

Instituto Politécnico de Portalegre
Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

Trabalho de âmbito Profissional apresentado para Obtenção do Título de Especialista da carreira do pessoal docente do ensino superior politécnico, do Instituto Politécnico de Portalegre, na área de Serviço Social, nos termos do Decreto-Lei n.º 206/2009 de 31 de agosto

**Apartamentos de Pré-Autonomização Jú e Fausta: uma
resposta social necessária na Violência Doméstica**

Carla Marina Guerra Baptista

junho 2024

Apartamentos de Pré-Autonomização Jú e Fausta: uma resposta social necessária na Violência Doméstica

junho 2024

Este trabalho escrito é acompanhado do devido requerimento para atribuição do Título de Especialista e do Curriculum Vitae da candidata Carla Marina Guerra Baptista, licenciada em Serviço Social pela Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Portalegre (ESECS - IPP) em 2008. Encontra-se a exercer funções de Assistente Social no Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica da Cruz Vermelha Portuguesa de Portalegre desde 2009 e é assistente convidada na ESECS - IPP. Iniciou funções nesta escola no ano letivo 2020-2021, e regressou no ano letivo atual, 2023-2024.

À Isabel Muñoz

Agradecimentos

À Direção da Escola Superior de Educação e Ciências Sociais do Instituto Politécnico de Portalegre (ESECS-IPP), na pessoa do Prof. Dr. João Emílio Alves, pelo reconhecimento do meu percurso académico e profissional, uma vez que fui “filha” desta casa em diversos papéis que nela fui assumindo ao longo dos anos.

Às colegas docentes da ESECS, e em especial à Dra. Isabel Muñoz, Dra. Paula Ramos e Prof^a Dra. Tatiane Valduga, pelas suas singulares qualidades profissionais e pessoais, por acreditarem nas minhas competências e me fazerem crer que posso fazer a diferença no percurso académico dos alunos e das alunas com que tenho o prazer e privilégio de partilhar momentos, fazendo valer a pena todo o esforço e empenho, sendo-lhes grata.

Mais uma vez e, de forma muito especial, à Dra. Isabel Muñoz, com quem tive o privilégio de me cruzar profissionalmente fora da academia há quinze anos atrás e por me ter convidado para mais este desafio de colaboração com a academia e insistência na apresentação deste trabalho, sendo para mim um exemplo de pessoa e profissional, sendo grata pelo seu carinho e amizade. Grata à Dra. Paula Ramos, também pelo seu exemplo, cumplicidade, motivação e partilha, dentro e fora da academia.

À Prof^a Dr^a Luísa Panaças, como a própria disse em vários momentos “a minha avó”, por me apoiar e incentivar sempre a seguir as minhas convicções e ideais, desejando que eu integrasse a academia já há vários anos.

À CVP de Portalegre, por me permitir desenvolver mais este projeto e potenciar o meu crescimento enquanto ser humano e desenvolver as minhas competências a nível profissional, bem como a todas/os as/os colegas pela diária entreajuda e partilha, levando a cabo a nossa missão.

A toda a rede de parceria do NAVVD, também parceiros deste projeto, pela colaboração e confiança no trabalho desenvolvido.

A todas as pessoas sobreviventes vítimas de violência doméstica, a quem me dedico há quase dezasseis anos, às que já tiveram a coragem de quebrar este ciclo e saíram destas relações, dando voz às suas histórias...mas, principalmente, àquelas que sobrevivem diariamente a acreditar que tudo irá mudar um dia!

Aos meus pais, pelo seu amor incondicional, pela confiança, orgulho e incentivo na concretização dos meus objetivos, mas principalmente, por me transmitirem os valores autênticos da vida, pois antes de sermos bons profissionais temos que ser bons seres humanos.

À minha irmã, sobrinho e sobrinhas pela importância que têm na minha vida e me fazem não desistir.

Às minhas filhas e ao companheiro de uma vida, pelos momentos de ausência e respeito pela dedicação às minhas causas, mesmo em seu prejuízo, passando-lhes a mensagem que o nosso lugar pode e deve ser onde quisermos, mas isso exige esforço e dedicação.

Resumo

A escassez de respostas na área da violência doméstica, nomeadamente ao nível habitacional em situações de risco considerado “baixo”, que não implique a integração em respostas de acolhimento institucional como medida de proteção, impulsionam a necessidade de criação de respostas que consigam satisfazer as necessidades básicas causadas por este flagelo social, sendo esta garantia uma questão de direitos humanos. Este projeto visa, principalmente, garantir uma habitação digna e a segurança das vítimas e dos menores a cargo e/ou maiores dependentes. Este projeto assenta no trabalho multidisciplinar e em rede, potenciando uma intervenção social holística nos casos, em que o Serviço Social irá intervir perspetivando a reinserção social das vítimas, através de estratégias de capacitação e mediação, cujo objetivo último é o *empowerment* das vítimas para a sua autonomização, promovendo o seu bem-estar e a sua plena integração social.

Palavras-Chave: Serviço Social, violência doméstica, direitos humanos, habitação, segurança, trabalho em rede, *empowerment*, bem-estar.

Abstract

The shortage of responses in the field of domestic violence, particularly at the housing level in situations of low perceived risk that do not involve integration into institutional care responses as a protective measure, drives the need for the creation of responses that can meet the basic needs caused by this social scourge, with this guarantee being a matter of human rights. This project aims primarily to ensure decent housing and the safety of victims and dependent minors and/or adults. This project is based on multidisciplinary work and networking, enhancing a holistic social intervention in cases where Social Services will intervene, aiming at the social reintegration of victims through empowerment and mediation strategies, whose ultimate goal is the empowerment of victims for their autonomy, promoting their well-being and full social integration.

Key words: Social Work, domestic violence, human rights, housing, security, networking, *empowerment*, welfare.

Índice

Lista de abreviaturas e siglas	8
Índice de figuras	9
Índice de tabelas	10
INTRODUÇÃO	11
CAPÍTULO 1. INTERVENÇÃO SOCIAL NA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA	15
1.1 Enquadramento da violência doméstica em Portugal	15
1.2. Avaliação de Risco em situações de violência doméstica	21
1.3 Diagnóstico e Avaliação das necessidades sociais na violência doméstica	25
1.4 Competências e Intervenção do Serviço Social na Violência Doméstica	29
CAPÍTULO 2. CARATERIZAÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO E DO SERVIÇO	38
2.1. Cruz Vermelha Portuguesa	38
2.2. Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD)	40
2.3. Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAVVD)	42
2.4. Trabalho em Rede: Uma estratégia de Territorialização	45
2.5. O papel do Serviço Social no NAVVD	48
CAPÍTULO 3 - CAPÍTULO 3 – DIAGNÓSTICO E CARATERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO	50
3.1. Diagnóstico	50
CAPÍTULO 4 - DEFINIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO	57
4.1. Orientações gerais/finalidade	57
4.2. Operacionalização	58
4.3. Destinatários e Critérios de Admissão	62
4.4. Regras de funcionamento	63
4.5. Recursos Humanos	67
4.6. Desenvolvimento Social e Sustentável	68
4.7. Indicadores de avaliação	69
CONCLUSÃO	73
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	76

