunidade. Pode incluir situações que estejam ligadas emocionalmente ao indivíduo, que interferem com a sua capacidade de as resolver ou de se afastar delas. “É caracterizado por um vasto número de sinais e sintomas cognitivos, físicos, emocionais e comportamentais” (NAV Portugal, s.d), nomeadamente as reações referidas anteriormente.

No entanto, Mitchell (1991) adiciona que esta situação se enquadra quando a *performance* do polícia é modificada pela realidade cruel e, portanto, existe a visão das suas imperfeições diminuindo assim a sua autoconfiança. Há que ter em conta que o incidente crítico não se limita à exposição à violência em que o próprio polícia é ameaçado, basta sair do controlo do elemento policial.

A reações resultantes destas crises são as explicadas anteriormente, tendo em conta que as situações que provocam o stresse de incidente crítico são as situações de stresse provenientes do trabalho policial. Após a situação, os indivíduos muitas vezes lutam para recuperar o senso de normalidade e segurança, e a ajuda profissional às vezes é necessária para ajudar as pessoas a lidar com a mesma (Spears, 2021).

Em 1983, Mitchell (1991; Mitchell & Everly, 2000; Mitchell & Resnick, 1981) criou um programa de intervenção em situações de crise, com o objetivo de mitigar o stresse psicológico no que concerne aos profissionais dos serviços de emergência e de segurança, de modo a poderem retornar às suas funções normais, chamado Programa de Gestão de Stresse de Incidentes Críticos (*Critical Incident Stress Management* [CISM]).

Em 1989, a Fundação Internacional de Gestão de Stresse de Incidentes Críticos (*International Critical Incident Stress Management Foundation* [ICISF]) criou uma rede internacional com mais de 350 equipas de respostas a crises, tendo como cofundadores o Dr. Jeffrey Mitchell e o Dr. George Everly (ICISF, s.d.).

O CISM engloba intervenções que são importantes antes, durante e após a ocorrência do evento traumático, dividindo-se em três categorias: intervenção individual; intervenção ao nível do grupo; e, intervenção ao nível do ambiente envolvente (Mitchell & Everly, 2000; Rodrigues, 2020). O primeiro nível intervenção envolve educação geral sobre gestão de stresse, treino de preparação mental, suporte no local, suporte individual, encaminhamentos para psicoterapia (Mitchell & Everly, 2000). O segundo nível inclui o Programa de Ventilação de Stresse de Incidentes Críticos (*Critical Incident Stress Debriefing*), e reuniões de acompanhamento, e o último nível de intervenção envolve apoio para as famílias, para as organizações e comunidades (Mitchell & Everly, 2000).

Atualmente, este programa CISM é utilizado pelos Serviços de Navegação Aérea, em Portugal, contando, para tal, com formadores credenciados pelo ICISF (o que é, aliás, condição obrigatória para que se possa ser formador). “Para além de estar vocacionado para este apoio e acompanhamento durante a crise, inclui um programa educacional” (NAV Portugal, s.d.).

De acordo com Davis (2013; Everly & Boyle, 1999; Mitchell & Everly, 2000; Spears, 2021), o Programa de Ventilação de Stresse de Incidentes Críticos (*Critical Incident Stress Debriefing*) consiste numa técnica específica projetada para ajudar as pessoas a lidar com os sintomas físicos ou psicológicos que geralmente estão associados à exposição ao trauma, processando o evento e refletindo sobre o seu impacto (Davis, 2013; Mitchell, 1991). É realizado através da ventilação de emoções e pensamentos associados ao incidente crítico, sendo que deve ser implementado assim que possível, sempre entre 24 e 72 horas seguintes ao evento (Davis, 1998; Spears, 2021), sob a forma de reunião (com parceiros do polícia) para o principal objetivo que é a intervenção da crise (Canada Border Services Agency [CBSA], 2006).

O principal ponto positivo do CISM é o facto de ser implementado com um par, ou seja, este par tem de ser alguém que já fez o mesmo percurso que a vítima e que, com formação especializada, fornece o apoio emocional necessário, através do estabelecimento de uma relação de confiança e aconselhamento. Assim, a ICISF atribui certificações específicas em intervenção em crise (obrigatórias) para garantir maior qualidade e fiabilidade do processo (Arvelos, 2015).

Em Portugal existem já formadores certificados pelo ICISF, nomeadamente elementos militares da Força Aérea, a pedido da base aérea da Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO). Para além disto, existem protocolos, nomeadamente a Plataforma de Estudos para a Intervenção em Crise, criada em 2013, envolvendo entidades como o Laboratório de Reabilitação Psicossocial da Faculdade Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, o Instituto Nacional de Emergência Médica (INEM), o Serviço de Intervenção em Crise da Cruz Vermelha Portuguesa, e a Polícia Municipal do Porto, tratando-se de um protocolo multidisciplinar que envolve vários parceiros e que tem por objetivo “prepará-los para intervenções em situação de crise ou catástrofe, mas também dar atenção aos impactos dos distúrbios pós-traumáticos nos agentes do terreno” (Lusa, 2013).

Após a ocorrência do incidente crítico, o funcionamento racional sobrepõe-se ao emocional, começando o início da recuperação das lesões físicas e emocionais (Guerreiro et al., 2007). Assim, em casos normais, o indivíduo consegue colocar o evento na sua “memória

evocativa” em que apenas através da exposição a estímulos associados ao evento é que poderá ocorrer uma recordação sem que “a mesma seja acompanhada de sensações, sentimentos, pensamentos ou comportamentos que estiveram presentes na experiência do incidente crítico” (Guerreiro et al., 2007, p.351).

No entanto, devido ao impacto no sistema psicológico, um conjunto de mecanismos de defesa aparecem (alguns saudáveis, outros nem tanto). O CISM enaltece a importância de desenvolver mecanismos de modo a manter a continuidade do tratamento. Assim, são indicados comportamentos que o indivíduo deve implementar no seu dia-a-dia, nomeadamente: evitar o consumo de álcool ou outras drogas; não isolamento da família, amigos e parceiros de trabalho; evitar procurar explicações para a situação traumática; não ter expectativas sobre o tempo de recuperação; ganhar conhecimento sobre o stress proveniente dos incidentes críticos; e recorrer a profissionais de ajuda, se preciso for (CABS, 2006).

3.2.1 Teoria de Avaliação e Gestão de Ameaças

Na tentativa de evitar a absorção dos impactos das situações a que estão expostos, os polícias tendem a adotar os seus próprios mecanismos de superação/defesa, designados estratégias de *coping*. O *coping* é definido como ações cognitivas e comportamentais adotadas pelo indivíduo que permitem a gestão do stress (Lazarus & Folkman, 1984). A Teoria de Avaliação e Gestão de Ameaças (Lazarus & Folkman, 1984) sugere que os indivíduos expostos a stressores podem usar um conjunto de mecanismos de defesa saudáveis e não saudáveis. Os primeiros podem ajudar a pessoa a sentir-se melhor imediatamente e têm benefícios duradouros para a saúde e o bem-estar, por outro lado os considerados não-saudáveis ajudam o indivíduo a sentir-se imediatamente melhor mas aumentam o risco de desenvolver problemas de saúde (Can & Hendy, 2014).

Estes mecanismos, de acordo com esta teoria, envolvem exercício físico, descanso, adoção de hábitos alimentares saudáveis, apoio familiar e social através de parceiros do local de trabalho e apoio religioso (Can & Hendy, 2014). No entanto, existem mecanismos de superação de situações de stress que poderão demonstrar-se como negativos, nomeadamente consumo de álcool, tabaco, adoção de maus hábitos alimentares e abuso do consumo de cafeína (Can & Hendy, 2014).

4. Formulação do problema

A Polícia está exposta sistematicamente ao “pior e [a]o melhor da sociedade, vivendo ao ritmo diário das ocorrências, bastante imprevisível” (Clemente, 2010, p.146). É, portanto, vista como uma profissão muito stressante e exigente, devido aos eventos traumáticos que podem desencadear alterações psicológicas tendo em conta a intensidade com que podem ser absorvidas pelo elemento (Pereira, 2015). “A exposição constante à violência social e ao risco de sofrer lesões e arriscar a saúde ou a vida pode ter repercussões emocionais negativas que podem afetar os polícias de forma crónica” (Costa, 2011, p.11).

No caso da violência doméstica, esta exposição poderá levar ao stress proveniente nomeadamente das situações em que a vítima não coopera com as autoridades ou em casos em que sente que a sua atuação não é suficiente para garantir o bem-estar da vítima e de terceiros, ou mesmo em situações de confronto com o agressor que o polícia não consegue controlar. É essencial informar que “o seu papel na prevenção da violência, em especial doméstica e nas relações de intimidade, é parte de uma estratégia de intervenção mais ampla, com muitos outros setores e profissionais envolvidos” (Direção-Geral de Saúde, 2016, p.123). E, portanto, não cabe a eles a resolução do problema, mas sim fornecer uma resposta inicial e o posterior acompanhamento.

Não obstante, os polícias são, frequentemente, os primeiros a chegar ao local e a confrontar-se com os casos de violência doméstica, deparando-se com resultados dramáticos em cenários de horror. A menor capacidade para gerir estas situações decorrente da exposição sistemática a este tipo de cenários poderá, pois, ter consequências ao nível da missão dos elementos da PSP, condicionando a motivação e o seu desempenho, e acarretando graves consequências a médio e longo prazo.

Mostra-se, então, importante conhecer qual o impacto psicológico da exposição sistemática a situações de violência doméstica no efetivo policial. Este é o problema de investigação a que esta investigação procurou responder. “A formulação do problema de investigação, para além de constituir o ponto de partida de toda a investigação, é a etapa determinante de todo o processo de pesquisa” (Almeida & Freire, 2007, p.38). Veja-se, então, qual o procedimento metodológico seguido.?

Capítulo II - Método

Nesta fase, o método demonstra-se como sendo um percurso apropriado e validado, de acordo com Santo (2010). É, portanto, o conjunto de procedimentos levados a cabo pelo investigador de modo a cumprir os objetivos traçados e a obter respostas para as problemáticas de investigação. Existem várias definições, mas, de acordo com Marconi e Lakatos (2003, p.83) “o método é o conjunto das atividades sistemáticas e racionais que, com maior segurança e economia, permite alcançar o objetivo – conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detetando erros e auxiliando as decisões do cientista”.

A primeira parte da investigação demonstra um caráter teórico, tendo sido desenvolvido com recurso à análise da literatura científica pesquisada (Marconi & Lakatos, 2003), de modo a demarcar os limites do próprio objeto de estudo, bem como dimensionar o conhecimento que existe em relação a ele (Fortin, 1996).

Tendo em conta a problemática de investigação definida, a abordagem utilizada foi a qualitativa, sendo este um “um procedimento mais intuitivo, mas também mais maleável e mais adaptável” (Bardin, 2016, p.115). Assim, através de entrevistas semiestruturadas, permitiu uma maior recolha de dados que poderão ser comparáveis (Bogdan & Biklen, 2013), com vista a alcançar perspetivas mais pessoais, de entidades que sejam consideradas pertinentes e especialistas em matéria de violência doméstica.

Na medida em que se trata de um estudo exploratório, não se procedeu à definição de quaisquer hipóteses (Bardin, 2016).

1. Participantes

Quanto à seleção dos participantes usou-se um procedimento de amostragem não-probabilístico, intencional, em que se procurou obter a opinião de especialistas (Almeida & Freire, 2007). Dizendo de outro modo, os participantes foram selecionados tendo em conta o conhecimento que detêm em razão das funções profissionais específicas que desempenham. Nesta escolha foram considerados os três espaços de Resposta Integrada e Apoio à Vítima (RIAV) ao nível nacional: Casa da Maria, Espaço Júlia e Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima do Porto, representando o atendimento pós-vitimação realizado nos concelhos de Oeiras, Lisboa e Porto.

Todos os participantes pertencem às Equipas de Apoio à Vítima, integradas no Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade, por forma a abranger a carreira de agente e chefe de polícia, de modo a obter uma visão mais ampla do problema em investigação.

Dos 20 participantes selecionados, 14 acederam ao nosso pedido de entrevista. Quatro elementos são da carreira de Chefe, sete elementos Agentes Principal e três Agentes. Três polícias recusaram participar no estudo e outros três não responderam.

Dos 14 entrevistados, dois polícias são do género feminino e 12 do género masculino. A média de idades situa-se nos 40 anos, leque etário entre 30 e 50 anos. Relativamente ao tempo de serviço, o máximo foi de quatro anos e o mínimo de um ano na Casa da Maria (o espaço existe há quatro anos); no Espaço Júlia registou-se a média de seis anos de serviço (o espaço foi criado há seis anos) e, por fim, no GAIV registou-se o tempo máximo de serviço de oito anos e o mínimo de três (o espaço existe há oito anos).

2. Corpus

O conjunto de todos os documentos utilizados e submetidos aos procedimentos analíticos, corresponde, de acordo com Bardin (2016), ao *corpus*. Assim, o *corpus* desta investigação comporta 14 entrevistas transcritas.

3. Instrumentos

3.1 Entrevista

A entrevista é, portanto, vista como um dos instrumentos mais indicados para a compreensão do Homem, de forma a ser utilizado para a obtenção dos vários objetivos definidos (Fontana & Frey, 1994), nomeadamente a troca de informação que originou a entrevista (Ghiglione & Matalon, 2001). Sendo o instrumento de recolha de informação utilizado pelo nosso estudo, a entrevista, de acordo com Leal (2008, p.23) “é um processo de obtenção de informação de carácter geral sobre o indivíduo que se entrevista, mas também, de carácter específico, tentando averiguar o que nele existe de relevante para um objetivo determinado”.

De acordo com Fortin (1999) a aplicação das entrevistas poderá ter três objetivos: ser utilizado de método exploratório de modo a “examinar conceitos, relações entre as variáveis

e conceber hipóteses”; servir de instrumento de medida de uma investigação; ou complementar outros métodos (p.245). Na nossa investigação, a aplicação das entrevistas serviu como principal instrumento de recolha de dados.

No entanto, é necessário caracterizar a entrevista. Leal (2004, p.43) defende que as formas de entrevistas poderão ser variadas “de acordo com o nível de estruturação da entrevista, com o meio ambiente emocional, com os objetivos, com a fase da relação; com a finalidade e com o quadro de referência teórico”.

No que concerne ao grau de diretividade da entrevista, Ghiglione e Matalon (2001) indicam que as entrevistas se distinguem em três graus, podendo ser não-diretivas ou livres, em que apenas é indicado o tema da conversa; semi-diretivas, onde já é realizado um esquema ou uma grelha de perguntas, todavia não havendo uma ordem sequencial obrigatória, e, por fim, as diretivas ou estandarizadas, podendo se aproximar a questionários.

Quanto ao grau de estruturação, as entrevistas podem ser classificadas como estruturadas, no qual “o entrevistador pergunta ao entrevistado uma série de perguntas pré-estabelecidas com um conjunto limitado de categorias de resposta” (Fontana & Frey, 1994, p.363). Assim, todos os participantes recebem o mesmo conjunto de perguntas, na mesma sequência, sendo que o entrevistador foi preparado para o fazer de forma semelhante a todos (Fontana & Frey, 1994). A entrevista não-estruturada designa-se como uma tentativa de compreender o complexo comportamento dos membros da sociedade, sem impor *à priori* uma categorização que possa limitar o campo de investigação” (Fontana & Frey, 1994, p.366). Neste tipo existe liberdade quanto às respostas do entrevistado quando colocadas questões abertas. Por fim, as entrevistas semiestruturadas tornam-se um misto das duas referidas anteriormente, sendo que o entrevistado poderá desenvolver o seu discurso de forma livre, quando colocado uma questão previamente estabelecida.

Tendo em conta estes graus de caracterização das entrevistas, no nosso estudo foram utilizadas entrevistas semiestruturadas, conduzidas de forma semi-diretiva, de forma a que “a formulação e a sequência das questões não são predeterminadas, mas deixadas à livre disposição do entrevistador (...) [de modo a] compreender a significação dada a um acontecimento ou a um fenómeno na perspectiva dos participantes” (Fortin, 1999, pp. 247-248).

3.2 Análise de conteúdo

Para proceder à análise do *corpus*, recorreremos à análise de conteúdo das entrevistas. É, portanto, uma “técnica de investigação que através de uma observação objetiva, sistemática e quantitativa do conteúdo manifesto das comunicações, tem por finalidade a interpretação destas mesmas comunicações” (Bardin, 2016, p.42). Krippendorff (2004, p.18) explica que a análise de conteúdo é “uma técnica de investigação que permite fazer inferências, válidas e replicáveis, dos dados para o seu contexto”.

São indicadas também algumas regras a que as categorias devem obedecer, nomeadamente: devem ser homogêneas, em que, de acordo com Bardin (2016, p.42) não se deve “misturar alhos com bugalhos”; as categorias devem ser exaustivas, na medida em que se deve “esgotar a totalidade do texto”; exclusivas, não podendo o mesmo conteúdo ser categorizado aleatoriamente em duas categorias diferentes e, por fim, as categorias devem ser “pertinentes e adaptadas ao conteúdo e ao objetivo do estudo”.

Esta análise consiste em obter indicadores “que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens” (Bardin, 2016, p. 44). Estas inferências posicionam-se entre a descrição e a interpretação para que o analista obtenha conhecimentos acerca do emissor das mensagens ou do seu meio (Bardin, 2016). De acordo com esta autora, a inferência “não passa de um termo elegante para designar a indução, a partir dos factos” (Bardin, 2016, p.137).