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CVP – Cruz Vermelha Portuguesa

CIG – Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género

CIMAA – Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo

ENIND - Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030
“Portugal + Igual”

ESECS – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais

IAS - Indexante dos apoios sociais

IHRU - Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana

IPP – Instituto Politécnico de Portalegre

Key Performance Indicator - KPIs

NAVVD – Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica

ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

OMS – Organização Mundial de Saúde

OPC's – Órgãos de Polícia Criminal

POISE -Programa Operacional Inclusão Social e Emprego

RAP - Resposta de Apoio Psicológico a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Doméstica

RASI - Relatório Anual de Segurança Interna

RIVD - Rede de Intervenção de Violência Doméstica

RNAVVD - Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica

VD – Violência Doméstica

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Serviços da CVP de Portalegre	39
Figura 2: Estruturas da RNAVVD	41
Figura 3: Área geográfica de intervenção do NAVVD	43
Figura 4: Logótipo apartamentos	57
Figura 5: Circuito de comunicação da parceria em situações de violência doméstica.	60
Figura 6: Fluxograma de Intervenção da RIVD	61

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1: Casuística de Intervenção NAVVD 2009 a 2023	52
Tabela 2: Entidades Sinalizadoras	54
Tabela 3: Caracterização sócio-demográfica da população-alvo	55

INTRODUÇÃO

O presente trabalho, de natureza profissional, foi elaborado para apresentação, apreciação e discussão no âmbito da prestação de provas para atribuição do Título de Especialista, nos termos do Decreto-Lei N.º 206/2009 de 31 de agosto e do Despacho Pres. N.º 24/2010 - Regulamento para atribuição do Título de Especialista do Instituto Politécnico de Portalegre – Escola Superior de Educação e Ciências Sociais.

Apresenta um projeto de intervenção social e em desenvolvimento no âmbito da prática profissional pela candidata, denominado *Apartamentos de Pré-Autonomização Jú e Fausta: uma resposta social necessária na Violência Doméstica*, no âmbito da sua atividade profissional no NAVVD da CVP de Portalegre. Este projeto é suportado por um contrato de comodato por 10 anos, cuja assinatura foi realizada em outubro de 2023, implicando obras de grande dimensão nos dois apartamentos, estando atualmente a ultimar alguns pormenores, prevendo a sua abertura para julho de 2024. O projeto prevê a colaboração da rede de parceria já existente no NAVVD através do *Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica*, assinado em maio de 2019, que prevê a consolidação das medidas de territorialização das políticas públicas, visando uma ação territorializada, multidisciplinar e intersectorial, no pressuposto de que a eficácia da prevenção e do combate à violência doméstica (VD) e à violência de género exige o reforço da cooperação entre os diferentes setores com intervenção nesta área e de que é essencial uma efetiva planificação e concertação territorial das respostas existentes. Com a assinatura deste Protocolo a rede de parceria desta Estrutura de Atendimento foi alargada, contando com o apoio de 33 entidades signatárias nas mais diversas áreas de intervenção. Paralelamente, foram estabelecidas algumas parcerias com entidades e empresas locais de forma estratégica, apelando à sua responsabilidade social, garantido por um lado apoio pecuniário para a sustentabilidade financeira da resposta, bem como facilitar a inserção social das vítimas de acordo com a avaliação das necessidades sociais efetuada no decorrer do acompanhamento no NAVVD.

Este projeto tem um carácter inovador ao nível das respostas tipificadas na área da violência doméstica, uma vez que a Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD), e de acordo com o preconizado no art.º 53 da Lei nº 112/2009, compreende o organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género, as estruturas de atendimento, às casas de abrigo e as respostas de acolhimento de emergência. Neste sentido, as respostas existentes ao nível do acolhimento, nomeadamente as casas de abrigo e as respostas de acolhimento de emergência, “são espaços residenciais de acolhimento temporário, seguro e

confidencial destinado a mulheres com ou sem filhos/menores a cargo, vítimas de Violência Doméstica, e que se encontrem numa situação de risco grave/perigo de vida” (CIG, 2009). Ao longo dos anos tem-se verificado a dificuldade e inexistência de respostas sociais para a autonomização das vítimas ao nível habitacional, que não se encontrem numa situação de risco grave, aliado ao facto do aumento exponencial das rendas e as elevadas taxas de desemprego e precarização das pessoas empregadas, auferindo uma renda bastante baixa para assegurar as suas necessidades básicas e direitos fundamentais, também estes constantes do Estatuto de Vítima, no seu art.º 45º, aprovado pela Lei n.º 130/2015, de 04 de Setembro, que prevê o “apoio ao arrendamento”.

Neste seguimento, e com base no diagnóstico realizado das setenta e cinco vítimas acompanhadas no ano de 2023, através da aplicação das Fichas Única de Atendimento, prevista pelo Decreto Regulamentar nº 2/2018 no seu artigo 12º, e aprovada pelo Despacho n.º 5374/2020, de 11 de maio, mais concretamente da “Avaliação das Necessidades Sociais e Plano Individual de Intervenção”, prevista no Artigo 13º, nº 3 e 16º do Dec. Regulamentar 2/2018, 24 de janeiro, verificou-se que vinte e três vítimas não rompiam com as relações de violência pela inexistência de resposta ao nível habitacional. Deste modo, face à realização da avaliação de risco, de acordo com os pressupostos para a sua aplicação, e em articulação com os órgãos de polícia criminal (OPC’s), sendo o mesmo considerado “baixo”, que não implique risco de vida, este projeto permitirá, pelo período máximo de 6 meses, garantir uma habitação adequada às necessidades da vítima e, através da intervenção do NAVVD, com o cumprimento do Plano Individual de Intervenção, promover a reintegração social da vítima e seus descendentes menores e dependentes a cargo.

Este projeto consubstancia-se assim como uma ponte para a plena autonomização da vítima, promovendo a sua reintegração social e bem-estar geral, sendo o papel do Serviço Social imprescindível uma vez que os seus objetivos vão ao encontro dos princípios e valores da profissão, assentando a intervenção nos direitos humanos, na dignidade humana e na justiça social para as gerações atuais e futuras (IFSW, 2014).

Com a finalidade de promover a autonomização e bem-estar das vítimas de violência doméstica e seus dependentes, sinalizadas e acompanhadas pelo NAVVD, o presente projeto de intervenção social pretende responder às necessidades habitacionais das mesmas com a criação de dois apartamentos de pré-autonomização, possibilitando um acolhimento seguro e acolhedor, potenciando a sua autonomização através de práticas de *empowerment*, que permitem aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania (Pinto, 1998, citado por Valduga, 2018).

A implementação deste projeto potencia o trabalho em rede e parceria, através de uma intervenção multidisciplinar, numa lógica de articulação intersetorial, de reforço da colaboração já existente entre os serviços e na criação de recursos e respostas alternativas na área da violência doméstica. O trabalho em parceria e a mobilização dos recursos existentes na comunidade apresentam-se como uma das áreas de intervenção do Serviço Social que, na prossecução dos seus objetivos, procura envolver as instituições da comunidade e a sociedade civil no fortalecimento da compreensão da relação Homem/Sociedade.