A técnica de análise procede-se através de uma categorização (ou classificação), ou seja, “uma tarefa que realizamos quotidianamente com vista a reduzir a complexidade do meio ambiente, estabilizá-lo, identificá-lo, ordená-lo ou atribuir-lhe sentido” (Vala, 1990, p.110). O mesmo autor refere estas categorias como os elementos-chave do analista. Bardin (2016) caracteriza uma categoria como a menção explícita a um tema na mensagem. A categoria, é, portanto, um “termo-chave que indica a significação central do conceito que se quer apreender, e de outros indicadores que descrevem o campo semântico do conceito” (Vala, 1990, p.111).

No entanto torna-se essencial garantir a qualidade da análise de conteúdo, o procedimento tem que ser sujeito a regras de fiabilidade e validade, para que as inferências feitas consigam ser válidas (Bardin, 2016).

Quanto à fiabilidade da análise conteúdo, esta “está ligada ao processo de codificação e, por consequência, ao codificador e ao instrumento de codificação de que ele dispõe”

(Ghiglione & Matalon, 2001, p.195). Refere-se, portanto, ao grau de confiança de todo o processo de codificação.

A fiabilidade intracodificador, ou estabilidade, considera que não existe variação do processo de codificação ao longo do tempo (Lima, 2013). Realiza-se um teste-reteste, ou seja, o mesmo codificador duplica a codificação ao mesmo conjunto de dados, num período diferente (Lima, 2013). Caso exista alterações nas codificações, estas poderão ser justificadas pela mudança cognitiva que o codificador poderá ter experienciado nesse período de tempo, ou pela dificuldade de interpretação das instruções de codificação (Lima, 2013). Consiste, portanto, na “forma mais fraca de fiabilidade e nunca deveser utilizada como único indicador da aceitabilidade de uma análise de conteúdo” (Lima, 2013, p.12).

Distingue-se desta, a fiabilidade intercodificador (ou reprodutividade [Lima,2013]) em que diferentes codificadores chegam ao mesmo resultando quando codificando sobre o mesmo conteúdo (Krippendorff, 2004). Na situação realiza-se o teste-teste, em que, de forma independente, dois codificadores aplicam as mesmas instruções de codificação no mesmo momento temporal (Lima, 2013). As diferenças poderão explicar-se pelas diferenças de interpretação das instruções de codificação (Lima, 2013). Por fim, existe também um garante da fiabilidade quando se compara a codificação a um padrão conhecido e previamente estabelecido (Lima, 2013). É, portanto, conhecida como a forma mais precisa de codificação, no entanto, como “os padrões comparativos raramente existem”, o mais utilizado é a codificação intercodificador, na medida em que também se demonstra mais adequada (Lima, 2013, p.12).

Ghiglione e Matalon (2001) referem que estes testes da fiabilidade, para além de se focar no codificador, devem assentar também nas categorias de análise. De acordo com estes autores, o analista deve certificar-se que as categorias de análise não são ambíguas, podendo classificar as unidades de registo com rigor e certeza. Após criação das categorias, estas devem ser submetidas a uma validade interna, em que, o analista deve assegurar o princípio da exaustividade e da exclusividade, sendo que todas as unidades de registo correspondem a uma categoria e que a mesma unidade de registo possa caber numa só categoria (Bardin, 2016).

No que concerne à validade, Ghiglione e Matalon (2001), estes definem como “a adequação entre os objetivos e os fins sem distorção dos factos” (p.196). Esta validade é atingida após a garantia da fiabilidade, para que se possa categorizar as unidades de registo sem ambiguidades (Ghiglione e Matalon, 2001).

Relativamente à análise, propriamente dita, Bardin (2016) refere que esta se divide em três fases. A primeira, pré-fase, que “corresponde a um período de intuições, mas, tem por objetivo tornar operacionais e sistematizar as ideias iniciais, de maneira a conduzir a um esquema preciso de desenvolvimento das operações sucessivas, num plano de análise” (p.125). A segunda, a fase da análise “consiste essencialmente em operações de codificação, decomposição e enumeração, me função de regras previamente formuladas” (Bardin, 2016, p.131). Por último, a fase de tratamento dos resultados obtidos consiste em “estabelecer quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos, os quais condensam e põem em relevo as informações fornecidas pela análise” (Bardin, 2016, p.131). É essencial destacar, na primeira fase, a leitura “flutuante” a que este autor se refere que consiste no primeiro contacto com os documentos em análise e em “conhecer o texto, deixando-se invadir por impressões e orientações” (Bardin, 2016, p. 126).

Este processo da análise de conteúdo pode ser caracterizado de duas formas. De acordo com Ghiglione e Matalon (2001), este procedimento pode ser fechado ou exploratório (ou aberto). No primeiro caso, de acordo com os mesmos autores, o procedimento é iniciado com um quadro teórico pré-estabelecido, que não pode ser modificado, estabelecendo assim as categorias; no segundo caso não é demarcado um quadro teórico fixo, podendo ser alterado com o decorrer da análise, levando ao surgimento de categorias consoante o *corpus* (Ghiglione e Matalon, 2001). No entanto, na nossa análise o procedimento estabelecido foi misto, em que foram estabelecidas categorias decorrentes do enquadramento teórico, e emergentes do *corpus*. (Pais, 2004).

4. Procedimento

Com o principal objetivo de chegar aos polícias especializados em matéria de violência doméstica, foi necessário escolher o serviço da PSP com função especializada em atendimento pós-vitimação de VD. Após identificação dos três espaços de RIAV – Casa da Maria, Espaço Júlia e GAIV – foi solicitada autorização para a realização de entrevistas aos polícias que exercem funções nestes espaços (vd. Anexo 6). Obtida autorização da Direção Nacional da PSP (vd. Anexo 7), iniciou-se o contacto com os Comandantes da 4.^a Esquadra da 1.^a Divisão Policial da PSP, da 80.^a Esquadra da Divisão Policial de Oeiras e do Núcleo de Operações do COMETPOR. Foi-lhes, então, pedido que indicassem os elementos pertencentes a cada um dos espaços, para que pudéssemos encetar os contactos com os potenciais participantes neste estudo.

Tendo em conta a situação pandémica atual por SARS-CoV 2, todos os contactos efetuados com os comandantes e/ou participantes no estudo, for realizado via email. O mesmo se verificou com as entrevistas, que, na impossibilidade de serem realizadas presencialmente, ocorreram através da plataforma *Zoom Meetings*.

O convite à participação de cada polícia foi enviado individualmente para manter o carácter anónimo da participação, evitando assim que os polícias soubessem quem, de entre os colegas, poderia vir a participar no estudo. Mediante cada resposta positiva foi estabelecido a forma de contacto por telefone, mais pessoal, para que a escolha da data para a realização da entrevista fosse mais célere permitindo também uma melhor explicação do estudo em causa. Foi ainda enviado um termo de consentimento informado (vd. Anexo 8) a cada participante, garantindo assim o cumprimento dos preceitos éticos na realização da investigação científica.

A realização das entrevistas ficou datada consoante a disponibilidade dos polícias, sendo que algumas foram realizadas no dia de folga, e outras durante o serviço, tendo em conta a necessidade de um equipamento informático.

Antes de iniciar cada entrevista, foi lembrado o problema em estudo, clarificando que tanto o anonimato como a confidencialidade estariam garantidos. Foi pedido aos participantes que falassem abertamente e sem qualquer constrangimento.

As 14 entrevistas foram transcritas na íntegra, constituindo assim o *corpus* que foi submetido a análise de conteúdo.

Iniciou-se o processo analítico com a definição das seguintes categorias: causas/origem dos impactos (categoria A), estudadas por Gonçalves (2011), consequências psicológicas (categoria B), baseadas no estudo de Hesketh e Tehrani (2018) e Young et al. (2001); consequências físicas (categoria C), de acordo com Young et al. (2001); consequências comportamentais (categoria D), de acordo com Young et al. (2001); estratégias de defesa (categoria E), tendo em conta o estudo de Can e Hendy (2014).

Houve ainda a necessidade de criar mais quatro novas categorias, à medida que se ia realizando a análise, devido ao aparecimento de novos temas que sobressaíram do corpus (Pais, 2004). Assim, primeiramente adicionou-se uma categoria referente às principais situações que eram tidas como principais desafios no contacto com as vítimas de VD (categoria F). Constituindo esta categoria, foi criada a subcategoria F.1 correspondente à caracterização das vítimas que os polícias consideravam como principal desafio, nomeadamente quando envolvia menores, idosos ou vítimas emocionalmente vulneráveis. A subcategoria F.2 foi criada posteriormente tendo em conta a referência às situações de

encaminhamento das vítimas para casas-abrigo, como principal desafio a apontar. A subcategoria F.3 surgiu da identificação do tipo de situação considerada mais desafiante, tendo em conta as várias formas de VD. Por fim, procedeu-se à criação da subcategoria F.4 à categoria referente às características do atendimento que, independentemente do tipo de situação e do tipo de vítima, o identificam como um desafio, por exemplo a capacidade de tomar todas as de proteção da vítima.

Foi também necessário criar uma nova categoria relativa às principais dificuldades que condicionam o desempenho das suas funções de atendimento à vítima (categoria G). Consequentemente foram, igualmente, criadas subcategorias, nomeadamente pela referência a situações da quantidade de recursos técnicos e humanos que condicionam as funções e a resposta que deve ser dada às vítimas (subcategoria G.1) e a referência à qualidade e quantidade de formação recebida pelos polícias neste âmbito (subcategoria G.2).

A categoria H foi construída pela observância de referências ao apoio dados aos polícias na execução das suas funções. Constituindo esta categoria, a subcategoria H.1 surgiu da informação recolhida do *corpus* relativa ao apoio que é dado pelos superiores/supervisores hierárquicos aos polícias, nomeadamente através da marcação de folgas compensatórias, reconhecimento do trabalho realizado, ou então através da abertura dos mesmos para ventilação de problemas. A subcategoria H.2 advém da informação recolhida sobre o apoio dado pelos técnicos de apoio à vítima que trabalham em cooperação com os polícias, desde informação sobre como lidar com as vítimas, até à ventilação e ajuda na superação de problemas.

Foi ainda acrescentado uma última categoria I referente às funções desempenhadas no atendimento pós-vitimação. Assim, surgiu a subcategoria I.1 referente às informações sobre contactos anteriores com vítimas de VD. A subcategoria I.2 surgiu do facto de os polícias referirem todos os procedimentos que realizam no atendimento e acompanhamento pós-vitimação, e encaminhamento das vítimas para casas-abrigo. Por fim, a subcategoria I.3 criou-se através das referências realizadas pelos polícias ao modo de envolvimento com a vítima durante o atendimento pós-vitimação.

Fixada a grelha categorial (vd. Anexo 10), iniciou-se o processo de codificação assegurando todos os critérios de fiabilidade e validade dos resultados obtidos, garantindo a classificação das unidades de registo sem ambiguidades (Ghiglione & Matalone, 2001). Relativamente aos critérios de validade foi igualmente assegurado o princípio da exaustividade e o princípio da exclusividade.

Concluídas as etapas anteriores, procedeu-se ao tratamento e interpretação dos resultados através da contabilização de ocorrências de informação relativas a cada subcategoria, especificando a interpretação de resultados, através da exploração das unidades de registo.

Capítulo III – Apresentação e discussão de resultados

Neste capítulo são explanados os resultados da análise de conteúdo. São apresentadas as categorias consoante a importância das unidades de registo (u.r.) para o problema de investigação, analisando ao nível mais pormenorizado as subcategorias em ordem decrescente de unidades de registo, e os indicadores correspondentes. Observe-se a Figura 1.

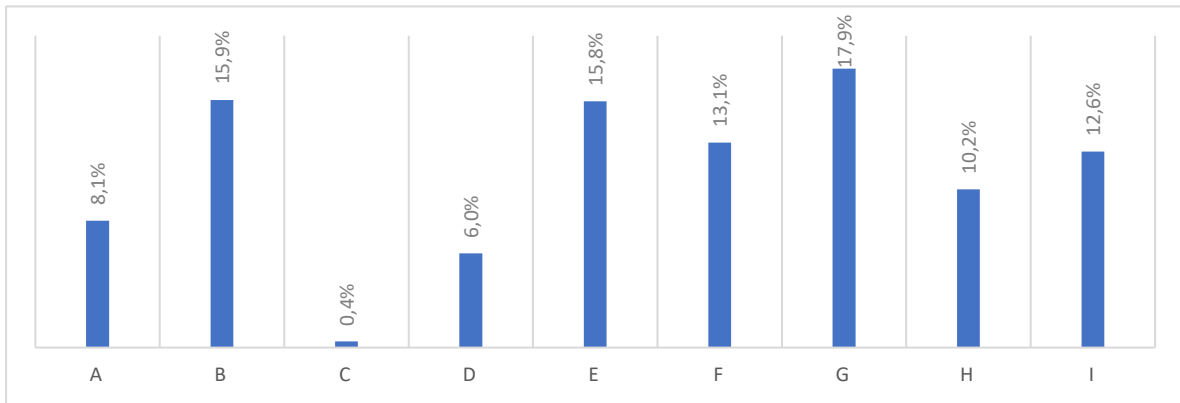


Figura 1. Distribuição percentual das categorias obtidas.

O discurso dos participantes no estudo gira sobretudo em torno das principais dificuldades sentidas pelos polícias no trabalho com a VD (categoria G) e, também, das consequências psicológicas (categoria B) e das estratégias defensivas (categoria E) colocadas em prática para melhor lidar com os casos da VD. Cerca de metade do discurso dos entrevistados diz respeito a estes temas. Com menor prevalência no discurso dos polícias, mas igualmente importantes em termos de conteúdos veiculados, são as referências aos principais desafios (categoria F) que se colocam no trabalho em VD, bem como a caracterização das funções do atendimento pós-vitimação (categoria I) e o apoio aos polícias (categoria H). Considerando estas seis categorias de conteúdos, vemos que oito em cada 10 u.r. codificadas lhes dizem respeito.

A restante informação tem a ver com menções relativas aos principais stressores que estão na origem dos impactos sentidos (categoria A), menções (poucas) às consequências comportamentais do trabalho em VD (categoria D) e, em termos residuais (cinco u.r), relativas às reações físicas eventualmente sentidas (categoria C).

Olhando mais de perto a maneira como estas categorias surgem na análise, através das suas subcategorias (cf. Anexo 12), podemos afirmar que os entrevistados evidenciam

como grande preocupação, no caso, dificuldade no trabalho em VD a existência de lacunas na formação (subcategoria G.2), referindo especificamente o facto de a formação recebida ao nível institucional ser muito teórica o que procuram colmatar com a aprendizagem informal no terreno. Esta preocupação parece ligar-se com as exigências com que se veem confrontados ao nível do tipo específico de vítimas com que lidam (subcategoria F.1), nomeadamente, crianças agredidas, vítimas não-colaborantes e idosos (“Situações com crianças quando são agredidas [mexem connosco]” – Sujeito n.º 2, adiante S02, “Já houve situações de elas [as vítimas] não colaborarem e virarem-se contra a polícia” – S14, “Intervenções (...) com idosos que inevitavelmente associamos a nossa família, ao nosso grupo” – S05, respetivamente).

As consequências psicológicas de tudo isto (categoria B) traduzem-se, sobretudo, em sinais de ansiedade e depressão, e outros que sinalizam a ocorrência de trauma primário e secundário, e de *burnout*. Os entrevistados afirmaram, entretanto, que as estratégias de defesa que mobilizam são, sobretudo, individuais (subcategoria E.1), e passam, por exemplo, por conseguir assegurar o bem-estar das vítimas, separar a vida pessoal e profissional contando que tenham apoio familiar, bem como distanciarem-se emocionalmente das vítimas. Ao nível grupal referem a importância da ventilação de problemas (subcategoria E.2). Observe-se, agora, a Figura 2 para uma análise das subcategorias tomadas *per si*.

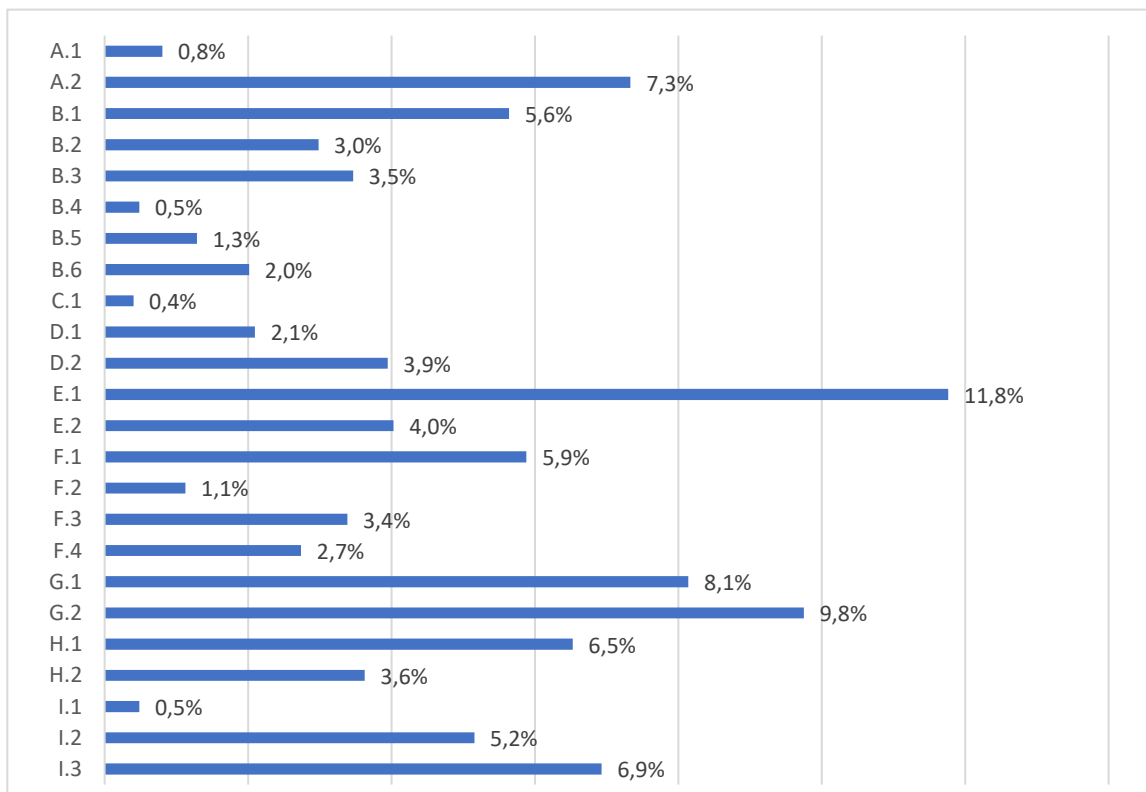


Figura 2. Distribuição percentual das u.r. registadas em cada subcategoria.

Cerca de metade do discurso produzido pelos entrevistados remete para informação sobre as estratégias individuais adotadas para colmatar as consequências sentidas (subcategoria E.1), o nível de formação (subcategoria G.2) e os recursos, quer técnicos quer humanos (subcategoria G.1), como principais dificuldades sentidas no desempenho das funções de VD, a identificação das principais causas do impacto sentido pelos policiais (subcategoria A.2), o apoio dado aos policiais pelos supervisores ou superiores hierárquicos (subcategoria H.1), e, por fim, o tipo de vítima que os entrevistados consideraram mais desafiante no atendimento das vítimas de VD (subcategoria F.1).

Especificando a análise, foi possível evidenciar a importância dada às diferentes estratégias de defesa como forma de evitar a absorção dos impactos da VD. Assim, as principais estratégias de defesa individuais (E.1) referenciadas pelos policiais foram a tentativa que fazem para conseguir a separação da vida pessoal da vida profissional e para garantir o mais possível as condições de bem-estar da vítima, e não o exercício físico que, eventualmente, seria de esperar atendendo ao hábito que os policiais, em geral, têm de fazer exercício para libertar a pressão. Referiram a importância de “tirar a farda e deixá-la ficar cá [na esquadra]” (S04) pelo facto de ser essencial para o desempenho da função a manutenção de uma vida pessoal distanciada da profissional (e.g., “somos profissionais e temos uma vida familiar para além da polícia” – S07). Verificou-se também que, existe maior tendência para “não trazer o trabalho para casa” (S01) do que procurar o apoio familiar e fazer a ventilação de problemas com o agregado familiar. Aliado ao pouco apoio familiar, verificou-se uma “substituição” da família pelos policiais que trabalham no mesmo local. Observando a subcategoria E.2, nota-se que cerca de quase metade do discurso sobre as estratégias de defesa instituídas no local de trabalho abordam a ventilação de problemas em parceria, descrevendo que, inevitavelmente, acaba por haver desabafos com os parceiros relativamente às situações de VD que mais incomodam os policiais (e.g., “Consigo falar com eles [com os colegas de trabalho] e é o mais importante, o grupo de trabalho que nos dá esse ânimo e ajudamo-nos mutuamente e isso funciona” – S04).

A garantia das condições de bem-estar da vítima é referida pelos policiais através da expressão “despir a farda e ficar de consciência tranquila” (S03). Esta expressão demonstra que, para poderem sair do trabalho e irem para casa descansados, têm que ter a perfeita noção de que cumpriram todos os passos que estão ao seu alcance para assegurar a proteção da vítima e que, tendo isso assegurado, já fica fora das suas competências o resto dos procedimentos (“É o meu mecanismo de defesa. Aquilo que estava ao meu alcance, foi o que foi feito. A partir daí já não é nada comigo” – S06).

Tanto o exercício físico como o distanciamento emocional foram também duas estratégias mencionadas, podendo verificar-se que a primeira não é propriamente uma estratégia defensiva, mas sim uma prática rotineira dos polícias (e.g., “Exercício físico faço com muita frequência” – S06). Quanto ao distanciamento emocional das vítimas, os polícias explicaram bem o seu uso como defesa: “entrar no modo frio e cinzento e pronto, limitar a escrever tudo friamente e não vestir a pele da vítima” (S10), e acima de tudo ter a noção de que “aqui, a melhor maneira de ajudar pessoa, não é vivermos como ela está a viver” (S01).

Passando para a informação correspondente às principais dificuldades sentidas no trabalho em VD, a formação assume lugar cimeiro (subcategoria G.2) verificando-se que cerca de quatro em cada cinco menções correspondem à formação recebida pelos polícias (quer institucional quer informal) no âmbito da VD e às lacunas de formação que eles consideram essencial colmatar. Apurou-se que a maioria dos polícias é formada pela organização no início das suas funções nos espaços de atendimento pós-vitimação (e.g., “Felizmente, eu entrei na polícia em boa altura, em que se dava formação por tudo e por nada” – S13). No entanto, a formação recebida informalmente, isto é, no próprio exercício das funções, pelos polícias com mais tempo de serviço, parece ser da maior importância, sendo considerada mais aproximada à realidade e não tanto teórica (e.g., “Os métodos e o conhecimento que vamos adquirindo através do contacto informal pelos colegas de trabalho, as boas práticas que vamos adotando, dos elementos que considerámos modelos de referência” – S09). De facto, é mencionada a pouca formação prática e aproximada da realidade, como principal lacuna na formação ministrada (e.g., “É lidar [com as vítimas] e não ter uma formação que diga no papel o que temos que fazer quando na realidade não é bem assim. Não ser muito *by the book*” – S01).

Para além da formação, também os recursos técnicos e humanos foram identificados como principal dificuldade no trabalho em VD (subcategoria G.1). Mas aqui, as opiniões dividem-se, tendo sido verbalizados quase tantas u.r., afirmando a escassez de recursos como afirmando que existem os suficientes. Considerando que “os recursos são satisfatórios, mas não podemos pensar pequeno, queremos sempre mais” (S07), releva-se o que, no dizer dos polícias, pode ser melhorado: “A nível de recursos técnicos tem algumas lacunas, como impressoras, computadores, máquina fotográfica para recolha de eventuais lesões, etc.” (S09); “Devido à falta de efetivo, já não há binómios” (S03).

Foi também possível identificar as principais origens dos impactes do trabalho com a VD que se enquadram no conteúdo do trabalho (subcategoria A.2). Assim, as exigências do trabalho operacional foram, claramente, as causas mais mencionadas (cerca de uma em

cada três menções) (e.g., “O serviço em si é exigente, efetivamente a mensagem que eu passo é essa” – S05). É mencionada esta exigência tendo em conta que, no desempenho das funções, os polícias têm que lidar com vítimas, muitas vezes, num estado emocional muito vulnerável sem ter qualquer tipo de formação que lhes permita acalmar a vítima (e.g., “Mas é o estado em que as vítimas chegam cá, porque é complicado acalmar a vítima, que causa stress” – S14).

A exigência também foi justificada pela responsabilidade sentida pelos polícias nas tomadas de decisão inerentes a este trabalho. Isto porque uma falha nos procedimentos policiais provoca não só consequências no polícia como implica a vítima e a sua esfera familiar (e.g., “estamos a tomar uma decisão (...) [que] tem um impacto direto e forte na vida das pessoas e crianças, e familiares” – S06).

Consoante a gravidade da situação, foi possível verificar, pela prevalência da informação sobre o envolvimento emocional com a vítima no momento do atendimento (subcategoria I.3), a tendência para existir esse envolvimento emocional com a vítima (e.g., “Sim, existe sempre envolvimento emocional com as vítimas” – S14). No entanto, este poderá não acontecer com a mesma intensidade para todas as vítimas, dependendo sempre da gravidade das situações e do nível de colaboração das mesmas (e.g., “Por vezes também nós sentimos que a outra pessoa não é tão colaborante ou então não deixa ou não permite que haja tanto envolvimento da nossa parte” – S12).

Os polícias entrevistados mencionam também a importância do apoio prestado pelo supervisor/superior hierárquico (subcategoria H.1). Cerca de sete em cada dez menções são relativas à ventilação de problemas realizada com o supervisor/superior hierárquico e ao acompanhamento que este faz no trabalho com a VD. Consequentemente, parece que todo o apoio dado aos polícias contribui para reduzir o impacto da VD sobre os polícias, por sentirem que, independentemente do seu cargo, o supervisor dispõe do seu tempo para apoiar quem está no terreno a lidar com os casos.

Relativamente à ventilação de problemas, foi possível constatar que existe esta necessidade não só por parte dos polícias (e.g., “Mas a nível pessoal, se bater a porta do chefe ele resolve-me o problema” – S06) mas também uma preocupação por parte dos supervisores entrevistados (e.g., “Sempre foi a minha preocupação (...) que também tenham o à-vontade de conversar” – S05). Da mesma forma, observou-se a importância do acompanhamento nas tarefas, principalmente pelo facto de haver falta de efetivo e o próprio supervisor preencher essa falha, mesmo não sendo da sua competência (e.g., “Nas situações

ele [supervisor] dá muito apoio e num dia em que estivesse muito cansada, porque não é fácil, ele diz «sai daí que eu ouvi a história e ajudo-te» – S12).

Feita a análise das seis subcategorias mais prevalentes, parece ter ficado de fora a informação relativa às consequências psicológicas do trabalho com a VD (Categoria B) que, como vimos antes, é a segunda mais prevalente nas entrevistas. Contudo, note-se que esta categoria (B) subdivide-se em seis subcategorias o que obriga a um olhar mais atento sobre elas. Além disso, esta informação permite uma abordagem mais sustentada a um dos objetivos desta investigação. Portanto, analisemos agora o que os entrevistados disseram acerca das consequências psicológicas do trabalho com a VD.

Em primeiro lugar, é necessário fazer uma precisão. Há que ter em conta que os sinais e sintomas codificados na categoria relativa às consequências psicológicas (B) não indicam a presença dos transtornos indicados pelas subcategorias, apenas remetem para o aumento da possibilidade do seu desenvolvimento.

Assim, no que concerne à ansiedade (B.1), os polícias referiram principalmente o sentimento de cansaço e exaustão psicológica sentida em resultado das suas funções, referindo que o constante contacto com vítimas de VD “psicologicamente é extremamente cansativo” (S01) e que “na altura [do atendimento] é muito desgastante” (S10): “nós sentimos mais esse tipo [de sintomas] mas é mental, não é físico” (S01). Para além da exaustão, é referido também pelos polícias a sensação de inquietação/preocupação sentida no final do dia de trabalho, constatando que “às vezes saía do serviço e ia a pensar naquilo que faltava fazer, coisas e sinalizações, por exemplo, quando havia tendências suicidas” (S06). Foi possível verificar uma preocupação transversal em todos os polícias que desempenham esta função, relativamente ao bem-estar da vítima e à garantia de que fizeram tudo o que estava ao seu alcance (dentro no limite das suas funções) para assegurar todos os procedimentos de proteção à vítima. “É claro que todos falham, mas eu sei o que é o atendimento numa esquadra e sei o que é [aqui no local X], mas uma pessoa fica sempre a pensar «será que fiz aquilo? Que falta aquilo?» e, portanto, não dá para desligar o botão” (S12).

Para além destes sintomas, foi referido que “em termos de sintomas visíveis se calhar ficámos mais irritados, sem paciência” (S01), principalmente quando as vítimas pretendem desistir da queixa (“E deixa-me extremamente irritada as pessoas que vem cá hoje e estão três horas a chorar e no dia a seguir pedem para retirar a queixa” – S12).

Comparando com os indicadores de ansiedade referidos por Heskett e Tehrani (2018), estes polícias que lidam sistematicamente com situações de VD apresentam apenas

sintomas de exaustão psicológica, irritabilidade e sensação de inquietação/preocupação, não existindo referências à tensão muscular e à dificuldade de concentração.

Relativamente à subcategoria da depressão (B.2), tendo em conta os seis indicadores referidos por Heskett e Tehrani (2018), apenas três se registaram no nosso estudo. O indicador com mais ocorrências registadas foi a frustração que os polícias sentem no exercício das suas funções, referido que é sentida principalmente quando as vítimas desistem do procedimento criminal e regressam para junto do agressor (e.g., “quando nós avisamos e as vítimas não fazem aquilo que aconselhamos é muito frustrante” – S06; “é só frustração, ver que o nosso trabalho não adiantou nada” – S14).

No que concerne à alteração da qualidade do sono, foi possível verificar uma discrepância de opiniões, demonstrando que existe um grupo de polícias indica que a qualidade do sono “[é má] a maior parte das vezes” (S10) e que “inevitavelmente isso acontece [problemas no sono]” (S09). Por outro lado, existem ocorrências registadas que relatam que “o serviço nunca me tirou o sono” (S06), e, portanto, “nunca tive problemas desses [problemas no sono]” (S08). Esta discrepância de opiniões foi explicada pelos participantes, argumentando que a qualidade do sono é consequência, principalmente, da sensação de inquietação/preocupação que sentem, no entanto, é combatida com a criação de estratégias de defesa (categoria E).

Relativamente ao *burnout* (B.3), os polícias referiram que emocionalmente “é muito desgastante e às vezes precisamos de sair da área de conforto” (S09). Nota-se, portanto, que tendo em conta os sintomas referidos por Heskett e Tehrani (2018), os polícias apenas referem o desgaste emocional como sintoma potenciador do transtorno *burnout*. Eles indicaram que o contacto sistemático com as vítimas de VD “mexe [emocionalmente] com qualquer um, dependendo da gravidade da situação em si” (S13). Foram apontadas razões para este desgaste, nomeadamente: os casos de violência doméstica conjugal em que “é desgastante emocionalmente porque ouvimos histórias que, se calhar, não sabíamos que era possível entre um casal” (S14); a envolvimento de menores nestas situações em que “desde que tive as filhas sinto-me mais sensibilizada e emocional nestas situações que envolvem menores” (S12); e, as deslocações das vítimas e dos filhos para casas-abrigo (e.g., “A carga emocional que vivenciei ao ver a criança e mãe a sair do táxi sem saber para onde vão, é muito grande” – S10).

No entanto, foi possível verificar que houve polícias que referiram que não se sentiam emocionalmente desgastados com estas situações (e.g., “Não é qualquer situação que me abale emocionalmente também tenho estes mecanismos” – S02). Isto porque os polícias

adotam estratégias de defesa que lhes permite combater estes sintomas (categoria E). Da mesma forma, alguns policiais referiram que “nunca detetei nenhuma situação de *burnout*, mas pode acontecer muito facilmente e quando menos esperamos” (S09). Nota-se, portanto, uma consciencialização dos policiais para a identificação destes sintomas em si e nos seus pares.

Abordando o trauma primário (B.5), os policiais referiram, nomeadamente, os *flashbacks* e o relembrar dos testemunhos das vítimas. Este sintoma é demonstrado principalmente nos entrevistados que relataram um maior envolvimento emocional no momento do atendimento. Assim, foi possível constatar que “as imagens perduram na mente durante algum tempo, ninguém pode dizer que isso não acontece” (S13). No entanto, estes sintomas parecem ser mais comuns no início das funções, sendo que ao longo do tempo os policiais vão criando mecanismos de defesa de distanciamento emocional (e.g., “a primeira VD que tive que resolver, nunca mais se esquece” – S13).

O trauma secundário (B.6) foi abordado pelos policiais principalmente pelos pensamentos negativos que surgem quando se colocam na mesma posição que a vítima, nomeadamente quando “vamos para casa pensar que pode acontecer a alguém da nossa família” (S01). No entanto, surpreendentemente, foi possível também detetar um trauma secundário “positivo” nos entrevistados, explicando que estando a lidar sistematicamente com vítimas e testemunhos de violência “às vezes, quando chego a casa e começa a ver algum problema, sinto que tenho que dar valor a esta estabilidade emocional e à qualidade de vida, mesmo que haja sempre reclamações” (S03). Pensamos que isto parece demonstrar que nem todo o impacto é negativo, ou que as experiências profissionais permitem relativizar certos problemas.

Relativamente à fadiga por compaixão (B.4), quase não foi abordada. Dentro desta temática, os policiais evidenciaram o sentimento de pena que sentem pela vítima, tendo em conta a situação por que estão a passar, demonstrando também o envolvimento emocional que é estabelecido com a mesma. Surge principalmente em situações que envolvem menores (e.g., “As pessoas fazem determinadas coisas aos filhos e como me faz impressão, eu acabo só por sentir pena” – S08), e quando o procedimento a adotar é o encaminhamento da vítima para uma casa abrigo (e.g., “É penoso ver uma vítima [...] em que a resposta que damos é arranjar uma residência alternativa” – S10).

Através da subcategoria F.3, foi possível identificar quais os tipos de situações de VD que os policiais consideram mais desafiantes de lidar e que facilmente desencadeiam os sintomas referidos (categoria B). Com maior destaque, foi mencionado pelos entrevistados

a tentativa de regulação das responsabilidades parentais através de queixas de VD, justificado pela frustração que os policiais sentem ao lidar com estas queixas que eles consideram “VD banal” (S01) (e.g, “Há situações que se percebe que são instrumentalizadas no sentido de vir a atingir um determinado objetivo” – S10). Como era esperado, mencionaram também situações como violência doméstica física (e.g, “Aqueles que envolvem também situações graves de violência, onde resulta ferimentos efetivamente graves. São estas as que mais me marcam” – S09); violência doméstica interparental (e.g, “O principal desafio é dirimir conflitos entre pais que já são vulneráveis pela idade e os filhos que fazem a VD com eles” – S03) e apenas uma menção à violência doméstica psicológica e emocional, demonstrando um certo desprezo por este tipo de violência (e.g, “Cada vez mais tem sido VD banais, digamos assim, psicológica” – S01).