Deste modo o projeto Pré-autonomização Jú e Fausta tem como objetivo geral:

a) disponibilizar um espaço seguro e gratuito para vítimas de violência doméstica, seus menores e/ou maiores dependentes, possibilitando a sua autonomização e reintegração social.

Define como objetivos específicos:

a) avaliar as necessidades individuais das vítimas através da ficha única de atendimento “avaliação das necessidades sociais e plano individual de intervenção”;

b) criar condições para assegurar as necessidades sociais identificadas;

c) cumprir o plano individual de intervenção (6 meses);

d) disponibilizar as valências de apoio através do NAVVD (social, jurídico e psicológico);

e) potenciar competências individuais através de processos de *empowerment* (e.g., gestão financeira, AVD's, procura ativa de emprego, sustentabilidade);

d) promover a autonomização e reintegração social da/s vítima/s.

O trabalho que a candidata aqui apresenta encontra-se dividido em 4 partes: i) Fundamentação do Projeto; ii) Caracterização geral da Organização e do Serviço; iii) Diagnóstico e caracterização da população-alvo; iv) Definição e Operacionalização e v) Conclusões.

A candidata começa por fundamentar, de forma genérica, o enquadramento teórico do projeto, nomeadamente caracterizar a violência doméstica em Portugal e enquadramento legislativo, os pressupostos para a realização da avaliação de risco, diagnóstico e avaliação das necessidades sociais. A fundamentação é complementada com referência à teoria da motivação de Abraham Maslow, uma vez a referência à hierarquização das necessidades humanas, uma vez que o projeto se desenvolve em resposta à satisfação das necessidades básicas e de segurança. Por fim, será abordado o papel e competências do Serviço Social na intervenção com vítimas de violência doméstica, integrando a importância do trabalho em rede, bem como nos paradigmas de intervenção social como instrumentos no trabalho com vítimas de violência

doméstica, nomeadamente mediação, capacitação e *empowerment*, uma vez o objetivo de autonomização da Vítima.

Na segunda parte será feita a caracterização da Cruz Vermelha Portuguesa da delegação de Portalegre, entidade promotora da Estrutura de Atendimento, bem como a caracterização do NAVVD, serviço que a candidata integra há 16 anos e no qual está a desenvolver o presente projeto.

Seguidamente, no capítulo III, será feito o diagnóstico de necessidades, fazendo uma revisão do estado da arte com recurso a dados nacionais e regionais, bem como a caracterização da população abrangida pelo NAVVD, da qual, e através da análise da avaliação das necessidades sociais e plano individual de intervenção que faz parte das fichas únicas de atendimento obrigatórias para a constituição do processo individual das vítimas, surgiu o levantamento da necessidade ao nível habitacional para a autonomização da vítima.

No capítulo IV será descrito o enquadramento e a operacionalização do projeto, indo ao encontro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, previstos na Agenda 2030, que se cruzam com a intervenção, princípios e valores do Serviço Social.

A reflexão final pretende analisar os pressupostos do projeto e os resultados esperados, tendo em conta a metodologia de avaliação delineada, à luz das competências do Serviço Social, numa tentativa de perceber quais os contributos que as competências específicas desta profissão transportam para a elaboração e desenvolvimento de projetos de intervenção social com esta população.

CAPÍTULO 1. INTERVENÇÃO SOCIAL NA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

1.1. Enquadramento da violência doméstica em Portugal

A Violência Doméstica não é um fenómeno recente e atinge uma grande parte da população, tendo impactos e repercussões negativas para a mesma em diversas esferas (Almeida, 2015; Alves, 2005; Marques, 2018; Meireles, 2012).

A VD é um fenómeno antigo, Pagelow (1984) citado por Dias (2000, p. 64) refere que “a violência e a brutalidade não são invenções da era espacial, mas fazem parte do tecido familiar desde as suas origens”, no entanto só se tornou um problema social recentemente. Segundo Alves (2005) isto deve-se ao facto de haver uma maior sensibilidade e intolerância face à violência, e por haver organizações não-governamentais que intervêm no sentido de conferir uma maior visibilidade ao problema. Esta problemática está inerente à história da humanidade e só há pouco tempo é que tem vindo a ganhar maior visibilidade pública, como refere Meireles “durante muito tempo a violência doméstica foi mantida na privacidade inerente ao espaço familiar, amparada por chavões culturais e religiosos característicos das sociedades patriarcais” (Meireles, 2012, p. 4).

No decorrer do tempo, a conceção de Violência Doméstica (VD) tem vindo a ser alvo de progressivas alterações e evoluções nas políticas públicas, teorias e estratégias de intervenção, tornando-se cada vez mais ampla (Manita et al., 2009; Meireles, 2012).

São assim diversas as propostas teóricas de definições encontradas para o conceito de violência doméstica. De acordo com a Organização Mundial de Saúde (OMS) a violência significa toda e qualquer prática ou ameaça intencional do uso da força ou do poder, contra si ou contra terceiros, que origine ou possa originar danos físicos ou psicológicos, podendo daí resultar a morte ou a privação (Marques, 2018; Redondo, Pimentel & Correia, 2012).

Segundo Manita, Ribeiro & Peixoto (2009), a violência é vista como qualquer forma de uso intencional da força, coação ou intimidação contra terceiro ou toda a forma de ação intencional que, de algum modo, lese a integridade, os direitos e necessidade dessas pessoas.

Segundo Carvalho (2015, p. 17) a violência doméstica é um acontecimento que aborda a “questão de direitos humanos pois contém elevados prejuízos para a saúde física e psicológica, e implicações socioeconómicas para as vítimas, famílias e para a sociedade em geral”, colocando em risco o próprio desenvolvimento humano.

A violência doméstica, nos seus diversos contextos e formas, é um fenómeno transversal a toda a sociedade, sendo um problema que é independente da classe, religião, raça e grupo étnico, apesar de existir uma maior incidência de situações de violência doméstica em classes sociais mais baixas e desfavorecidas, encontrando-se as pessoas em situação de pobreza e/ou exclusão social (Roberts, 2002 citado por Marques, 2018). Com a evolução do conceito de violência doméstica, e de forma a acompanhar a realidade social e a multiplicidade das relações estabelecidas, resultou a necessidade de expandir a noção de violência doméstica, uma vez que estava inteiramente relacionada com a violência conjugal, alargando o conceito a relações análogas às dos cônjuges (união de facto) e, mais recentemente, às relações de namoro (Manita, et al, 2009). Assim sendo, a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) (2010, p.11) define a violência doméstica como:

Qualquer conduta ou omissão de natureza criminal, reiterada e/ou intensa ou não, que inflija sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos, de modo direto ou indireto, a qualquer pessoa que resida habitualmente no mesmo espaço doméstico ou que, não residindo, seja cônjuge ou ex-cônjuge, companheiro/a ou ex-companheiro/a, namorado/a ou ex-namorado/a, ou progenitor de descendente comum, ou esteja, ou tivesse estado, em situação análoga; ou que seja ascendente ou descendente, por consanguinidade, adoção ou afinidade.