O discurso sobre o apoio dado pelos técnicos/psicólogos (subcategoria H.2), nomeadamente da APAV que trabalham juntamente com os policiais, centrou-se principalmente (cerca de três em cada cinco menções) no apoio que estes dão no atendimento e nas informações que eles dão aos policiais no modo de interagir com as vítimas. O primeiro indicador foi bastante referenciado pelos entrevistados pela necessidade que têm de ter alguém, profissionalizado na matéria, capaz de acalmar as vítimas emocionalmente mais vulneráveis, quando eles não o conseguem fazer (“Já me aconteceu ter uma vítima que não dizia nada, só chorava e teve que ser a técnica da APAV a acalmar a vítima e conseguimos efetuar uma queixa” – S01).

O segundo indicador é mencionado pelos policiais, explicando que estes técnicos acabam por dar uma formação de ambiente de trabalho, colmatando as falhas da formação que sentem no âmbito do saber lidar com as vítimas. (“Havendo uma psicóloga, muitas das vezes até ligámos a questionar como é que deveremos abordar as vítimas” – S01).

Capítulo IV – Conclusão

Este estudo partiu da necessidade de conhecer o impacto da VD nos polícias que sistematicamente atendem e acompanham as vítimas na fase pós-vitimação, de forma a melhor conhecer como poderão ser colmatados as consequências negativas desse trabalho e a promover o bem-estar dos polícias de trabalham nesta área.

O recurso a uma abordagem qualitativa mostrou-se imprescindível porquanto permitiu aceder a aspetos mais subjetivos e pessoais dos polícias entrevistados, que forneceram relatos do seu trabalho em VD e das consequências deste sem constrangimentos e na primeira pessoa.

Tendo em conta todo o trabalho realizado, foi possível perceber a importância de encarar os efeitos do trabalho com a VD não só da perspectiva das vítimas mas também da perspectiva dos polícias que com ela lidam. Isto porque, como se viu, os polícias não são pensados como vítimas secundárias e poderão desenvolver reações e transtornos aos níveis psicológico, físico, cognitivo e comportamental (Hesket & Tehrani, 2018; Young et al., 2001), o que afeta não só a vida profissional como a vida pessoal. Estudar estas consequências nos polícias prende-se com a implicação que podem ter na sua missão principal: assegurar a proteção das vítimas, prevenir a reincidência e assegurar a segurança pública em geral. Estando o polícia afetado, mais dificilmente poderá assegurar o bem-estar das vítimas. Destaca-se, portanto, a importância do acompanhamento destes polícias por parte dos seus superiores hierárquicos, na tentativa de identificação e prevenção de sinais e sintomas que poderão evoluir para os transtornos identificados.

O trabalho policial em VD é muito desgastante, em particular, por causa da vulnerabilidade em que as vítimas se encontram. Em tais situações os polícias dizem não saber exatamente como agir, denunciando a existência de lacunas na formação que é ministrada. Isto vai ao encontro da literatura que refere que o que é ministrado é preponderantemente teórico, e.g., “não [precisamos de] ter uma formação que diga no papel o que temos que fazer, quando na realidade não é bem assim. Não ser [uma formação] muito *by the book*” (S01). Esta afirmação de um dos polícias ilustra bem esse problema. De acordo com Bradley et al. (2020) num estudo realizado no âmbito do projeto Europeu *IMPRODOVA: Improving Frontline Responses to High Impact Domestic Violence* (Project No: 787054; Grant Agreement No: 787054), em Portugal não se considera que estes polícias sejam especializados em VD. Embora também possuam uma formação diferenciada da dos polícias em geral, estes, assim como a própria organização, não estão preparados para

realizar uma separação dos casos ditos “normais” dos mais complexos e exigentes ao nível técnico, contrariamente a países como a Escócia, Alemanha e Finlândia (Bradley et al., 2020). Sendo especializados, conseguiriam entrevistar de forma mais cuidada as vítimas mais vulneráveis, aconselhar o melhor possível e orientar apropriadamente as vítimas para as instituições com mais facilidade (e.g., “Se a vítima me puser uma questão de procedimentos que vão ocorrer: eu não sei, porque não tenho conhecimento” – S02). Assim, seriam capazes de gerir os conflitos e de priorizar as situações mais urgentes (e.g., “A VD, infelizmente abrange áreas que se calhar depois vai-nos tirar o foco a áreas que realmente são necessárias” – S04).

Existe uma diferença geracional entre os polícias que diretamente trabalham com a VD, demonstrando que os indivíduos que já trabalham há mais tempo com as vítimas utilizam a sua intuição e emoção para lidar com os casos, por recurso ao “sistema experiencial” em que existe um processamento rápido e orientado para a ação imediata (Epstein, cit. in Oliveira & Pais, 2010), enquanto os mais novos têm tendência a seguir todos os procedimentos instituídos, recorrendo aqui a um “sistema analítico” em que existe uma reflexão consciente e deliberada (Epstein, cit. in Oliveira & Pais, 2010; vd. também Bradley et al., 2020). Pais e Oliveira (2010, p. 43) referem que, ao longo do processo de maturação dos indivíduos, existe uma “crescente preferência pelo processamento fluido (confiança depositada no processamento de intuições no raciocínio, no juízo e na tomada de decisão)” mas que isto só se torna possível pela experiência que vão adquirindo. Ou seja, as pessoas recorrem menos a um pensamento analítico para serem mais intuitivas, daí a passagem de um trabalho que repousa numa abordagem estritamente procedimental para um trabalho de cariz mais intuitivo e emocional, defendido por Bradley et al. (2020).

Considerando o discurso dos entrevistados, e em linha com a literatura analisada, é possível concluir que ambos os sistemas não são opostos, mas sim complementares. Ou seja, o sistema experiencial e o sistema analítico coexistem, nomeadamente quando os entrevistados referem que uma das estratégias de defesa do impacto do trabalho com a VD é garantir o cumprimento de todas as condições de bem-estar da vítima, explicando que emocionalmente ficam despreocupados porque sabem que os procedimentos técnicos estão assegurados. Portanto, não existe uma separação daqueles que utilizam ambos os sistemas, porque, como foi possível ver pela abundância de unidades de registo relativas a esta estratégia, quase todos os polícias a referiram.

Considere-se agora a carga emocional proveniente do trabalho com a VD. Slovic, Finucane, Peters e MacGregor (cit. in Pais & Oliveira, 2010, p. 43) explicam que, na tomada

de decisão, existe uma carga afetiva (positiva ou negativa) que é associada a pessoas, objetos e acontecimentos, e que “o decisor consulta o seu armazém mnésico de imagens afetivamente avaliadas ao longo da experiência” para poder tomar a decisão. Assim a decisão poderá ser contaminada por esta associação, podendo ser posta em causa. Isto acontece, por exemplo, quando os polícias deixam de ser sensíveis a casos de violência psicológica dada a experiência acumulada de impacto negativo resultante de falsas queixas de crime, o que afeta o atendimento dado à vítima (e.g., “Cada vez mais tem sido VD banais, digamos assim, psicológica” – S01).

Lidar com menores e idosos que estão diretamente envolvidos nos processos de VD foi identificado pelos entrevistados como sendo o principal desafio com que se debatem, justificado pela incapacidade de gestão emocional e por serem situações mais complexas não abordadas pela formação. Esta incapacidade de gerir situações que envolvem estas faixas etárias, constitui, então, uma fonte de stress para os polícias.

Tendo em conta o tipo específico de situações e de vítimas com que lidam diariamente, o trabalho com a VD não é mensurável em horas e em carga de trabalho para os polícias. Isto porque, apesar de ser mencionado o conteúdo do trabalho como principal causa dos impactos sentidos, acresce toda a componente emocional.

Observando os resultados expostos e considerando agora o principal objetivo do nosso estudo, ficamos a saber quais as consequências psicológicas mais sentidas pelos polícias do seu trabalho com a VD. As principais reações psicológicas referidas foram o cansaço e a exaustão, a sensação de preocupação/inquietação, a irritabilidade, a alteração da qualidade do sono, o desgaste emocional, o desenvolvimento de pensamentos negativos derivados dos testemunhos das vítimas, os *flashbacks* (demonstrado através do relembrar de vítimas que atenderam e acompanharam), e, por fim, o sentimento de pena. É de relevar que estas reações poderão evoluir para transtornos como ansiedade, depressão, *burnout*, trauma (primário e secundário) e fadiga por compaixão.

Aparentemente, os resultados sustentam que as situações que envolvem menores e o encaminhamento das vítimas e dos filhos para casas-abrigo são as que mais desgastam emocionalmente os polícias e as que mais provocam a sensação de inquietação/preocupação. Isto porque também foi possível verificar uma falta de confiança nestas instituições de 2.^a linha, nomeadamente tribunais e associações de apoio à vítima, principalmente no que concerne ao tempo de resolução dos processos e às condições menos adequadas oferecidas por alguns abrigos (e.g., “Porque as instituições também... quem as conhece sabe que a resposta se calhar também não é a melhor como devia ser” – S11; “Aquela senhora não vai

para nenhum lar de luxo, mas sim para uma casa de abrigo, que acabam por não ser casas, são quartos partilhados com pessoas com problemas idênticos, e que partilham espaços comuns e que não é o ideal” – S10).

Em contrapartida, as referências às reações de cansaço, exaustão, irritabilidade, referem-se às situações de desistência da queixa e à recorrência das queixas de VD com o objetivo da regulação das responsabilidades parentais. Isto porque, todo o trabalho com a VD envolve muita burocracia e muitas horas de trabalho, e a desistência por parte das vítimas resulta em frustração e irritação.

É dito, por alguns respondentes, que os polícias chegam a uma certa altura e pedem para deixar o serviço, o que significa que, de alguma maneira, uma das estratégias para lidar com as consequências do trabalho em VD é a saída para outras funções policiais. Talvez por isso a menção às consequências comportamentais seja pouco expressiva nas entrevistas. Ainda assim merece atenção a referência à naturalização da VD. Alguns polícias revelaram que, ao longo do tempo, existe uma tendência para ficar indiferente às situações de VD. Ou seja, o atendimento pós-vitimação continua a ser realizado com o mesmo empenho e dedicação, mas o impacto que é sentido, em todas as formas, começa a reduzir-se. Os polícias começam a ficar como que “anestesiados” (S02) face aos casos de VD e aos testemunhos das vítimas.

De modo a combater todos os impactos negativos da VD, os polícias, através do seu discurso, referenciaram principalmente o recurso a estratégias de defesa que vão criando ao longo do tempo e que lhes permite “defender-se”. Estes explicaram que o facto de terem a consciência tranquila de que tomaram todas as medidas de garantia de bem-estar da vítima, é meio caminho andado para evitar a sensação de inquietação/preocupação que sentem, e que assim facilmente conseguem separar a vida pessoal da vida profissional.

O distanciamento emocional, embora tenha sido referido como uma estratégia de defesa poderá também ser visto como a forma de atendimento adotada pelo polícia ou como um desafio a superar no atendimento. De facto, constitui uma forma de redução do impacto, sendo que evita que o polícia comece a viver os problemas da vítima e demonstra que ele tem a consciência de que não se pode envolver emocionalmente com ela.

Podemos, pois, concluir da importância de auxiliar os polícias que trabalham em VD para que estes saibam como lidar da melhor forma com as consequências que daí advêm. Como já se escreveu, se o polícia não estiver bem não conseguirá fazer bem o seu trabalho, o que poderá ter consequências negativas no bem-estar das vítimas e, em última instância,

problematizar a segurança das pessoas em geral, além das consequências que poderão refletir-se sobre a sua própria vida pessoal e familiar.

Saber lidar com os impactos implica identificá-los e ter a quem recorrer quando não se consegue superá-los. Ou seja, os próprios superiores hierárquicos podem desempenhar um papel crucial na identificação de indicadores de perturbação, constituindo-se como um primeiro ponto de auxílio para os agentes que estão no terreno. Depois, os pares, pelo contacto próximo e conhecimento acerca das situações de VD, são igualmente importantes nesta primeira abordagem. O reconhecimento das situações potencialmente geradoras de episódios de stresse agudo (Gonçalves, 2011) é fundamental para uma aproximação inicial, procurando detetar eventuais sinais e sintomas que possam perdurar no tempo e vir a constituir problema maior. Este conhecimento deve, assim, fazer parte da formação a disponibilizar a todos quantos tenham funções de chefia e gestão dos profissionais que trabalham no terreno em VD.

Se, como se viu, o trabalho em violência doméstica pode constituir-se como incidente crítico, mostra-se importante, então, que ocorra uma intervenção célere junto dos polícias envolvidos.

O *debriefing* psicológico constitui uma ferramenta essencial para a mitigação dos impactos e aceleração da recuperação de um grupo de indivíduos homogéneos (como um grupo de polícias) que experienciam reações normais a uma situação geradora de stresse agudo (Mitchell & Everly, 2000). Integrando o Programa de Gestão de Stress de Incidente Crítico (CISM), esta fase do *debriefing* permite identificar os indivíduos que necessitam de uma assistência adicional, como por exemplo psicoterapia (Mitchell & Everly, 2009). O processo é aplicado ao grupo de polícias entre 24 e 72 horas após a situação crítica por profissionais especializados e credenciados, como já foi visto no capítulo I (Mitchell & Everly, 2000).

Este processo deve ser implementado de forma natural aos polícias porque, através dos discursos, foi possível perceber a resistência dos polícias no que concerne à identificação de sinais e sintomas provenientes do seu trabalho. Como foi referido no capítulo I, estes profissionais não são reconhecidos pelas suas vulnerabilidades, mas sim pela sua coragem. Abordar consequências psicológicas e a sua mitigação implica um sentimento de inferioridade relativamente aos seus pares por não serem capazes de superar estas situações de stresse e por ter consequências, como o desarmamento e cessação temporária das funções com a consequente perda de rendimento (e.g., “Entre pares é difícil demonstrar os

sentimentos, há sempre receio das consequências legais, a vergonha interpar, o desarmamento e não poder desempenhar as funções. Fica com um estigma” – S11).

À semelhança do que já acontece noutras organizações, com profissionais a agirem em situações caracterizadas por situações geradoras de grande stress tendo em conta as suas funções de evitar colisões entre aeronaves e obstáculos e “alertar organismos apropriados sempre que uma aeronave se encontre numa situação de emergência e necessite dos serviços de busca e salvamento e prestar a esses organismos toda a cooperação necessária” (NAV Portugal, s.d), o recurso ao CISM (Mitchell & Everly, 2000) poderá ser uma opção interessante e importante. O recurso ao CISM, oferecido de forma sistemática a todos os profissionais que lidam com a complexidade das situações de VD, e outras, ao fazer parte do seu normal quotidiano, possibilitaria debelar as resistências atrás mencionadas e facilitaria a identificação de situações mais delicadas. Possibilitaria também, porventura, a manutenção dos recursos humanos afetos a esta função nos seus espaços, em vez de serem eles próprios a pedir para trocar de serviço por não se sentirem apoiados na componente psicológica e emocional (e.g., “Confesso que este ano estou a ponderar fazê-lo [sair do serviço] e pedir para mudar para algo diferente” – S01).

É chegado o momento de tecer algumas considerações relativamente a um aspeto que ressaltou das entrevistas e que está, também, mencionado na literatura científica. Ficou patente a existência de lacunas na formação ministrada aos polícias no tema específico da violência doméstica (e.g., “Se colocarmos uma questão de campo [aos formadores] que aconteceu, se calhar não nos sabem responder ou nem lidar com a situação” – S01; “Reconheço que as pessoas que trabalham deviam ter uma formação mais prática, em vez de apenas teórica” – S02). Muitas das situações complexas faladas nas entrevistas dão conta da necessidade de uma formação mais prática, nomeadamente recorrendo à simulação, *role-playing*, grupo focais, *brainstorming*, acompanhamento e orientações, de modo a que o polícia esteja preparado psicologicamente (e, portanto, emocionalmente) para lidar com tais situações (Bradley et al., 2020).

Esta preocupação foi já tratada pelas alterações apresentadas pelo Governo Português no ano transato. De facto, o Plano Anual de Formação Conjunta criado pelo Governo Constitucional em 2020 (SECI, 2020) determinou que fosse ministrada formação a várias entidades adotando uma vertente supostamente mais prática, nomeadamente através do *role playing* e análise de casos concretos, de modo a existir uma aproximação à vida real. No entanto, analisado o Plano, nota-se que a vertente teórica da formação continua a ser

privilegiada. Esta lacuna de formação continua a ser sentida e, ao que se constata, continua sem se conseguir promover as alterações necessárias.

Quanto às limitações que acompanharam o nosso estudo, destacou-se sobretudo a impossibilidade de realização de entrevistas presenciais por força da pandemia de Covid-19. Tratando-se de uma temática sensível, que envolve falar de consequências psicológicas e emocionais, teria sido mais vantajoso a realização de entrevistas presenciais de modo a estabelecer uma maior ligação com o entrevistado, facilitando a sua expressão. Para além disto, observou-se, também, uma escassez de estudos específicos na área da violência doméstica, em Portugal, abordando os polícias e não as vítimas.

Para além do trabalho com a VD, sugere-se a continuação deste estudo noutras áreas da PSP que envolvem uma maior carga psicológica e emocional, por exemplo nas esquadras de sinistralidade rodoviária, de modo a avaliar os vários impactos que estas situações podem ter nos polícias, e criar modelos de resposta de reabilitação dos indivíduos.

Referências

- Albuquerque, M., Basinskaite, D., Martins, M. M., Mira, R., Pautasso, E., Polzin, I., ...Wiemann, S. (2014). *E-MARIA European manual on risk assessment*. Göttingen: Bupnet.
- Alexander, D. A., & Walker, L. G. (1996). The perceived impact of police work on police officers' spouses and families. *Stress Medicine*, 12(4), 239-246. doi: 10.1002/(SICI)1099-1700(199610)12:43.0.CO;2-3
- Almeida, L. S., & Freire, T. (2007). *Metodologia da investigação em psicologia e educação* (4.^a ed.). Braga: Psiquilíbrios.
- Andrade, M. C. (1980). A vítima e o problema criminal. Suplemento XXI ao Boletim da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra (pp. 123-. Coimbra.
- Antunes, M. A. F. (2002). Violência e vítimas em contexto doméstico. In R. A. Gonçalves, & C. Machado (Eds.), *Violência e vítimas de crimes: Vol. 1 - Adultos* (pp. 43-77). Coimbra: Quarteto.
- Arvelos, S. M. G. B. (2015). *As forças armadas e a resposta a incidentes críticos: contributos da psicologia para a ajuda de emergência* (trabalho de investigação individual). Instituto de Estudos Superiores Militares. Pedrouços. Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/21262/1/CAPSandra%20Arvelos_TII_VF.pdf
- Associação Portuguesa Apoio à Vítima [APAV]. (2010). *Manual Alcipe para o atendimento de mulheres vítimas de violência* (2.^a ed.). Lisboa: APAV.
- Azambuja, M., & Nogueira, C. (2007). Violência de género: Uma reflexão sobre a variabilidade nas terminologias. *Saúde em Debate*, 31(75/76/77), 97-106.
- 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, não publicada). Instituto Universitário Ciências Psicológicas Sociais e da Vida. Lisboa. Retrieved from: <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/2258/1/12678.pdf>

- Bardin, L. (2016). *Análise de conteúdo* (3.^a reimp.). São Paulo, SP: Almedina Brasil.
- Bohl, N. (1995). Professionally administered critical incident debriefing for police officers. In M. I. Kurke, & E. M. Scrivner (Eds.), *Police psychology into the 21st century* (pp. 169-188). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.
- Bradley, L., Brooks-Hayes, O., Burnam M., Bonnet, F., Cuillerdier, F., Delpeuch T.,..., Vassileva, M. (2020). Country Reports and Cross-National Comparison on the Implementation of International Norms and National Best Practices of Frontline Responders. Munster: IMPRODOVA Consortium.
- Butchart, A., Garcia-Moreno, C., & Mikton, C. (2012). Natureza, magnitude e consequências da violência sexual e da violência pelo parceiro íntimo. In T. Waddell (eds.) *Prevenção da violência sexual e da violência pelo parceiro íntimo contra a mulher: Ação e produção de evidência* (pp. 11-17). Genebra: Organização Mundial de Saúde.
- Can, S. H., & Hendy, H. M. (2014). Police stressors, negative outcomes associated with them and coping mechanisms that may reduce these associations. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*, 87(3), 167-177. doi:10.1350/pojo.2014.87.3.676
- Canada Border Services Agency [CBSA]. (2006). Critical Incident Stress Management (CISM).
- Canotilho, G., & Moreira, V. (1993). *Constituição da República anotada* (3^a ed.). Coimbra: Coimbra Editora.
- Cardoso, F. (2014). *A (in)eficácia da proteção das vítimas de violência doméstica* (dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior Bissaya Barreto. Coimbra. Retrieved from: <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%A2ncia%20Dom%C3%A9stica.pdf992>
- Carvalho, N. M. C. (2010). *Perfil psicológico das mulheres vítimas de violência doméstica e as suas repercussões* (dissertação de mestrado, não publicada). Cooperativa De

Ensino Superior Politécnico e Universitário. Porto. Retrieved from:
<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, Lisboa. Retrieved from <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/30319/1/TESE-FINAL.pdf>

Cauchy, V. (1992). Sociétés contemporaines et violence originelle. *Reveau Internationale de Sciences Sociales*, 132, 209-216.

Clemente, P. J. L. (2010). Polícia e Segurança – breves notas. Lusíada: Política Internacional e Segurança, 4, 141-171. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11067/1005>

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. Porto. Retrieved from <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/55356/2/DissertaoCincias%20Forenses.pdf>

Collins, P. A. & Gibbs, A. C. C. (2003). Stress in police officers: a study of the origins, prevalence and severity of stress-related symptoms within a county police force. *Occupational Medicine*, 53, 256–264. doi:10.1093/occmed/kqg061

Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género [CIG]. (2018). Teleassistência a Vítimas de Violência Doméstica. Acedido em 18/01/2020, em: <https://www.cig.gov.pt/teleassistencia-a-vitimas-de-violencia-domestica/>

Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género [CIG] (2020). A violência doméstica – caracterização do fenómeno e respostas aptas à sua erradicação. In P. Guerra, & L. Gago (coord.). *Violência doméstica: Implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno (manual pluridisciplinar)* (pp. 20-70). Lisboa: CEJ – Centro de Estudos Judiciários.

Comrie, N. E. A., & Elkins, F. (2020). Preventing officer-involved domestic violence. *The Community Policing Dispatch*. Retrieved from

https://cops.usdoj.gov/html/dispatch/10020/officer_committed_domestic_violence.html

- Corcoran, J., Stephenson, M., Perryman, D., & Allen, S. (2001). Perceptions and utilization of a police-social work crisis intervention approach to domestic violence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 82(4), 393-398. doi:10.1606/1044-3894.181
- Costa, M. G. (2011). *Relação entre personalidade, vulnerabilidade ao stress e burnout nos elementos da Polícia de Segurança Pública* (dissertação de mestrado não publicada). Faculdade de Psicologia da Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias, Lisboa. Retrieved from <https://recil.grupolusofona.pt/bitstream/10437/1639/1/MARISA%20COSTA%20TESE.pdf>
- Cunha, O. (2013). *Perpetradores de violência em relações de intimidade: Da caracterização à intervenção* (tese de doutoramento não publicada). Universidade do Minho, Braga. Retrieved from: <http://hdl.handle.net/1822/34474>
- Danieli, Y., Brom, D., & Sills, J. (2005). The Trauma of Terrorism: Sharing Knowledge and Shared Care. An International Handbook. *American Journal of Clinical Hypnosis*, 51(4), 407–408. doi: 10.1080/00029157.2009.10404323
- David, M. (2014). *Modelo integrado de policiamento de proximidade: Funcionalidades, problemas e potencialidades* (dissertação de mestrado não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa. Retrieved from <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/15383/1/Dissertac%CC%A7a%CC%83o%20de%20Mestrado%20Marco%20David.pdf>
- Davis, J. A. (12 de fevereiro de 2013). Critical Incident Stress Debriefing From a Traumatic Event: Post-traumatic stress following a critical incident. *Psychology Today*. Retrieved from <https://www.psychologytoday.com/us/blog/crimes-and-misdemeanors/201302/critical-incident-stress-debriefing-traumatic-event>
- Davis, R., & Taylor, B. (2006). A proactive response to family violence: The results of a randomized experiment. *Criminology*, 35(2), 307-333. doi: 10.1111/j.1745-9125.1997.tb00878.x

- Davis, R., Weisburd, D., & Taylor, B. (2008). Effects of second responder programs on repeat incidents of family abuse. *Campbell Systematic Reviews*, 4(1), 1-39. doi:10.4073/csr.2008.15
- Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro. *Diário da República n.º 18/2006*, Série I-B.
- Decreto-Lei n.º 48/1995, de 15 de março. *Diário da República n.º 63/1995*, Série I-A.
- Decreto-Lei n.º 78/1987, de 17 de fevereiro. *Diário da República n.º 40/1987*, Série I.
- Despacho n.º 1178-A/2020, de 25 de novembro. *Diário da República n.º 230/2020*, Série II.
- Despacho n.º 15/1998, de 9 de março. *Diário da República n.º 72/1998*, Série I-A.
- Despacho n.º 16/1998, de 9 de março. *Diário da República n.º 61/1998*, Série I-B.
- Dias, I. (2000). *A violência doméstica em Portugal: Contributos para a sua visibilidade. IV Congresso Português de Sociologia*. Coimbra: Universidade de Coimbra.
- Dias, I. (2004). *Violência na Família - Uma Abordagem Sociológica*. Porto: Edições Afrontamento.
- Direção-Geral da Administração Interna [DGAI] (2013). *Manual de policiamento da violência doméstica: um guia para profissionais da força de segurança*. Lisboa: MAI.
- Direção-Geral de Saúde [DGS]. (2016). *Impacte da intervenção na saúde mental dos profissionais. Violência interpessoal: Abordagem, diagnóstico e intervenção nos serviços de saúde* (pp. 123-124). Lisboa: Direção-Geral de Saúde.
- Diretiva Estratégica n.º 10/2006, de 15 de maio. DNPSP
- Diretiva Operacional n.º 23/2013, de 18 de julho. COMETPOR
- Diretiva Operacional n.º 39/2012, de 30 de novembro. COMETPOR
- Durão, S. (2013), “Silenciamentos subtis. Atendimento policial, cidadania e justiça em casos de vítimas de violência doméstica”. *Análise Social*, 209, 48(4), pp. 878-899.

- Elias, L. (2006). Problemática da Violência Doméstica – Reflexões sobre o papel da Polícia. *Revista de Polícia Portuguesa*, pp.26-30.
- Everly, G. S., Jr., & Boyle, S. H. (1999). Critical Incident Stress Debriefing (CISD): A meta-analysis. *International Journal of Emergency Mental Health*, 1(3), 165–168.
- Fernandes, B. (2012). Violência Doméstica – O papel da Polícia de Segurança Pública face à vitimação de menores. *POLITEIA*, pp. 119-144.
- Fernandes, C., Gago, L., Guerra, P., Massena, A., Pena, S., Perguilhas, M.,...Susano, H. (2016). *Violência Doméstica: implicações sociológicas e jurídicas do fenómeno*. Lisboa: Centro de Estudos Judiciários.
- Ferro, C. (30 de junho de 2018). Suicídio nas polícias é duas vezes superior à população em geral. *Diário Das Notícias*. Obtido em 2 de fevereiro de 2021, de <https://www.dn.pt/pais/suicidio-nas-policias-e-duas-vezes-superior-a-populacao-em-geral-9528658.html>
- Figley, C. R. (2003). Fishing Lessons for Treating the Traumatized: History of the Traumatology Certification Program. *Traumatology*, 9(4), 187-192. doi: 10.1528/trau.9.4.189.25267
- Finn, P. (2000). On-the-Job Stress in Policing—Reducing It, Preventing It. *National Institute of Justice Journal*, 18-24. Retrieved from: <https://www.ojp.gov/library/abstracts/job-stress-policing-reducing-it-preventing-it>
- Fontana, A., & Frey, J. H. (1994). Interviewing: The art of science. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (pp. 361–376). Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.
- Fortin, M. (1996). *O processo de investigação*. Loures: Lusociência.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (2001). *O inquérito: Teoria e prática* (4ª ed.). Oeiras: Celta Editora.
- Glanz, L., & Spiegel, A. (1996). *Violence and family life in contemporary South Africa: Research and policy issues*. Pretoria: HSRC.

- Gonçalves, S. (2011). *Bem-estar no trabalho em contexto policial: O contributo dos valores e das práticas organizacionais* (tese de doutoramento não publicada). ISCTE-IUL. Lisboa. Retrieved from <http://hdl.handle.net/10071/4952>
- 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. Retrieved from <https://www.policefoundation.org/publication/richmonds-second-responders-partnering-with-police-against-domestic-violence/>
- Grievink, L., Portengen, M., Rademaker, A. R., Velden, P. G., Vermetten, E., & Yzermans, J. (2013). Police officers: A high-risk group for the development of mental health disturbances? A cohort study. *BMJ Open*, 2013(2), 1-9. doi: 10.1136/bmjopen-2012-001720
- Guerreiro, D., Brito, B., Baptista, J. L., Galvão, F. (2007). Stresse pós-traumático: os mecanismos do trauma. *Acta Med Port*, 20, 347-354.
- Hackett, D.P. & Violanti, J.M. (2003). *Police suicide: tactics for prevention*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher
- 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. Campinas: Servanda.
- Hesketh, I. & Tehrani, N. (2018) *Responding to trauma in policing- a practical guide*. United Kingdom: College of Policing Limited
- International Critical Incident Stress Foundation [ICISF]. (s.d). What is Critical Incident Stress Management (CISM)? Obtido em 24 de abril de 2021, de <https://icisf.org/about-us/>
- Khan, R. (1978). La violence et développement socio-economique. *Reveau Internationale de Sciences Sociales*, 4, 883-908. Retrieved from https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000182622_fre
- Krippendorff, K. (2004). *Content analysis: An introduction to its methodology* (2.^a ed.). London: Sage.

- Kropp, R. (2008). Intimate Partner Violence Risk Assessment and Management. *Violence and Victims*, Vol. 23, Nº 2, pp. 202-220. doi: 10.1891/0886-6708.23.2.202
- Krug, E. G & Dahlberg, L. L. (2002). Violência – um problema global de saúde pública. *Relatório mundial sobre violência e saúde* (pp. 1-19). Genebra: Organização Mundial de Saúde.
- Laing, L. (2004). Risk Assessment in Domestic Violence. *Australian Domestic & Family*. Retrieved from: https://www.researchgate.net/profile/Astrid_Rossegger/publication/51144803_Risk_Assessment_for_Domestic_Violence/links/54f5aed60cf2f28c13668bb9.pdf?origin=publication_detail
- Lazarus, R. Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. Nova Iorque: Springfield Publishing Company.
- Leal, I. P. (2008). A entrevista psicológica: Técnica, teoria e clínica. Lisboa: Fim de Século.
- Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro. *Diário da República n.º 180/2009*, Série I.
- Lei n.º 17/2006, de 23 de maio. *Diário da República n.º 99/2006*, Série I-A.
- Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro. *Diário da República n.º 37/2013*, Série I.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. *Diário da República n.º 168/2007*, Série I.
- Lei n.º 55/2020, de 27 de agosto. *Diário da República, n.º 167/2020*, Série I.
- Lei n.º 59/2007, de 4 de setembro. *Diário da República n.º 170/2007*, Série I.
- Lei n.º 7/2000, de 27 de maio. *Diário da República n.º 123/2000*, Série I-A.
- Lemos, I. (2019). *Proteção policial da vítima: avaliação do risco do agressor em cenários de violência doméstica* (dissertação de mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna. Lisboa. Retrieved from: <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/30334/1/DM%20-%20In%c3%aas%20Lemos.pdf>

- Lima, J. À. (2013). Por uma análise de conteúdo mais fiável. *Revista Portuguesa de Pedagogia*, 47(1), 7-29. doi: 10.14195/1647-8614_47-1_1
- Lisboa, M., & Dias, A. (2008). Organizações e Meio Envoltente: o caso do ‘Policimento de Proximidade’. In *VI Congresso Português de Sociologia. Mundos Sociais: saberes e práticas*. Lisboa. Retrieved from <http://associacaoportuguesasociologia.pt/vicongresso/pdfs/659.pdf>
- Lourenço, N. (2000), “Violência Doméstica: Conceito e Âmbito. Tipos e Espaços de Violência”, *Seminário Violência Doméstica*, Gabinete da Ministra da Igualdade, Lisboa, Procuradoria-Geral da República.
- Luis, F. (2011). Burnout e bem-estar no trabalho: Estudo exploratório na Divisão da Polícia de Segurança Pública de Portimão (dissertação de mestrado, não publicada). Universidade do Algarve, Faro. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/61502807.pdf>
- Lusa. (12 de dezembro de 2013). Polícia Municipal do Porto cria Plataforma de Estudos para Intervenção em Catástrofe. *Porto Canal*. Obtido em 7 de fevereiro de 2021, de <https://portocanal.sapo.pt/noticia/12877>
- 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. doi: 10.1891/0886-6708.VV-D-16-00095
- Manita, C. (coord), Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para Intervir - Guia de Boas Práticas para Profissionais de Saúde*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Manuel, G., & Soeiro, C. (2010). Incidentes críticos na Polícia Judiciária. *Análise Psicológica*, 28(1), 149-163. Retrieved from <http://www.scielo.mec.pt/pdf/aps/v28n1/v28n1a11.pdf>
- Marconi, M., & Lakatos, E. (2003). *Fundamentos de metodologia científica*. (5th ed.) São Paulo, Brasil: 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, não publicada). Universidade Portucalense Infante D. Henrique. Porto. Retrieved from <http://repositorio.uportu.pt:8080/bitstream/11328/1111/2/TMES%207.pdf>
- Martinelli, A. (2019) *Atitudes das forças policiais face à violência doméstica e implicações na sua atuação* (tese doutoramento não publicada). Universidade Fernando Pessoa. Porto. Retrieved from https://bdigital.ufp.pt/bitstream/10284/7500/3/DM_Aline%20Martinelli.pdf
- Matos, M. (2006). *Violência nas relações de intimidade: Estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher* (tese de doutoramento não publicada). Instituto de Educação e Psicologia da Universidade do Minho. Retrieved from: <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/5735>
- Mckie, L. (2005). *Families, Violence and Social Change*, London: Open University Press.
- Mitchell, J. T. (1991) Law enforcement applications for critical incident stress teams, In J. T. Reese, J. M. Horn & C. Dunning (eds.), *Critical incident in policing* (rev. Ed.; pp. 201-2011). Washington, DC: U.S. Government Printing Office.
- Mitchell, J. T., & Bray, G. (1990). *Emergency services stress*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Mitchell, J. T., & Everly, G. S., Jr. (2000). Critical incident stress management and critical incident stress debriefings: Evolutions, effects and outcomes. In B. Raphael & J. P. Wilson (Eds.), *Psychological debriefing: Theory, practice and evidence* (p. 71–90). London: Cambridge University Press.
- NAV Portugal (s.d). O que é o CISM - Critical Incident Stress Management. *NAV Portugal*. Obtido em 22 de abril de 202, de <https://www.nav.pt/cism/sobre-o-cism/o-que-fazemos>
- Oliveira, J. F. de. (2006). *As políticas de segurança e os modelos de policiamento – a emergência do policiamento de proximidade*. Coimbra: Edições Almedina, S.A.