Tendo em conta a definição de violência doméstica, a mesma pode ser distinguida em dois sentidos:

a) sentido estrito, “a violência doméstica em sentido estrito são os atos criminais enquadráveis no Art. 152º do Código Penal, tais como: maus-tratos físicos, maus-tratos psíquicos, ameaça, coação, injúrias, difamação e crimes sexuais” (APAV, 2010, p.11).

b) sentido lato, a violência doméstica que inclui os crimes em contexto doméstico, tal como:

A violação de domicílio ou perturbação da vida privada, devassa da vida privada (imagens, conversas telefónicas, emails, revelar segredo, etc.), violação de correspondência ou de telecomunicações, violência sexual, subtração de menor, violação da obrigação de alimentos, homicídio, tentado/consumado, dano, furto e roubo (APAV, 2010, p.12).

Segundo Marques (2018), “existem vários tipos de violência podendo os mesmos perpetuarem-se individualmente ou em simultâneo, sobre um ou mais elementos da família.”

Os diversos autores são unânimes na identificação dos diversos tipos de violência, a violência física como a mais arcaica e visível, dado que “consiste no uso da

força física com o objetivo de ferir/causar dano físico ou orgânico, deixando ou não marcas evidentes” (CIG, 2009, p. 17 citado por Marques, 2018).

A violência psicológica é vista como um tipo de violência onde se insere o abuso emocional, verbal e a humilhação por parte de parceiros íntimos recentes ou antigos (Roberts, 2002). A CIG (2009) acrescenta que a violência psicológica está relacionada com a violência social ou isolamento social, onde o agressor tem tendência a afastar a vítima da sua rede social e familiar, para que a sua estratégia de manipulação e controle seja mais eficaz. Guerreiro (2015) refere que em estudos realizados com pessoas acolhidas em casa de abrigo a violência psicológica é a forma mais impactante de violência contra as mulheres.

A violência económica pode ser identificada como “qualquer comportamento que intente controlar a autonomia financeira da companheira/namorada ou ex-companheira/namorada, tais como: controlar a remuneração; recusar dar dinheiro ou forçar a justificar qualquer gasto; ameaçar retirar o apoio financeiro como forma de controlo” (CIG, 2011, p.24, citado por Marques, 2018).

A violência sexual é vista como a “qualquer ato sexual, tentativa de ato sexual, comentários ou insinuações sexuais não desejados” (CIG, 2011, p.25, citado por Marques, 2018), podendo assim englobar também o assédio por parte de parceiros íntimos enquanto violência sexual (Crowell Burgess, 1996, citado por Marques, 2018). No entanto a CIG (2011), citado por Marques (2018, p.15), detalha o conceito, considerando-a como:

Toda a forma de imposição de práticas de cariz sexual contra a vontade da vítima (...) recorrendo a ameaças e coação ou, muitas vezes, à força física para obrigar. (...) A violação e a coação sexual são alguns dos crimes sexuais mais frequentemente praticados no âmbito da violência doméstica, mas que muitas das vítimas, por força de crenças erróneas, valores e mitos interiorizados.

Marques (2018, p.15) refere que “recentemente apareceu uma nova forma de violência, o *stalking*, tendo ganho muito reconhecimento e inquietação por parte de profissionais que lidam com fenómenos de violência. Este tipo de violência engloba o maltrato psíquico, quando exercido sobre indivíduos que mantenham ou já tenham mantido relações íntimas, de diferente sexo ou não, que tenham, ou não, partilhado habitação”.

Na intervenção importa aliar os conceitos teóricos com o enquadramento legislativo e de políticas públicas, de modo a nortear e balizar a nossa ação.

A violência doméstica começa a ser reconhecida como uma problemática e adquire alguma visibilidade a partir dos anos 70 através dos movimentos feministas. A Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Mulher

apenas foi implementada a 18 de dezembro de 1979, entrando em vigor a 3 de dezembro de 1981, sendo de extrema importância para o progresso nos direitos das mulheres. No ano de 1999 foi efetivado o Comité sobre a Eliminação das Discriminações contra as mulheres, que tem como objetivo a receção e análise dos relatórios de países que ratificaram a Convenção referida anteriormente, tendo Portugal ratificado esta convenção nos anos 80 (Tavares, 2011).

No ano de 1993 foi concretizada a Declaração para a Eliminação da Violência contra as Mulheres. Nesta declaração assentam várias tarefas que devem ser executadas por cada Estado com o objetivo de prevenir situações de violência contra as mulheres.

Dado isto, a OMS (2003) declara a violência doméstica como uma problemática de saúde pública e que as suas consequências afetam o desenvolvimento da criança, da família, da comunidade e da sociedade em geral.

A Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, vulgo Convenção de Istambul, adotada em Istambul, a 11 de maio de 2011, é um instrumento jurídico vinculativo, de âmbito internacional que visa a proteção das mulheres contra todas as formas de violência, a prevenção, contribuindo para a promoção da igualdade entre mulheres e homens, por via da eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres. É também seu objetivo, conceber um quadro global de políticas, medidas de proteção e assistência, promover a cooperação internacional e apoiar as organizações e organismos responsáveis pela aplicação da lei para que cooperem de maneira eficaz, adotando uma abordagem holística, com vista a eliminar a violência contra as mulheres e a violência doméstica.

A Convenção de Istambul foi aprovada pelo Governo português a 16 de Novembro de 2012 e só entrou em vigor em Portugal a 1 de Agosto de 2014.

De acordo com a Lei nº 59/2007, de 4 de Setembro, a violência doméstica é um crime público. Posto isto, quando o Ministério Público possui o conhecimento da sua ocorrência, uma vez que é “um crime para cujo procedimento basta a sua notícia pelas autoridades judiciárias ou policiais, bem como a denúncia facultativa de qualquer pessoa”, tem obrigatoriamente de determinar o início de um inquérito e proceder à investigação dos factos, até que seja lavrado despacho de encerramento (Manita, Ribeiro, & Peixoto, 2009). Assim, devido à natureza pública do crime, ainda que a vítima informe que não tenciona procedimento criminal, o Ministério Público é obrigado legalmente a continuar o inquérito.

De acordo com Manita, Ribeiro, & Peixoto (2009, p.14):

Pode-se então, considerar-se que o tipo legal que a VD constitui protege um bem jurídico de largo espectro e compreensivo que inclui, não só a pessoa individual – a sua saúde física e mental, a dignidade pessoal, o desenvolvimento harmonioso, como também a dignidade humana, pelo que o seu âmbito inclui os comportamentos que lesam essa mesma dignidade.

É assim essencial que todos os profissionais conheçam a legislação e se encontrem preparados para identificar e denunciar todos os crimes de natureza pública de que tenham conhecimento no exercício das suas funções ou devido a elas, tal como refere o art.º 242 do Código de Processo Penal, sendo assim, obrigatória para todos os funcionários.