- Oliveira, J. M., & Pais, L. G. (2010). Tomada de decisão na adolescência: Do conflito à prudência. In A. C. Fonseca (Ed.), *Crianças e adolescentes: Uma abordagem multidisciplinar* (pp. 419-475). Coimbra: Almedina.
- Ordem dos Psicólogos Portugueses (2020). *Violência emocional e psicológica (recomendações para psicólogos e outros profissionais de saúde)*. Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Pais, E. (2010). *Homicídio conjugal em Portugal: Ruturas violentas da conjugalidade* (2.^a ed.). Lisboa: INCM.
- Pais, L. & Oliveira, J. M. (2010). Decisão (do) adolescente: Psicologia e delinquência juvenil. *Ousar Integrar: Revista de Reinserção Social e Prova*, 5(3), 37-48.
- 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* (tese de doutoramento, não publicada). Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação da Universidade do Porto, Porto.
- Passeira, A. (2011). *Stress laboral na PSP* (dissertação de mestrado, não publicada). Escola Superior de Ciências Empresariais. Setúbal. Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/4007/1/TESE_Stress%20Laboral%20na%20PSP_Andrea%20Passeira_CD.pdf
- Patel, R., Huggard, P., & Toledo, A. (2017). Occupational stress and burnout among surgeons in Fiji. *Front. Public Health*, 5(41). doi: 10.3389/fpubh.2017.0004
- Paton, D. & Violanti, J M. (2006). Vulnerability to traumatic stress: personal, organizational, and contextual influences. In J. M. Violanti & D. Paton (Eds.) *Who gets PTSD? Issues of posttraumatic stress vulnerability* (pp. 3-17). Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Peinado, A., Moura, C., Almeida, I. A., Santos, & M., Gaspar, T. (2010). *Violência doméstica – uma abordagem teórica sob a perspetiva das ciências sociais*. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

- Perdigão, A., Menezes, B., Almeida, C., Machado, D., Silva, M. C. da, & Prazeres, V. (2016). *Violência interpessoal - Abordagem, Diagnóstico e Intervenção nos Serviços de Saúde* (2ª Edição). Lisboa: Direção-Geral de Saúde.
- Pereira, M. (2015). Compreender a intervenção psicológica na crise. In C. M. Serra, D. Pires, J. Faria, M. Pereira, R. P. Ângelo, & V. O. Guerreiro. *Intervenção psicológica: Em crise e catástrofe* (pp. 17-42). Lisboa: Ordem dos Psicólogos Portugueses.
- Poiares, 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. Lisboa. Retrieved from: <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 edição ed.). Lisboa: Chiado Editora.
- Polícia de Segurança Pública. (2020). *Relatório Anual do Espaço Júlia 2020*.
- Portaria n.º 1593/2007 de 17 de dezembro. *Diário da República n.º 242/2007*, Série I.
- Portaria n.º 220-A/2010 de 16 de abril. *Diário da República n.º 74/2010*, Série I.
- Projeto n.º 1/2019. Atualização do Espaço Júlia – Resposta Integrada de Apoio à Vítima COMETLIS
- Projeto n.º 24/2015. Criação do Espaço Júlia – Resposta Integrada de Apoio à Vítima COMETLIS
- Projeto n.º 1/2017. Criação da Casa da Maria – Resposta Integrada de Apoio à Vítima. COMETLIS
- PSP (s.d). A violência doméstica e a Polícia de Segurança Pública. *PSP*. Obtido em 10 de janeiro de 2021, de <https://www.psp.pt/Pages/atividades/programa-violencia-domestica.aspx>
- Quaresma, C. (2014). Violência Doméstica: as Expectativas das Vítimas e o papel das Forças de Segurança. In: Valente, M. G. (Coord.), *Politeia – Violências privadas vs. Direitos Públicos*, Edição Especial (pp. 43-58). Lisboa: ISCPSI.

- Ramos, M. (2001), *Desafiar o Desafio – Prevenção do Stresse no Trabalho*. Lisboa: Editora RH.
- Raposo, J. (2006). *Direito Policial I*. Coimbra: Almedina.
- RASI. (2020). *Relatório Anual de Segurança Interna*. Lisboa: Ministério de Administração Interna.
- Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro. *Diário da República n.º 14/2013*, Série I.
- Resolução da Assembleia da República n.º 67/2017, 24 de abril. *Diário da República n.º 80/2017*, Série I.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de dezembro. *Diário da República n.º 253/2013*, Série I.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 139/2019, de 19 de agosto. *Diário da República n.º 157/2019*, Série I.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/1999, de 8 de fevereiro. *Diário da República n.º 33/1999*. Série I.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 184/2003, de 25 de novembro. *Diário da República n.º 273/2003*, Série I.
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 51/2007, de 28 de março. *Diário da República n.º 62/2007*, Série I.
- Rocha, H. (2011). Violência Doméstica – A atuação da Polícia de Segurança Pública na prevenção da revitimação. In: Chambel, E., Valente, M. G. & Santo, P. E. (Coord.), *Ciências Policiais: Estado, Segurança e Sociedade* (pp. 53-80). Coimbra: Almedina.
- Rodrigues, C. (2014) *Ser polícia: a perturbação de burnout, a vulnerabilidade ao stress e à depressão (trabalho de pós-graduação)*. Lisboa: Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa.

- Rodrigues, V. (2020). *A implementação do Programa Critical Incident Stress Management (CISM) nos controladores de defesa aérea do ARS de Monsanto* (Trabalho de Investigação Individual não publicado). Instituto Universitário Militar. Pedrouços. Retrieved from https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/33366/1/A%20implementa%20c3%a7%20c3%a3o%20do%20programa%20Critical%20Incident%20Stress%20Management%20%28CISM%29%20nos%20controladores%20%28%29_Cap%20V%20a2ni%20Rodrigues.doc.pdf
- Santo, P. E. (2010). *Introdução à metodologia das ciências sociais*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade [SECI]. (2020). Plano Anual de Formação Conjunta Violência Contra as Mulheres e Violência Doméstica. Mem Martins: Editorial do Ministério da Educação e Ciência.
- Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna [SGMAI] (2017). *Violência Doméstica - 2016. Relatório Anual de Monitorização*. Lisboa: SGMAI.
- Silva, L., Coelho, E. e Caponi, S. (2007). Violência silenciosa: violência psicológica como condição da violência física doméstica. *Interface – Comunic., Saúde, Educação*, 11 (21), 93-103. Retrieved from <https://www.scielo.br/pdf/icse/v11n21/v11n21a09.pdf>
- Spears, K. (2021) The 7 Steps Of Critical Incident Stress Debriefing And How They Support Trauma Recovery. *BetterHelp*. Obtido em 20 de março de 2021, de <https://www.betterhelp.com/advice/stress/the-7-steps-of-critical-incident-stress-debriefing-and-how-they-support-trauma-recovery/>
- Stover, C., Berkman, M., Desai, R., & Marans, S. (2010). The Efficacy of a Police-Advocacy Intervention for Victims of Domestic Violence: 12 Month Follow-Up Data. *Violence against women*, 16(4), 410-425. doi: 10.1177/1077801210364046.
- U.N. Declaration on the Elimination of Violence Against Women, 48/104, dezembro de 1993.
- Vala, J. (1990). A análise de conteúdo. In A. S. Silva, & J. M. Pinto (Orgs.), *Metodologia das ciências sociais* (4ª ed.), pp.101-128. Porto: Edições Afrontamento.

- Violanti, J. M., Charles, L. E., McCanlies, E., Hartley, T. A., Baughman, P., Michael,... Burchfiel, C. M. (2017) Police stressors and health: a state-of-the-art review. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 40 (4), 642-656. doi: [10.1108/PIJPSM-06-2016-0097](https://doi.org/10.1108/PIJPSM-06-2016-0097)
- Violanti, J. M., Fekedulgen, D., Hartley, T. A., Charles, L. E., Andrew, M. E., Ma, C. C. & Burchfiel, C. M. (2016) Highly rated and most frequent stressors among police officers: gender differences. *American Journal of Criminal Justice*, 41(4). doi: 10.1007/s12103-016-9342-x
- Violanti, J.M. (2014) *Dying for the job: police work exposure and health*. Springfield: Charles C. Thomas Publisher.
- Violanti, M. J. (2006). The mind-body nexus: assessing psychological distress and physiological vulnerability in police officers. In J. M. Violanti & D. Paton (Eds.) *Who gets PTSD?: Issues of posttraumatic stress vulnerability* (pp. 17-32). Springfield, IL: Charles C. Thomas.
- Waters, J. A & Ussery, W. (2007) Police stress: history, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: an international journal of police strategies & management*, 30(2) 169-188. doi: 10.1108/13639510710753199
- White, E. K. & Honig, A. L. (1995). Law enforcement families. In M. I. Kurke & E. M. Scrivner (Eds.) *Police psychology into the 21st century* (pp.189-206). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Young, B., Ford, J., Ruzek, J., Friedman, M., & Gusman, F. (2001). Disaster mental health services: A guidebook for clinicians and administrators. California: The National Center for Post-traumatic Stress Disorder - Department of Veterans Affairs.

ANEXOS

Anexo 1 – Atualizações do enquadramento legal do crime de violência doméstica

A primeira referência ao crime em Portugal, deu-se no atual Código Penal (CP) (aprovado pelo Decreto-Lei n.º 400/82, de 3 de setembro de 1982), introduzindo a epígrafe “Maus-tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou entre cônjuges”.

Em 1995, a revogação deste diploma deu lugar ao Decreto-Lei n.º 48/95 de 15 de março, que aplicou pena de prisão ao crime de “Maus-tratos ou sobrecarga de menores, de incapazes ou do cônjuge”, sendo este crime de maus tratos físicos ou psíquicos infligidos pelo cônjuge ou quem com ele conviver em condições análogas a dos cônjuges.

A quinta alteração a este diploma deu-se com a Lei n.º 7/2000, de 27 de maio, alterando a natureza do crime para pública, e mudando a epígrafe para “Maus-tratos e infração de regras de segurança”. Tendo em conta o artigo 244.º do Código Processo Penal (CPP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 78/87 de 17 de fevereiro, é estabelecido a denúncia facultativa (“Qualquer pessoa que tiver notícia de um crime pode denunciá-lo ao Ministério Público [MP] a outra autoridade judiciária ou aos órgãos de polícia criminal [OPC].”), e a denúncia obrigatória para “as entidades policiais, quanto a todos os crimes de que tomarem conhecimento, e para os funcionários, na aceção do artigo 386.º do Código Penal, quanto a crimes de que tomarem conhecimento no exercício das suas funções e por causa delas.” (artigo 242.º do CPP). O Ministério Público (MP) promove o processo penal, independentemente da vontade da vítima, de acordo com o artigo 48.º do CP.

Apenas em 2007, com a reforma penal introduzida pela Lei n.º 59/2007 de 4 de setembro, a mudança de epígrafe passou para violência doméstica. Assim, de acordo com o artigo 152.º este crime corresponde a qualquer comportamento (sendo ação ou omissão) que inflija (de modo reiterado ou não) qualquer tipo de sofrimento físico, sexual, mental ou económico (de modo direto ou indireto), a qualquer pessoa que habite no mesmo agregado doméstico (incluindo crianças, jovens, mulheres, homens ou idosos). No entanto, não habitando no mesmo agregado doméstico de foro privado, o agressor é punido se infligir estes maus-tratos a cônjuges ou ex-cônjuges, a quem mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou análoga, e a progenitor de descendente comum em 1.º grau. No que concerne a pessoas vulneráveis em razão da idade, deficiência, doença, gravidez, ou dependência económica, estas têm de seguir os pressupostos do artigo 152.º do CP, ou seja, a coabitação com o agressor.

Em 2013, com a 29.ª alteração ao CP, foram incluídas as relações de namoro ou análogas às dos cônjuges, pela Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro. Em 2018, a 45.ª alteração

ao CP integrou a qualificação do homicídio cometido no decorrer de relação de namoro. Por fim, a alteração seguinte agravou todas as ocorrências contra menores ou na presença deles, quer seja no domicílio comum ao agressor e à vítima, quer ao domicílio da vítima. Foi possível também o agravamento da difusão das imagens e sons da intimidade da vida privada das vítimas sem o seu consentimento, e se dos maus-tratos resultarem ofensas à integridade física ou morte, de acordo com a Lei n.º 44/2018 de 9 de agosto.

A criação das casas-abrigo, deu-se através do Decreto Regulamentar n.º 1/2006 de 25 de janeiro que regula as condições de organização, funcionamento e fiscalização das mesmas, integrando a rede de casas de apoio a vítimas de VD. A revogação da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, pela Lei n.º 24/2017, de 24 de maio, veio a estabelecer o regime aplicável à prevenção da VD, à proteção e assistências das vítimas. Estas medidas foram reforçadas pela Resolução n.º 67/2017 pela Assembleia da República, nomeadamente através das salas de atendimento nas várias esquadras (PSP) e postos (GNR) do país.

Para além deste enquadramento relevante para a matéria em causa, existem pareceres e informações das FS e da Procuradoria-Geral da República, de modo a esclarecer os vários procedimentos em causa, nomeadamente o protocolo entre a PSP e a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) de cooperação e colaboração direta e recíproca no apoio à vítima.

Anexo 2 – Evolução das condições do atendimento pós-vitimação

Em 1998, o Ministério da Administração Interna (MAI), através do Despacho n.º 15/98, de 9 de março, veio exigir que o atendimento às vítimas de VD fosse desenvolvido por agentes do género feminino, e que fosse assegurado nas melhores condições de privacidade, passando as esquadras a dispor (após 1998) de uma sala exclusivamente destinada a este efeito (salas de atendimento à vítima [SAV]) (Carvalho, 2019). Nesse ano, com o Despacho n.º 16/98, de 9 de março, foi atribuída uma série de indicadores de notação estatística a este crime, de modo a que houvesse melhor compreensão do fenómeno.

Em 1999, decorreu a criação da missão INOVAR pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/1999, de 8 de fevereiro. Este projeto foi implementado pelo MAI nas FS, de modo a que fossem implementadas medidas com vista à integração de um apoio apropriado às vítimas de crime em geral e proteção especial aos grupos de risco (Carvalho, 2019; Gonçalves, 2007). De acordo com Dias (2004), estas medidas incluíram a atribuição de um indicador estatístico nacional da violência doméstica, que deixava de ser registado como ofensas corporais; a instauração de salas de atendimento às vítimas; o atendimento especializado por agentes do género feminino; a uniformização de comportamentos no atendimento através de um manual de atendimento às vítimas; e a especialização dos agentes de proximidade.

Em 2006, foi implementado o MIPP, com a Diretiva Estratégica n.º 10/2006 de 15 de maio, que determinou os meios afetos à prevenção, combate e acompanhamento das vítimas de VD, através das EPAV e das Equipas Especiais de Violência Doméstica (EEVD). No mesmo ano as FS passaram a registar as ocorrências da VD realizando o Auto de Notícia/Denúncia padrão, através da implementação do II Plano Nacional contra a Violência Doméstica (PNCVD) e com as alterações no âmbito do III PNCVD em 2008 (DGAI, 2013). Assim, de acordo com a Direção-Geral da Administração Interna (DGAI) (2013), foi possível otimizar a qualidade da informação recolhida.

Em 2008, com a Portaria n.º 1593/2007, de 17 de dezembro, tornou-se possível a realização de denúncias de VD, ou qualquer outro tipo de crime público ou semipúblico, de forma eletrónica, a partir do Sistema de Queixa Eletrónica. Esta medida demonstra-se eficaz pelo carácter psicológico e emocional que acarreta a deslocação da vítima de VD para apresentação de queixa. Assim a falta de coragem de deslocação às instalações policial deixa de ser uma barreira para instalação do processo criminal.

Em 2013, o Manual de Policiamento da VD foi criado em parceria por profissionais da DGAI, da GNR e da PSP. Trata-se de uma ferramenta técnico-policial criada especificamente para as situações de VD da realidade portuguesa. Este documento é dirigido principalmente aos polícias que lidam com as vítimas de VD, no sentido de dar resposta às necessidades sentidas pelos mesmos (DGAI, 2013).

Em 2016, a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna (SGMAI) propôs, em colaboração com as FS, a criação do Programa Especial de Policiamento da VD congregando iniciativas e projetos do MAI valorizando o esforço que as FS tem realizado no combate a este crime (SGMAI, 2017).

No entanto, o atendimento não abrange apenas a forma de interação com as FS, mas também o espaço em que este é realizado. “A existência de condições que garantam a privacidade, o conforto e a segurança são elementos fundamentais para facilitar o estabelecimento de uma relação adequada com a vítima” (DGAI, 2013, p. 50).