Na Constituição da República Portuguesa (1976) existem três artigos fundamentais e que se coadunam com a punição do crime de violência doméstica. Tais como:

- O artigo 9º (“Tarefas fundamentais do Estado”), alínea h, menciona que se deve “promover a igualdade entre homens e mulheres”;

- O artigo 13º (“Princípio da Igualdade”) refere que todos os cidadãos têm os mesmos direitos e são iguais perante a lei. Logo nenhum cidadão pode ser privilegiado ou privado dos seus direitos em favor da sua raça, sexo, ascendência, origem, língua ou religião;

- O artigo 36º (“Família, Casamento e Filiação”) declara que todos os cidadãos têm o direito de construir uma família, segundo os princípios da igualdade. Este refere ainda que “o cônjuge tem direitos e deveres quanto à capacidade civil e política e à manutenção e educação dos filhos.”

O conteúdo do artigo 152º do Código Penal enquadra legalmente o crime de violência doméstica, clarificando a definição do conceito no que diz respeito o quê e a quem:

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

Ao cônjuge ou ex-cônjuge;

- a) A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;

- b) A progenitor de descendente comum em 1.º grau;

- c) A pessoa particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite; é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

A Lei nº 112/2009 de 16 de setembro “Aprova o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica e à proteção e assistência das suas vítimas, procedeu à criação de um regime especial de detenção e de medidas de coação nos casos em que haja indícios de prática de um crime de violência doméstica” (Teixeira, 2015, p. 36, citado por Dinis, 2017).

Desta Lei resulta a definição de alguns conceitos, constante no seu artigo 2.º:

- a) «Vítima» a pessoa singular que sofreu um dano, nomeadamente um atentado à sua integridade física ou psíquica, um dano emocional ou moral, ou uma perda material, diretamente causada por ação ou omissão, no âmbito do crime de violência doméstica previsto no artigo 152.º do Código Penal, incluindo as crianças ou os jovens até aos 18 anos que sofreram maus tratos relacionados com exposição a contextos de violência doméstica;
- c) «Técnico de apoio à vítima» a pessoa devidamente habilitada que, no âmbito das suas funções, presta assistência direta às vítimas;
- d) «Rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica» o conjunto dos organismos vocacionados para o apoio às vítimas, incluindo o organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género, o Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.), as casas de abrigo, as estruturas de atendimento, as respostas de acolhimento de emergência, as respostas específicas de organismos da Administração Pública e o serviço telefónico gratuito com cobertura nacional de informação a vítimas de violência doméstica;
- e) «Organizações de apoio à vítima» as organizações da sociedade civil, não governamentais (organizações não governamentais, organizações não governamentais de mulheres, instituições particulares de solidariedade social, fundações ou outras associações sem fins lucrativos), legalmente estabelecidas, cuja atividade se processa em cooperação com a ação do Estado e demais organismos públicos.

Concluindo, toda a legislação mencionada tem as seguintes finalidades: a) desenvolver políticas de sensibilização sobre esta temática nas mais diversas áreas; b) assegurar a proteção das vítimas de violência doméstica; c) garantir direitos económicos e sociais das vítimas; d) assegurar a proteção social para as vítimas; e) assegurar a aplicação de penas para os agressores; f) garantir a prestação de cuidados às vítimas; g) Incentivar a criação de associações de apoio às vítimas (Dinis, 2017).

1.2. Avaliação de Risco em situações de violência doméstica

Em Portugal, a preocupação com a avaliação e gestão do risco é bastante recente, uma vez que esta deve ser entendida no “âmbito de uma estratégia de intervenção holística, integrada e multidisciplinar, que congregue as autoridades policiais e judiciárias e todas as entidades que prestam apoio médico (clínico e forense), psicológico, social e educacional (Fernandes, Moniz & Magalhães, 2013) devendo ser efetuada de uma forma sistemática e dinâmica, através da utilização de instrumentos de avaliação de risco validados.

A realização da avaliação de risco deve atender a alguns pressupostos, estes bastante distintos, nomeadamente, e segundo Fernandes et al. (2013) a fatores de risco que possam estar interligados, estes aliados ao agressor, à vítima, às características da sua relação e às causas da violência, fatores que tendem a perpetuar-se no tempo, ainda que, e tendo em conta as características do ciclo da violência, alternam em períodos de acalmia ou também chamada de fase de lua-de-mel, com outros de maior turbulência em que ocorrem os episódios de violência. Nos casos mais graves é elevado o risco de repetição e de escalada da violência, podendo levar as vítimas a sofrer lesões graves e sequelas, correndo risco de vida ou, no limite, acabam por morrer, seja através de homicídio ou do suicídio, ocorrendo em muitos casos a morte ser extensível ao agressor ou a terceiros, nomeadamente os filhos.

No nosso País, e antecipando-se à Convenção de Istambul aprovada pela Resolução da Assembleia da República n.º 4/2013, de 21 de janeiro, que, no seu artigo 51.º, impõe aos Estados a adoção das medidas necessárias para garantir que todas as autoridades e serviços competentes procedam à avaliação e gestão do risco, o IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010, de 17 de dezembro, prevê, de entre as medidas integradas na área estratégica de intervenção relativa à proteção das vítimas e à promoção da sua integração social, a consolidação da metodologia de avaliação do risco.

É assim consensual a necessidade de existir sistematicamente uma avaliação do risco em todos os casos de violência doméstica, com o objetivo de, individualmente, analisar as probabilidades de repetição e de agravamento dos níveis de violência (e, no limite, o risco/perigo de morte), para, em função dessa avaliação, optar pelo tipo de intervenção mais adequado a prevenir a violência, proteger as vítimas e ressocializar os agressores.

A maioria da investigação sobre a avaliação de risco tem-se concentrado na predição do comportamento criminal, procurando estabelecer quais os fatores de risco que estão associados à reincidência da violência (Palmer, 2001 citado por Almeida &

Soeiro, 2010), mais recentemente foi reformulada mais em termos de avaliação de risco com a ênfase na natureza contínua e dinâmica do risco (Feiteira, 2011).

A avaliação de risco é assim “uma metodologia que nos permite prever o risco de um indivíduo vir a ter comportamentos violentos num período limitado no tempo, o que nos permitirá delinear estratégias de intervenção de modo de evitar a reincidência desses comportamentos ou minimizar o risco” (Feiteira, 2011, p.6).

Deste modo é importante que os fatores de risco que predizem a reincidência sejam conhecidos de modo a nortear o desenvolvimento de medidas de avaliação e programas de intervenção, tanto ao nível comunitário como a outros níveis, como no meio prisional. A literatura refere que existem determinados fatores que estão associados ao aumento da probabilidade da reincidência da violência (Gendreau, Little, & Goggin, 1996; Palmer, 2001 citados por Almeida & Soeiro, 2010), tais como, “história criminal (e.g., tipo e severidade da agressão, condenações anteriores), variáveis demográficas, antecedentes familiares, fatores sociais, fatores situacionais e variáveis psicológicas”. Estes fatores podem ser divididos em dois tipos de preditores, as variáveis estáticas que não se alteram e as variáveis dinâmicas que podem sofrer alteração ao longo do tempo e que podem conduzir a mudanças ao nível de risco (Simon, 1971, Palmer, 2001 citados por Almeida & Soeiro, 2010), existindo inúmeras vantagens de incluir variáveis dinâmicas nos instrumentos de avaliação de risco para o desenvolvimento de intervenções mais eficazes.