Em 2020, através do Despacho n.º 1178-A/2020, de 25 de novembro, foi aprovado o Regulamento das Condições Materiais das Salas de Atendimento à Vítima em Estabelecimento Policial (RCMSAV), tendo em conta a Resolução do Conselho de Ministros n.º 139/2019, de 19 de agosto, que indica que, quando a vítima se dirige a estabelecimentos policiais ou conduzida aos mesmos pela intervenção de OPC, deve ser sempre acolhida num lugar reservado, preservando a sua privacidade, sendo que o atendimento deve ser sempre assegurado por um elemento policial com formação específica em VD e, de preferência, por um elemento policial do mesmo sexo.

4. INSTRUMENTOS DE APOIO À ATIVIDADE POLICIAL

4.19. Redução do Risco (Acompanhamento Policial Pós – Vitimação)

De forma a reduzir o risco em casos de VD deve-se:

ASSINALAR	✓
• Obter informação relevante que permita contribuir para um plano de proteção policial à vítima integrado	<input type="checkbox"/>
• Recolher informação dos casos de alto risco na sua área de atuação geográfica	<input type="checkbox"/>
• Auxiliar na monitorização/gestão dos agressores nestes casos (por exemplo, através da monitorização das medidas)	<input type="checkbox"/>
• Recolher informação para a gestão do processo (esta informação pode ajudar no processo contínuo de identificação de risco e, a longo prazo, no processo de gestão de risco)	<input type="checkbox"/>
• Usar informações da comunidade no sentido de identificar outras situações de violência doméstica	<input type="checkbox"/>
• Articular e apoiar vítimas com parceiros da comunidade de forma a garantir uma resposta mais eficaz às necessidades específicas de cada vítima	<input type="checkbox"/>
• Diminuir o sentimento de desamparo próprio das vítimas de VD de forma a aumentar o seu sentimento de segurança e simultaneamente aumentar a confiança nas FS	<input type="checkbox"/>
• Colaborar ativamente na construção dos planos de segurança das vítimas	<input type="checkbox"/>
• Efetuar visitas de follow-up a residências tidas como de vítimas em risco em que exista medida de afastamento do agressor	<input type="checkbox"/>
• Fornecer aconselhamento sobre segurança (ex. rotinas diárias)	<input type="checkbox"/>
• Ajudar a vítima para melhorar a segurança em sua casa (Estratégias de prevenção da criminalidade)	<input type="checkbox"/>
• Acompanhar a vítima em situações de alto risco (quando devidamente validadas)	<input type="checkbox"/>
• Assistir as vítimas na elaboração/revisão e implementação do plano de segurança	<input type="checkbox"/>
• Fazer encaminhamentos adequados para instituições de apoio	<input type="checkbox"/>
• Providenciar a recuperação de bens materiais da vítima e/ou do agressor	<input type="checkbox"/>
• Contribuir para o reforço das estratégias de coping da vítima	<input type="checkbox"/>
• Incentivar vítimas e crianças a aumentar a sua própria segurança	<input type="checkbox"/>
• Aconselhar e promover a manutenção de dispositivos de segurança	<input type="checkbox"/>
• Estabelecer com a vítima formas de contato em segurança	<input type="checkbox"/>
• Estabelecer a localização do agressor, se separado da vítima	<input type="checkbox"/>
• Obter regularmente perspetivas da vítima sobre o seu nível de risco (risco elevado)	<input type="checkbox"/>
• Intervir nos contatos existentes no âmbito de processos de regulação do poder paternal (quando validado pela instituição - crianças em segurança)	<input type="checkbox"/>
• Incentivar as vítimas a reportar todos os incidentes	<input type="checkbox"/>
• Referenciar a vítima a organizações que prestam apoio e aconselhamento a longo prazo (com o seu consentimento)	<input type="checkbox"/>
• Encorajar a vítima a procurar aconselhamento profissional sobre assuntos jurídicos e financeiros	<input type="checkbox"/>
• Servir de interlocutor privilegiado com vítimas imigrantes, minorias étnicas, vítimas com deficiência ou de comunidades socialmente isoladas. (estas vítimas ou grupos podem ter barreiras adicionais que necessitam de ser abordadas em planos de segurança)	<input type="checkbox"/>
• Identificar locais seguros para vítimas e crianças	<input type="checkbox"/>
• Proporcionar ações com crianças de forma a que estas saibam como entrar em contato com a FS, e proporcionar-lhes números de telefone úteis, e forma segura de o fazer	<input type="checkbox"/>
• Verificar se existem crianças em perigo	<input type="checkbox"/>



Anexo 4 - Categorização da fonte de stress no âmbito policial (adaptado de Gonçalves, 2011)

Quanto à duração do stress:

1. *Stress crónico:*

- ✓ qualidade das relações interpessoais
- ✓ estrutura da organização
- ✓ papel do indivíduo na organização

2. *Stress agudo:*

- ✓ mudanças e transferências no trabalho e na carreira

Controlabilidade das fontes:

1. *Fontes de stress controláveis:*

- ✓ treino inadequado
- ✓ práticas de supervisão pobres
- ✓ políticas de pessoal inadequadas

2. *Fontes de stress não controláveis:*

- ✓ responder às disputas domésticas
- ✓ o trabalho por turno
- ✓ envolvimento em processos judiciais

Quanto à origem dos stressores

1. *Contexto de trabalho:*

- ✓ falta de comunicação
- ✓ exiguidade das oportunidades de carreira
- ✓ remunerações inadequadas
- ✓ falta de participação na tomada de decisão
- ✓ insegurança das condições de trabalho
- ✓ interação com a comunidade, ou seja, com a crítica por parte da comunidade e/ ou dos media;
- ✓ qualidade de relacionamento entre polícias e comunidade

2. *Conteúdo do trabalho*

- ✓ falta de controlo
- ✓ excesso de trabalho
- ✓ pressão de tempo

- ✓ ambiguidade de papel
- ✓ horários longos
- ✓ rotina do trabalho
- ✓ **tarefas operacionais e riscos associados** (perigo físico e os trabalhos na linha da frente, como seja prender pessoas violentas, lidar com vítimas de violência, informar da morte de um familiar, procurar uma pessoa desaparecida e atender às chamadas no posto)

Anexo 5 – Fases do Programa de Gestão de Stress de Incidente Crítico (Spears, 2021; Davis, 1998):

1. Avaliar o impacto do incidente crítico no pessoal de apoio e no sobrevivente: O moderador faz uma avaliação à medida que os participantes se apresentam e partilham as suas declarações iniciais, anotando informações importantes, como a idade dos indivíduos e seu envolvimento no incidente (Spears, 2021).
2. Identificar questões imediatas que envolvem problemas de segurança e proteção: Por meio de perguntas, o moderador do grupo obtém uma melhor compreensão da percepção de segurança e proteção dos indivíduos, que pode desaparecer instantaneamente quando ocorre uma tragédia ou perda repentina (Spears, 2021).
3. Permitir a ventilação de pensamentos, emoções e experiências associadas ao evento e fornecer a validação de possíveis reações: O moderador deve fornecer um espaço seguro e sem julgamentos para reflexão e processamento. Durante esta fase, o moderador valida a experiência e as reações únicas de cada pessoa, garantindo aos participantes que suas respostas ao evento traumático são válidas e normais (Spears, 2021).
4. Prever eventos futuros e reações após o incidente: Nesta fase, os participantes são informados sobre as possíveis reações que podem surgir com o passar dos dias, semanas e meses, incluindo reações emocionais, sintomas físicos e mudanças psicológicas. Esse conhecimento capacita os indivíduos a planejarem o futuro (Spears, 2021).
5. Conduzir uma revisão sistemática do incidente crítico e seu impacto emocional, cognitivo e físico nos sobreviventes e procure comportamentos inadequados ou respostas à crise ou trauma: Ao observar o humor, as escolhas de palavras, as percepções e os pensamentos dos participantes, o facilitador permanece alerta para qualquer comportamento que possa inibir a capacidade de um sobrevivente de se recuperar e lidar com reações físicas ou psicológicas. Estes comportamentos são comuns e incluem abuso de substâncias, evitação, abstinência e ansiedade transformando-se em raiva (Spears, 2021).
6. Encerrar o incidente e/ou ancorar o indivíduo aos recursos da comunidade para iniciar o processo de reconstrução: Este programa não se destina a ser a principal fonte de tratamento do indivíduo. Portanto, é importante que os participantes do grupo aprendam sobre outros recursos disponíveis para eles (Spears, 2021).

7. Auxiliar no processo de reingresso na comunidade ou local de trabalho: Depois de concluir este processo, os sobreviventes podem estar mais bem equipados para recuperar sua sensação de proteção, segurança e bem-estar, permitindo que voltem à vida normal com redução do stresse (Spears, 2021).

Após a implementação destas fases, o Programa de Gestão de Stress de Incidentes Críticos estabelece um protocolo de *follow-up*, nomeadamente dois contactos telefónicos 48 horas e três semanas depois da sessão de ventilação do stress (CABS, 2006).

Anexo 6 - Pedido de entrevista

**Exmo. Senhor
Diretor de Estágio
Subintendente Pica dos Santos**

Eu, Beatriz Cerqueira Silva, Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3309/157245, do 33.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia, Mestrado Integrado em Ciências Policiais, no âmbito da realização da Dissertação de Mestrado, subordinada ao tema “O impacto psicológico da violência doméstica no efetivo policial”, do qual é Orientadora a Prof.ª Doutora Lúcia G. Pais e o Prof. Doutor Paulo Machado, vem mui respeitosamente solicitar a V.ª Ex.ª se digne formalizar pedido de autorização para a realização de entrevistas a polícias (da classe de agentes) pertencentes ao Comando Metropolitano de Lisboa e ao Comando Metropolitano do Porto, nomeadamente pertencentes à Casa da Maria, ao Espaço Júlia e ao Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima. A realização das entrevistas tem por objetivo a recolha de dados relativos à temática do estudo a ser realizado em Lisboa e no Porto.

Pretende-se destes elementos (participantes voluntários quanto à concessão da entrevista) com conhecimento especializado sobre a temática da violência doméstica, saber de que forma a exposição sistemática a estas situações influenciam psicologicamente o elemento policial. Aos dados recolhidos será aplicado, como instrumento de análise de dados, a análise de conteúdo que é, por excelência, o instrumento de análise dos estudos qualitativos, onde se enquadra metodologicamente o presente estudo. Nesta investigação será realizada apenas uma pergunta (“qual o impacto da violência doméstica sobre os polícias que com ela trabalham?”) sendo que as respostas serão abertas.

A Aspirante a Oficial de Polícia Beatriz Cerqueira Silva compromete-se 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, ISCPSI, 7 de janeiro de 2021

—
Beatriz Cerqueira Silva
Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3309/157245

Anexo 7 – Ofício que autoriza a realização de entrevistas

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIRECÇÃO DE ENSINO
SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:
Sua Comunicação:
Nossa Referência: 4/SECDE/2021
Classificador: 080.01.10
Processo: SECDE202000002ASP
Data: 2021-01-11

*Autorizado de acordo com
a disponibilidade do
COM.ETJ e COM.ETJ
19-01-2021*

Diretor Nacional Adjunto
Recursos Humanos

Abílio Pinto Vi
Superintendente

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.
2. A Aspirante a Oficial de Polícia Beatriz Cerqueira Silva irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "O impacto psicológico da violência doméstica no efetivo policial", do qual são orientadores a Sr.ª Prof.ª Doutora Lúcia Pais e o Sr. Prof. Doutor Paulo Machado.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para a realização de entrevistas a elementos policiais da carreira de agentes de polícia pertencentes ao Comando Metropolitano de Lisboa e ao Comando Metropolitano do Porto, nomeadamente pertencentes à Casa da Maria, ao Espaço Júlia e ao Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima.
4. Pretende-se destes elementos (participantes voluntários quanto à concessão da entrevista), com conhecimento especializado sobre a temática da violência doméstica, saber de que forma a exposição sistemática a estas situações influenciam psicologicamente o elemento policial.
5. Nesta entrevista será realizada apenas uma pergunta ("qual o impacto da violência doméstica sobre os polícias que com ela trabalham?") sendo que as respostas serão abertas.
6. A informação obtida contribuirá, de forma decisiva, para a redação de um capítulo da dissertação.
7. Mais se informa V.ª Ex.ª de que a Aspirante a Oficial de Polícia Beatriz Silva se compromete a respeitar a confidencialidade e o anonimato dos dados obtidos, bem como a não usar os mesmos fora do âmbito deste trabalho académico.

O Diretor

José Carlos Bastos Leitão
Superintendente



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

147468
Página1/1

Anexo 8 – Termo de consentimento informado distribuído aos participantes

Termo de Consentimento Informado

Tomei conhecimento que a estudante finalista do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna (ISCPSI) da Polícia de Segurança Pública, Aspirante a Oficial de Polícia Beatriz Cerqueira Silva, está a desenvolver um estudo sobre o impacto psicológico da violência doméstica no efetivo policial, sob orientação da Prof.^a Doutora Lúcia G. Pais e sob a coorientação do Prof. Doutor Paulo Machado, docentes do ISCPSI. Neste âmbito foram-me explicados os objetivos do trabalho e foi solicitada a minha colaboração para responder a uma entrevista.

Fui informado(a) de que as respostas serão anónimas e que serão gravadas para facilitar a sua análise, sendo destruídos os registos áudio após a sua transcrição. A minha identificação nunca será divulgada e a minha colaboração tem carácter voluntário, podendo desistir em 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 onde indicado.

O investigador

O(a) entrevistado(a)

Beatriz Cerqueira Silva

Aspirante a Oficial de Polícia

M/157245

Lisboa, ____ de _____ de 20__

Anexo 9 - Exemplos de perguntas feitas durante as entrevistas

Pergunta inicial:

- Qual o impacto da violência doméstica sobre os policiais que com ela trabalham?

Outras perguntas que foram feitas em função do curso das entrevistas:

- Pela sua experiência, quais os sintomas psicológicos sentidos, pelo polícia, pela exposição sistemática de situações, consideradas violentas, de VD?
- Quais os mecanismos de defesa essenciais para quem contacta periodicamente as vítimas no processo de acompanhamento pós-vitimação?
- Quais são os desafios no seu trabalho relacionado com a violência doméstica? (por exemplo: quando envolve crianças; “levar o trabalho para casa”; quando existe confrontos com o agressor)

Anexo 10 – Quadro categorial

A.- Categoria CAUSAS/ORIGEM DOS IMPACTOS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação correspondente à caracterização dos stressores no âmbito policial, nomeadamente se a sua origem é no contexto de trabalho ou se advém do conteúdo do trabalho policial.

A.1 – Subcategoria CONTEXTO DO TRABALHO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que identifica os stressores provenientes do contexto de trabalho, tenham a ver, por exemplo, com as próprias condições de trabalho, progressão na carreira, ou relacionamento com superiores hierárquicos e colegas.

Ex. (E01) *“Porque é cansativo e depois depende de muitos fatores, (...) são os colegas também, temos colegas que nos identificamos mais ou outros menos.”*

A.2 – Subcategoria CONTEÚDO DO TRABALHO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que identifica os stressores proveniente do conteúdo do trabalho.

Ex. (E02) *“Nos nossos turnos fazíamos 2 turnos: 00h-16h e 16h-00. Eu já saí algumas vezes às duas da manhã, em que venho muito cansado”*

B. – Categoria CONSEQUÊNCIAS PSICOLÓGICAS – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências aos sintomas psicológicos sentidos pelos polícias no contacto com a vítima, nomeadamente no que concerne a sintomas de ansiedade, depressão, *burnout*, trauma primário e trauma secundário.

B.1 – Subcategoria ANSIEDADE - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas de ansiedade, como por exemplo exaustão....

Ex. (E01) *“Psicologicamente é extremamente cansativo.”*

B.2 – Subcategoria DEPRESSÃO - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas de depressão, como por exemplo dificuldades em adormecer.

Ex. (E02) *“Não vou dizer que chego a cama e adormeço logo”*

B.3 – Subcategoria *BURNOUT* - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que podem resultar em *burnout*, nomeadamente o desgaste emocional.

Ex. (E10) *“Esses episódios, deixaram me um bocadinho sensibilizado com aquilo, mexeu com a minha emoção.”*

B.4- Subcategoria *FATIGA POR COMPAIXÃO* – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referentes a sintomas que poderão resultar em fadiga por compaixão, nomeadamente o sentimento de luto, a culpa e o choque emocional.

Ex. (E09) *“Já detetei num colega sintomas mínimos (...) de vulnerabilidade.”*

B.5 – Subcategoria *TRAUMA PRIMÁRIO* - Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que podem resultar em trauma primário, nomeadamente pesadelos, *flashbacks* e hipervigilância.

Ex. (E13) *“A imagens que perduram na mente durante algum tempo, que mexe em algumas situações connosco também.”*

B.6 – Subcategoria *TRAUMA SECUNDÁRIO*- Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a sintomas que podem resultar em trauma secundário, nomeadamente os pensamentos negativos resultantes dos testemunhos das vítimas.

Ex. (E10) *“Acabo por sofrer também indiretamente. O agente, com estes pormenores, começa a vivenciar a situação. E obviamente que mexe.”*

C. – *CONSEQUÊNCIAS FÍSICAS* - Codifica-se, nesta categoria, toda a informação que contenha referências aos sintomas físicos sentidos pelos elementos policiais.

D. – *CONSEQUÊNCIAS COMPORTAMENTAIS* – Codifica-se nesta categoria, toda a informação que referencie sinais comportamentais desenvolvidos pelo contacto constante com as vítimas de violência doméstica, nomeadamente através das diferentes reações comportamentais e da naturalização desta tipologia criminal ao longo do tempo.