De acordo com Kropp (2007 citado por Almeida & Soeiro, 2010) a avaliação de risco de violência conjugal compreende cinco princípios básicos:

- a utilização de múltiplas fontes de informação;
- a identificação de fatores de risco de acordo com a literatura;
- o consentimento informado da vítima e
- a utilização de instrumentos com linhas de orientação e a gestão do

risco.

Tendo em conta que a avaliação e gestão de risco é um processo dinâmico e continuado é importante “avaliar, monitorizar e reavaliar o caso a cada nova entrevista/atendimento e sempre que existirem novas informações” (Baúto et al., 2019, p.7). Para uma boa avaliação do risco o/a técnico/a deverá ter em conta a relevância de recorrer a informação colateral devidamente validada e autorizada (e.g., consulta do processo crime, historial criminal da pessoa agressora), entre outras fontes que permitam ter uma visão ampla e abrangente da situação e dos seus contextos. O/a técnico/a deverá recolher elementos que permitam responder à Frequência, Intensidade, Natureza e Duração dos acontecimentos narrados pela vítima. Uma avaliação de risco tem na sua génese o objetivo não só de descrever e graduar a

gravidade da situação (nível baixo, médio ou elevado) mas também, e especialmente, de gerir o risco (Baúto et al., 2019).

Os procedimentos de avaliação do risco, para além de prevenir a violência, é um instrumento que facilita a tomada de consciência por parte da vítima da gravidade da situação, embora muitas das vezes a vítima tende a minimizar o próprio risco (Matos, 2005 citado por Feiteira, 2011). De acordo com Fernandes, Moniz & Magalhães (2013) quanto mais ciente estiver a vítima dos problemas que enfrenta, maior será a capacidade para colaborar e se empenhar no processo penal e tomar uma atitude pró-ativa, com o intuito de se proteger e delinear um projeto de vida sem violência. Os/as técnicos/as não devem apenas apoiar a vítima a tomar consciência do risco, devendo também tomar as necessárias medidas para a sua proteção, mais concretamente através da elaboração de planos de segurança.

A literatura apresenta-nos vários modelos e abordagens na avaliação de risco, aparecendo a abordagem sistemática e compreensiva, também chamada de quarta geração, como a mais recente. Nesta abordagem de avaliação de risco, e de acordo com Guerra (2009) citado Feiteira (2011) os instrumentos foram direcionados para a integração de:

- 1) O processo de gestão de risco;
- 2) A seleção de métodos e objetivos a atingir no tratamento;
- 3) Avaliação do tratamento (se existem ou não progressos no mesmo).

Segundo Guerra (2009, citado por Feiteira, 2011, p.18), esta quarta geração de instrumentos podem “identificar áreas a intervir no plano de gestão de risco com o objetivo de reduzir o risco e indicar quais as estratégias de gestão enunciadas no próprio plano que devem ser sujeitas a mudanças e alterações que possibilitem maximizar o potencial de reduzir o risco”.

Indo ao encontro dos diversos modelos da avaliação do risco, também se encontra na literatura a existência de diversos instrumentos para a avaliação e gestão do risco, mas este trabalho irá incidir na ficha RVD.

De acordo com Castanho e Quaresma (2014, , autores do Manual de Aplicação da Ficha de Avaliação de Risco, a ficha RVD “é uma ferramenta prática e consistente para profissionais das FS, que pretende apoiar, especificamente, a avaliação do nível atual de risco de homicídio e de ofensas graves à integridade física da vítima, bem como auxiliar, numa análise longitudinal, a dinâmica deste fenómeno” (p.3).

A ficha permite a avaliação do risco de qualquer vítima de violência doméstica, independentemente do sexo, da idade, da coabitação ou não com a pessoa agressora, indo assim ao encontro de todas as situações previstas no artigo 152.º do Código Penal (violência entre parceiros ou ex-parceiros de uma relação de intimidade, namorados,

violência sobre outras pessoas, particularmente indefesas, que coabitem com o/a agressor/a, nomeadamente ascendentes, descendentes e outros).

É de extrema importância a utilização de um instrumento uniformizado pelas diversas entidades e serviços que têm intervenção na área da violência doméstica, este criado de acordo com um modelo de análise estruturada e consistente com a investigação e o conhecimento científico, e aliado à experiência profissional de cada técnico/a, permitindo, deste modo, confirmar, e consistentemente cotar, através de uma *checklist*, quais os principais fatores de risco presentes em determinado caso concreto.

Existem duas versões da Ficha RVD, nomeadamente a RVD 1L (cf. anexo 1) que deve ser aplicada no âmbito da participação de uma situação de VD, aquando do primeiro contacto com a vítima ou aquando de um aditamento a um auto, nas forças de segurança, ou numa estrutura da RNAVVD num segundo momento. A RVD 2L (cf. anexo 2) deve ser utilizada quando se procede à reavaliação do risco, e deve ser realizada de acordo com a cotação do instrumento, nomeadamente risco baixo, médio ou elevado.

A cotação final do instrumento (considerar o seu carácter flexível), e de acordo com os autores, pode-se resumir:

A - Se mais de 10 itens assinalados com “NA/D”: Risco Médio

Proceder a nova avaliação assim que possível, com base em informações mais completas.

*Até realizar nova avaliação considerar como sendo **Risco Médio***

Não descurar no entanto a informação recolhida nos itens preenchidos

B - Se pelo menos 10 itens com respostas válidas (ou seja, “Sim” ou “Não”):

Risco Elevado: *Se metade ou mais dos itens com resposta válida assinalados com “Sim”*

Risco Médio: *Se um quarto ou mais de um quarto dos itens com resposta válida assinalados com “Sim”*

Risco Baixo: *Se menos de um quarto dos itens com resposta válida assinalados com “Sim”.*

Depois da cotação segue-se uma parte em que são dadas algumas orientações para as medidas a adotar para a reavaliação e gestão do risco, nomeadamente:

✓ *“BAIXO - os itens assinalados não indicam, em primeira análise, a probabilidade da ocorrência de ofensas corporais graves ou de homicídio a curto prazo. Reavaliar o risco até 60 dias.*

✓ *MÉDIO - estão presentes fatores de risco que podem constituir perigo real de ofensa corporal grave/homicídio se existirem mudanças no*

contexto ou nas circunstâncias, por ex. interrupção de medicação associada a questões de saúde mental, saída de casa do agressor/desocupação total do agressor, separação ou intenção de separação por parte da vítima; abuso de álcool ou outras substâncias psicotrópicas. Reavaliar o risco em até 30 dias.

- ✓ *ELEVADO - encontrar-se-ão presentes fatores de risco que denotam a probabilidade de ocorrer a prática de ofensa corporal grave ou homicídio a qualquer momento. Reavaliar o risco de 72h a 1 semana.*

Tendo em conta o caráter dinâmico e flexível do risco, a avaliação de risco não é definitiva e sempre que se verifique alguma alteração na situação avaliada inicialmente (ex: separação ou manifestação de intenção de o fazer) o nível de risco deve ser reavaliado.

A atribuição do nível de risco pode fornecer uma falsa sensação de segurança (Castanho & Quaresma, 2014), pretende-se que os profissionais aliem mais este instrumento na avaliação do risco da situação, orientando o seu juízo empírico-profissional, apoiando a vítima no caminho a seguir, sendo elaborado um plano de segurança. De uma forma geral, o plano de segurança disponibiliza “orientações e sugestões para apoiar as vítimas, de modo a promover a sua segurança, tendo como objetivo o seu bem-estar psicológico e complementarmente disponibiliza informações sobre alguns contactos úteis” (Castanho & Quaresma, 2014, p.48).

A título de exemplo, e caso o risco seja considerado elevado, poderá ter que se equacionar a integração da vítima numa Casa de Abrigo, caso não exista rede de suporte adequado à necessidade de proteção e segurança, como forma de salvaguardar a sua integridade física, e até a própria vida, e dos seus descendentes. Se a avaliação de risco considerar o risco como baixo outras alternativas podem ser colocadas como hipótese à vítima de modo à cessação e autonomização da relação de violência.

1.3 Diagnóstico e Avaliação das necessidades sociais na violência doméstica

A teoria da motivação humana de Abraham Maslow, publicada em 1943, foi amplamente referenciada em diferentes estudos, principalmente associados ao contexto organizacional, na busca de fatores que pudessem interferir na motivação em contexto de trabalho. Mas Reis (2009, p.6) afirma que os estudos de Abraham Maslow sobre motivação humana tinham em vista o desenvolvimento de uma teoria que pudesse servir de base para a compreensão do homem inserido na sociedade.

Neste seguimento o autor define motivação como aquilo que determina o comportamento observável dos indivíduos, o que nos leva a agir. “As motivações são apenas uma classe de determinantes do comportamento. Ao mesmo tempo que o comportamento é motivado, ele também é quase sempre determinado biologicamente, culturalmente e situacionalmente” (Maslow, 1943 citado por Reis, p.8). Assim, Maslow desenvolveu a teoria da hierarquização das necessidades, uma vez a importância de distinguir o tipo de motivos, onde a influência de uma necessidade estaria associada à gratificação relativa de outra considerada inferior (Reis, 2009, p.8).

A sua teoria desenvolve-se em torno da ideia de que todo o cidadão comporta em si um conjunto de impulsos básicos que são motivos que ativam o comportamento, visando a satisfação de necessidades relacionadas com a sobrevivência. Grande parte do comportamento humano parece ser dirigido à satisfação dos motivos sociais, aqueles cujo cumprimento depende do contacto com outros seres humanos. O autor propôs que os seres humanos nascem com 5 sistemas de necessidades que estão dispostas numa hierarquia e essas necessidades foram classificadas da seguinte forma: na base desta hierarquia encontram-se as necessidades básicas, que são os chamados impulsos fisiológicos. Surgem na escala mais baixa da hierarquia, na medida em que são as mais intensas e preponderantes, enquanto não forem satisfeitas impedem o acesso a outras necessidades. Fazem parte destas necessidades mais elementares a alimentação, a sede, sexo, vestuário e habitação. Este tipo de necessidades asseguram apenas a sobrevivência e precisam ser satisfeitas para que outras necessidades possam surgir (Ramos et al, 1997, p.39).

Uma vez satisfeitas as básicas, aparecem as necessidades de segurança, de proteção, que se caracterizam pela necessidade de estar livre do medo, do perigo físico e da privação das necessidades básicas. Há necessidade de autopreservação, preocupação com o futuro e estabilidade que assegurem a satisfação das necessidades básicas. (Reis, 2009,p. 8)

Se estas duas necessidades não forem satisfeitas poderão dominar todas as outras. Seguindo a ordem hierárquica prevista por Maslow, surgem as necessidades sociais ou de participação, entendidas como a partilha de afeto com pessoas num círculo de amizade e intimidade (Reis, 2009,p. 8).

Como ser social, o homem sente necessidade de afeto, de amor e de aceitação, pertencendo a vários grupos através da sua participação. Muitas situações demonstram que os indivíduos procuram a participação social porque querem ter uma confirmação das suas ideias e capacidades. Para além destas, aparecem as necessidades de autoestima, que compreendem a imagem que a

pessoa tem de si (autoestima ou autorrespeito) e o desejo de obter a estima dos outros (Reis, 2009, p.8).

A satisfação destas necessidades traduzem-se em sentimentos de confiança em si mesmo, poder, controlo, valor e força. “Estando esta alcançada, surgem outras necessidades de carácter mais elevado: as necessidades de auto-realização, que compreendem a ideia, defendida por muitos autores (como Jung, 1987, por exemplo), que as pessoas têm um potencial interno que necessita tornar-se ato” (Reis, 2009, p. 8). Traduz-se na necessidade de maximizar as suas potencialidades, desejando tornar-se naquilo em que se é capaz de ser. Segundo Maslow, o que um homem pode ser, deve sê-lo.

No contexto de violência doméstica, em que as vítimas se encontram em situação de sobrevivência, vendo usurpados todos os seus direitos e as suas necessidades mais básicas pela pessoa agressora urge garantir a identificação e satisfação destas necessidades básicas, seguindo-se as necessidades de proteção e segurança das vítimas. É assim necessário e imperioso criar condições para que as necessidades básicas sejam satisfeitas e criado um ambiente securizante, que diminua o medo ou a incerteza (necessidades de segurança).

É importante que o Serviço Social atue na mitigação das necessidades imediatas da população (gestão de crises e acesso aos serviços básicos), tendo o assistente social capacidade operativa para atuar na articulação entre as redes de apoio social (saúde, habitação, defesa civil, etc) (Ávila et al, 2017 citado por Carvalho, 2020, p.9).

Neste seguimento, na intervenção com vítimas de violência doméstica importa realizar o diagnóstico social e a avaliação das necessidades sociais das vítimas, de modo a estabelecer um plano de intervenção por forma a suprimir as necessidades identificadas.

Diogo & Valduga (2020) identificam a referência ao diagnóstico social no testemunho de Octavia Hill, pioneira do Serviço Social, no livro *Diagnóstico Social* de Mary Richmond.

A utilização do diagnóstico social como instrumento de intervenção dos/as assistentes sociais está consagrado no Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (2018), uma vez a identificação das competências profissionais específicas e dos atos profissionais da profissão (Diogo & Valduga, 2020). Neste sentido, o ato de “diagnóstico social, visando a identificação, avaliação das necessidades e problemas sociais e psicossociais das pessoas e comunidades e análise das suas capacidades e recursos” (APSS, 2018, citado por Diogo & Valduga, 2020).