D.1 – Subcategoria REAÇÕES COMPORTAMENTAIS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que referencie comportamentos protagonizados pelo polícia em consequência da sua função.

Ex. (E13) *“Se uma pessoa se envolve muito nos problemas e nas situações que nos aparecem, isso depois reflete-se na vida privada. A nível pessoal dá-se o distanciamento da vida pessoal.”*

D.2 – Subcategoria NATURALIZAÇÃO DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA – Nesta subcategoria, codifica-se toda a informação que faça referência ao modo como as situações de VD deixam de influenciar emocionalmente e psicologicamente o elemento policial, ao longo do tempo.

Ex. (E01) *“Em situações padrão (...) A pessoa fala, conta me o que aconteceu, claro que faço o que tenho que fazer, mas não posso dizer que me toca ou fico sensibilizada com aquela VD”*

E. – ESTRATÉGIAS DE DEFESA – Nesta categoria, codifica-se toda a informação que referencie as estratégias adotadas pelos polícias para superar as situações que presenciam, nomeadamente as estratégias adotadas individualmente ou que sejam implementadas para todos os polícias no espaço onde trabalham.

E.1 – Subcategoria ESTRATÉGIAS INDIVIDUAIS – Nesta subcategoria, codifica-se toda a informação que contenha referências a estratégias adotadas por cada elemento policial, tendo em conta a sua capacidade de superação das situações descritas pelas vítimas, com o objetivo de evitar o desenvolvimento dos sintomas referidos nas categorias anteriores.

Ex. (E03) *“Cumprimos aqui uma infração de falar com a minha esposa, e ela compreende e falamos sobre a situação. Sei que não o deveria falar, por uma questão de sigilo profissional, mas também é a pessoa em quem confio e equilibra o meu estado emocional e psicológico.”*

E.2 – Subcategoria ESTRATÉGIAS GRUPAIS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que contenha referência a estratégias de defesa implementadas junto de todo o efetivo policial que contacta diariamente com as vítimas de VD.

Ex. (E03) *“Descarregamos de imediato uns com os outros nas rendições.”*

F. – PRINCIPAIS DESAFIOS – Nesta categoria codifica-se toda a informação referente aos principais desafios sentidos pelos polícias no contacto com as situações de VD, nomeadamente na identificação das vítimas, no seu encaminhamento para as diversas estruturas de apoio, no tipo de VD mais desafiante, e no atendimento destas vítimas.

F.1 – Subcategoria LIDAR COM VÍTIMAS – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação que dê conta dos desafios que os polícias enfrentam na identificação das vítimas.

Ex. (E04) *“Não fujo à regra e acho que a todos os elementos policiais aquilo que mexe mais são situações com crianças.”*

F.2 – Subcategoria ENCAMINHAMENTOS – Nesta subcategoria codifica-se toda a informação que referencie o principal desafio na realização do encaminhamento das vítimas.

Ex. (E02) *“Há situações em que, saber que o tipo é violento, que ela agora vai ter que sair do seu meio, que vai para onde quer que tenha que ir, mas vai ausentar-se de casa muito tempo, só para salvaguardar a sua integridade física, sabendo que o agressor está impune... esta parte é a parte que mexe mais connosco.”*

F.3 – Subcategoria TIPO DE SITUAÇÃO – Nesta subcategoria codifica-se toda a informação que referencie o tipo de VD que os polícias consideram desafiante.

Ex. (E14) *“Às vezes o mais frustrante, é às 4h da manhã (...) fazemos o melhor que conseguimos e acabámos às 7h da manhã, continuamos o trabalho burocrático e às 9h a vítima diz que quer o processo arquivado.”*

F.4 – Subcategoria ATENDIMENTO – Nesta subcategoria codifica-se toda a informação que contenha referências às características do atendimento pós-vitimação que se constituem como desafio para o polícia.

Ex. (E10) *“O maior desafio é procurar dar a resposta mais adequada às necessidades da vítima.”*

G. – PRINCIPAIS DIFICULDADES – Nesta categoria codifica-se toda a informação referente às principais dificuldades sentidas pelos polícias no desempenho das suas funções, nomeadamente no que concerne aos recursos e à formação que realizaram.

G.1 – Subcategoria RECURSOS – Nesta subcategoria codifica-se toda a informação que contenha referências aos recursos, quer materiais quer humanos, disponíveis para realização do atendimento pós-vitimação.

Ex. (E13) *“Se formos da polícia, os recursos são aquilo que já todos sabemos, é escasso, limitado, quase nulo.”*

G.2 – Subcategoria FORMAÇÃO - Nesta subcategoria codifica-se toda a informação que contenha referências à formação assistida pelos polícias no âmbito da VD.

Ex. (E13) *“Felizmente, eu entrei na polícia em boa altura, em que se dava formação por tudo e por nada.”*

H. – APOIO AOS POLÍCIAS - Nesta categoria codifica-se toda a informação referente ao apoio que é dado aos polícias, nomeadamente pelo superior hierárquico e relativamente aos técnicos de apoio à vítima, que trabalham nas mesmas instalações.

H.1 – Subcategoria SUPERVISOR/SUPERIOR HIERÁRQUICO – Nesta subcategoria codifica-se toda informação referente ao apoio que é dado aos polícias pelo superior hierárquico ou supervisor, por exemplo, através de medidas compensatórias pelo seu bom trabalho ou reconhecimento do mesmo.

Ex. (E10) *“Os pedidos que são feitos pelos elementos para poder ficar em casa, eu não pedia grande justificações, porque parto do pressuposto de que, quando me pedem a folga compensatória, é porque precisam.”*

H.2 – Subcategoria TÉCNICOS/PSICÓLOGOS - Nesta subcategoria codifica-se toda informação referente ao apoio que é dado aos polícias pelos técnicos ou psicólogos que colaboram com eles nas mesmas instituições, nomeadamente no que toca a ventilação de problemas e ao aconselhamento sobre o modo como lidar com vítimas vulneráveis.

Ex. (E11) *“Depois [os polícias] fazem a ventilação dos problemas [com os técnicos da APAV] lá dentro.”*

I. – Categoria ATENDIMENTO PÓS-VITIMAÇÃO – Codifica-se, nesta categoria, toda a informação correspondente à caracterização do atendimento pós-vitimação,

nomeadamente relativa ao envolvimento emocional criado com as vítimas de violência doméstica.

I.1– Subcategoria CONTACTO COM VD – Codifica-se, nesta subcategoria toda a informação referente a contactos com situações e vítimas de VD, anterior ao ingresso dos polícias nos espaços de resposta integrada e apoio à vítima.

Ex. (E02) “*Nunca estive em contacto com as vítimas até agora.*”

I.2 – CARACTERIZAÇÃO DA FUNÇÃO – Codifica-se, nesta subcategoria, toda a informação referente à caracterização da função que o polícia desempenha, nomeadamente no que concerne ao atendimento e ao posterior encaminhamento da vítima.

Ex. (E02) “*As funções basicamente (...) nós ouvimos e fazemos o encaminhamento, consoante as graduações do risco, se o risco é baixo, médio ou elevado.*”

I.3 – Subcategoria ENVOLVIMENTO COM A VÍTIMA – Codifica-se, nesta subcategoria, a caracterização do envolvimento emocional criado pelo elemento policial no momento do atendimento pós-vitimação.

Ex. (E07) “*Já sou polícia há algum tempo e a gente tenta-se envolver o menos possível com as vítimas.*”

Anexo 11 – Tabela de apresentação de categorias, subcategorias e indicadores

Categorias	Subcategorias	Indicadores
A - Causas/ Origem dos impactos	A.1 - Contexto do trabalho	Falta de comunicação
		Qualidade de relacionamento entre polícias e comunidade
		Qualidade de relacionamento entre polícias
		Remunerações inadequadas
		Condições do local de trabalho
		Exiguidade da oportunidade de carreira
	A.2 - Conteúdo do trabalho	Excesso de trabalho
		Horários longos
		Turnos
		Limitação de funções
		Imprevisibilidade
		Rotina
		Burocracia
		Pressão do tempo
B - Consequências psicológicas	B.1 - Ansiedade	Ambiguidade do papel
		Exigência das tarefas operacionais
		Sensação de inquietação/preocupação
		Dificuldade de concentração
		Irritabilidade
		Tensão muscular
	B.2 - Depressão	Exaustão
		Não sinto nenhum indicador de ansiedade
		Perda de interesse nas atividades
		Grandes mudanças de peso
		Problemas na qualidade de sono
		Agitação ou falta de energia
		Frustração
		Sentimento de inutilidade
Pensamentos suicidas		
Não tenho problemas na qualidade de sono		
Não sinto nenhum indicador de depressão		

B.3 - Burnout	<p>Desgaste emocional</p> <p>Nunca identifiquei sinais de burnout nos meus colegas</p> <p>Perda de autoestima</p> <p>Não sinto nenhum indicador de burnout</p>
B.4 - Fadiga por compaixão	<p>Falta de confiança nos parceiros</p> <p>Culpa</p> <p>Choque emocional</p> <p>Pânico</p> <p>Vulnerabilidade</p> <p>Sentimento de luto/pesar</p> <p>Desespero</p> <p>Embotamento afetivo</p> <p>Raiva</p>
B.5 - Trauma primário	<p>Pesadelos</p> <p>Flashbacks</p> <p>Hipervigilância</p> <p>Não sinto nenhum indicador de trauma primário</p>
B.6 - Trauma secundário	<p>Colocar-se na posição da vítima e ter pensamentos negativos</p> <p>Impacto positivo na vida familiar, por comparação com as situações negativas da VD</p> <p>Não sinto nenhum indicador de trauma secundário</p>
C - Consequências físicas	<p>Hipertensão arterial</p> <p>Taquicardia</p> <p>Hiperventilação</p> <p>Fadiga</p> <p>Alteração de apetite</p> <p>Sede</p> <p>Náuseas</p> <p>Arrepios e suores</p>

		Não sinto nenhum indicador de reação física
D - Consequências comportamentais	D.1 - Reações comportamentais	Luta ou Fuga Imobilização Obediência automática Não separação da vida pessoal e vida profissional Alienação Conflito Perda de capacidade de trabalho Desconfiança Abandono de atividades Não sinto nenhum indicador de reação comportamental
	D.2 - Naturalização da VD	Ficar indiferentes às situações de VD Não existe naturalização
E - Estratégias de defesa	E.1 - Individual	Exercício físico Evitar os assuntos Separação vida pessoal/vida profissional Descanso Apoio familiar Garantir o cumprimento de todas as garantias de bem-estar da vítima Distanciamento emocional das vítimas Consumo de álcool e tabaco Não utilizo nenhum mecanismo de defesa individual
	E.2 - Grupal	Exercício físico em grupo Ventilação de problemas em parceria Apoio nos supervisores e técnicos Adoção de procedimentos técnicos Humor no ambiente de trabalho
F - Principais desafios	F.1 - Lidar com Vítimas	Idosos Crianças agredidas Vítimas com agressões físicas

		Vítimas não colaborantes Vítimas emocionalmente vulneráveis
	F.2 - Encaminhamentos	Retirada de crianças Deslocação da vítima e filho para casa abrigo
	F.3 - Tipo de Situação	Violência doméstica física Violência doméstica psicológica e emocional Violência doméstica interpaparental Regulação das responsabilidades parentais Desistência de queixa
	F.4 - Atendimento	Tomar todas as medidas de proteção da vítima Não interiorizar problemas das vítimas
G - Principais dificuldades	G.1 - Recursos	Existe falta de recursos humanos Existe falta de recursos técnicos Não existe falta de recursos humanos Existe neste serviço polícias com atributos específicos para a função Não existe falha de recursos técnicos Outras opiniões
	G.2 - Formação	Lacunas na formação prática Formação especializada Formação institucional Falta de formação por elementos da APAV Formação de ambiente de trabalho Não tive qualquer formação institucional
H - Apoio aos polícias	H.1 - Supervisor/Superior Hierárquico	Folgas compensatórias Marcação de férias Acompanhamento nas tarefas Reconhecimento Ventilação de problemas Nunca precisei de falar com o supervisor sobre algum problema

		Não há apoio do supervisor/superior hierárquico
	H.2 - Técnicos/psicólogos	<p>Informação sobre como lidar com as vítimas</p> <p>Ventilação de problemas</p> <p>Apoio no atendimento</p> <p>Existe falta de avaliação psicológica por elementos especializados</p> <p>Existe falta de apoio aos polícias por elementos especializados</p>
I - Atendimento pós-vitimação	I.1 - Contacto com VD	<p>Apenas tive contacto quando ingressei nestas funções</p> <p>Contacto antes de exercer funções no espaço atual</p>
	I.2 - Caracterização da função	<p>Atendimento</p> <p>Encaminhamento</p>
	I.3 - Envolvimento com a vítima	<p>Distanciamento emocional com todas as vítimas</p> <p>Depende das vítimas</p> <p>Envolvimento emocional com todas as vítimas</p>

Anexo 12 – Contagem de indicadores

Categorias	u.r.	Subcategorias	u.r	Indicadores	u.r.				
A	101	A.1	10	Conflito com chefias	1				
				Falta de confiança nas instituições de apoio à vítima	2				
				Qualidade de relacionamento entre polícia e cidadão	2				
				Qualidade de relacionamento entre polícias	5				
		A.2	91	Turnos	5				
				Burocracia	7				
				Limitação de funções	7				
				Imprevisibilidade	8				
				Rotina	9				
				Horários longos	11				
				Excesso de trabalho	13				
				Exigência das tarefas operacionais	31				
				B	197	B.1	70	Não sinto nenhum indicador de ansiedade	1
								Irritabilidade	9
Sensação de inquietação/preocupação	25								
Exaustão	35								
B.2	37	Mudanças de peso	1						

				Não sinto nenhum indicador de depressão	4
				Problemas na qualidade do sono	7
				Não tenho problemas na qualidade do sono	8
				Frustração	17
				Nunca identifiquei sinais de burnout nos meus colegas	1
		B.3	43	Não sinto nenhum indicador de burnout	5
				Não sinto nenhum indicador de desgaste emocional	5
				Desgaste emocional	32
		B.4	6	Sentimento de luto/pesar	3
				Vulnerabilidade	3
				Não sinto nenhum indicador de trauma primário	6
		B.5	16	Flashbacks	10
				Não sinto nenhum indicador de trauma secundário	1
		B.6	25	Impacto positivo na vida familiar, por comparação com as situações negativas da VD	5
				Colocar-se na posição da vítima e ter pensamentos negativos	19
				Alteração de apetite	1
C	5	C.1	5	Fadiga	1
				Não sinto nenhum indicador de reação física	3
D	75	D.1	26	Conflitos	1

			Perda de capacidade de trabalho	5	
			Não separação vida pessoal/vida profissional	20	
		D.2	49	Não existe naturalização da VD	13
				Ficar indiferente às situações de VD	36
				Outros hobbies	1
				Mecanismos inconscientes	3
				Descanso	4
				Evitar o assunto	6
		E.1	146	Apoio familiar	13
				Distanciamento emocional das vítimas	14
				Exercício físico	15
E	196			Garantir o cumprimento de todas as garantias de bem-estar da vítima	45
				Separação vida pessoal/vida profissional	45
				Adoção de procedimentos técnicos	1
				Não existe ventilação de problemas em parceria	2
		E.2	50	Exercício físico em grupo	5
				Humor no ambiente de trabalho	8
				Ventilação de problemas em parceria	34
				Vítimas estrangeiras	1
F	163	F.1	73	Vítimas com agressões físicas	2

			Vítimas e agressor simultaneamente	4	
			Crianças	8	
			Vítimas emocionalmente vulneráveis	9	
			Idosos	11	
			Vítimas não colaborantes	15	
			Crianças agredidas	23	
		F.2	14	Retirada de crianças	3
				Deslocação da vítima e filho para casa abrigo	11
		F.3	42	Violência doméstica psicológica e emocional	1
				Violência doméstica física	8
				Desistência de queixa	9
				Violência doméstica interparental	9
				Regulação das responsabilidades parentais	15
		F.4	34	Distanciamento emocional da vítima	2
				Tomar todas as medidas de proteção da vítima	15
				Não interiorizar os problemas da vítima	17
G	222	G.1	101	Existe neste serviço polícias com atributos específicos para a função	3
				Outras opiniões	7
				Não existe falta de recursos humanos	13
				Existe falta de recursos humanos	20

			Existe falta de recursos técnicos	25
			Não existe falta de recursos técnicos	33
			Não tive qualquer formação institucional	3
			Formação especializada	6
	G.2	121	Falta de formação por elementos da APAV	12
			Lacunas na formação prática	30
			Formação em ambiente de trabalho	33
			Formação institucional	37
			Reconhecimento	2
			Folgas compensatórias	5
	H.1	81	Não há apoio do supervisor/superior hierárquico	5
			Nunca precisei de falar com o supervisor sobre algum problema	10
			Acompanhamento nas tarefas	22
			Ventilação de problemas	37
H	126		Existe falta de apoio aos elementos policiais por elementos especializados	3
	H.2	45	Existe falta de avaliação psicológica por elementos especializados	6
			Ventilação de problemas com técnicas de apoio	9
			Informação sobre como lidar com a vítima	13
			Apoio no atendimento	14

I	156	I.1	6	Apenas tive contacto quando ingressei nestas funções	2	
				Contacto antes de exercer funções no espaço atual	4	
		<hr/>				1
		I.2	64	Encaminhamento	1	
				Acompanhamento	2	
		<hr/>				61
		I.3	86	Atendimento	61	
				Depende das vítimas	20	
				Distanciamento emocional de todas as vítimas	32	
<hr/>				34		
Envolvimento emocional com todas as vítimas				34		
<hr/>						