De acordo com Idáñez & Ander-Egg (2008) refere que o diagnóstico, para além da investigação, compreende os problemas com vista à ação e, sendo esta a primeira etapa para a identificação de problemas e necessidades, deve ser realizada tendo em conta três aspetos básicos:

- Natureza do problema ou necessidade, isto é, definir e descrever o mais detalhadamente possível qual o problema e/ou necessidade se trata.

- Magnitude do problema ou necessidade, isto é, explicar o grau ou extensão do problema e quais são as pessoas afetadas.

- Gravidade do problema ou necessidade, isto é, o nível de gravidade dos mesmos e as suas consequências.

O diagnóstico social deve ser fundamentado em dois propósitos diferentes (Idáñez & Ander-Egg, 2007), nomeadamente a recolha de informação para uma delineação mais concreta das ações e, por outro lado, para o enquadramento da situação e definir as estratégias de intervenção mais acertadas tendo em conta a recolha de informação realizada.

De acordo com Robertis (2011), citada por Diogo & Valduga (2020), o diagnóstico é designado por *avaliação diagnóstica* e é caracterizada em 5 dimensões:

- a) A avaliação diagnóstica está centrada nas dificuldades a resolver;
- b) A avaliação diagnóstica é um processo contínuo e dinâmico, é sempre provisória;
- c) A avaliação diagnóstica é um procedimento subjetivo do trabalhador social;
- d) A avaliação diagnóstica é um procedimento ético; e
- e) A avaliação diagnóstica é partilhada com as pessoas.

O diagnóstico é uma ferramenta com carácter contínuo e dinâmico, uma vez que nenhum diagnóstico é definitivo e vai-se construindo e adaptando ao longo do processo de acompanhamento, este deve ser baseado numa abordagem centrada no utente, baseada nas suas forças (Graybeal, 2001 citado por Diogo & Valduga, 2020), contrariando o paradigma tradicional centrado nos problemas, potenciando uma “visão mais holística e positiva das potencialidades, capacidades e recursos do próprio na procura de soluções” (Diogo & Valduga, 2020,p. 53).

1.4 Competências e Intervenção do Serviço Social na Violência Doméstica

O termo “competências” aparece definido em diferentes disciplinas e áreas do saber, daí serem encontradas uma pluralidade de definições que reúnem pouco consenso, uma vez a diversidade de perspectivas e abordagens. De acordo com Parente (2004, p. 302) “mesmo ao nível sociológico, o conceito de competências é usado de forma polissêmica e sem limites semânticos definidos”, ou seja, é utilizado com significados diferentes de acordo com o contexto onde é aplicado, frequentemente divergentes e pouco rigorosas.

Como defende Ceitil (2006, citado por Dias, 2010, p.73), “o termo competência tem sido perspectivado ora como contribuição, ora como qualificação, ora como traço/característica pessoal, ora como comportamento/ação chamando a atenção ora para características extra-pessoais (perspetiva das atribuições e qualificações), ora intra-pessoais (perspetiva dos traços/características pessoais) e/ou comportamentais”.

Apesar de bastante divergentes as definições encontradas, existem pontos em comum apresentados pelos diversos autores, nomeadamente o envolvimento das características do sujeito, conhecimentos, habilidades e atitudes. As competências reconhecem-se pela capacidade de mobilização de conhecimentos em situações de trabalho (Parente, 2004), uma vez que é através da ação que as competências se expressam, o que implica a capacidade do sujeito mobilizar os diferentes recursos pessoais, inatos ou adquiridos, sendo este um processo contínuo.

Assim sendo, neste trabalho adota-se o conceito de competências definido por Isabel Simões Dias (2010, p.75) que refere que “a competência é uma combinação de conhecimentos, motivações, valores e ética, atitudes, emoções, bem como outras componentes de caráter social e comportamental que, em conjunto, podem ser mobilizadas para gerar uma ação eficaz num determinado contexto particular”. Neste sentido a(s) competência(s), não residem apenas nos conhecimentos e capacidades dos e das profissionais, mas na sua mobilização para a ação num determinado contexto.

No Código Deontológico dos Assistentes Sociais em Portugal (APSS, 2018), o assistente social é um/a profissional de **intervenção social com uma prática inter e transdisciplinar**, que atua com e para as pessoas, numa lógica de cooperação e identifica as competências específicas do Serviço Social:

- a) Políticas – exercer influência no sistema político e na opinião pública, visando a definição de políticas públicas, consciencializar e mobilizar pessoas e grupos para a defesa dos seus direitos;
- b) Relacionais – criar relações de respeito, confiança, empatia e cooperação para as mudanças necessárias, incluindo a construção de redes e parcerias;
- c) Psicossociais – desenvolver processos de ajuda, capacitação e acompanhamento social e suporte sociopedagógico;

- d) Assistenciais – responder a necessidades básicas das pessoas;
- e) Técnico-operativas e reflexivas – saber comunicar, mediar, diagnosticar, planejar, executar e avaliar no quadro de uma abordagem de base científica, multidisciplinar e interdisciplinar. (APSS, 2018,p. 7)

Identificar as competências específicas de uma profissão exige análise do cotidiano profissional e da realidade social envolvente, uma vez que são os contextos onde estas competências serão mobilizadas e aplicadas na criação de respostas para os destinatários. A heterogeneidade do cotidiano, o imediatismo e a superficialidade (Netto, 2000 citado por Matos 2015, p.683) não podem impedir o compromisso dos assistentes sociais com a democracia e a consolidação dos direitos, embora seja um propósito desafiante e exige do profissional a aquisição de conhecimentos, habilidades e atitudes para interferir no contexto e conferir resultados para uma mudança social positiva. Tal como diz a Proposta de diploma, do Estatuto Legal da Carreira dos Assistentes Sociais (2003),

Os assistentes sociais, quer pela sua formação, quer pelo seu desempenho, estão particularmente preparados para desenvolver processos de intervenção social assentes em competências como a articulação, a negociação, a interação institucional permanentes e a mediação entre serviços e cidadãos, que se impõem pela necessidade de potencializar capacidades e recurso.

Em Julho de 2014, a International Federation of Social Workers (IFSW) e a International Association of Schools of Social Work (IASSW) concordaram em adotar a seguinte definição de Serviço Social:

O Serviço Social é uma profissão de intervenção e uma disciplina académica que promove o desenvolvimento e a mudança social, a coesão social, o *empowerment* e a promoção da Pessoa. Os princípios de justiça social, dos direitos humanos, da responsabilidade coletiva e do respeito pela diversidade são centrais ao Serviço Social. Sustentado nas teorias do serviço social, nas ciências sociais, nas humanidades e nos conhecimentos indígenas, o serviço social relaciona as pessoas com as estruturas sociais para responder aos desafios da vida e à melhoria do bem-estar social.

De acordo com o Código Deontológico do Serviço Social (APSS, 2018) são definidos os valores fundamentais que devem nortear a nossa intervenção, indo ao encontro da definição apresentada, que são a dignidade humana, a liberdade e a justiça social. Quanto aos princípios éticos são identificados os direitos humanos, responsabilidade coletiva, integridade profissional, confidencialidade profissional e sustentabilidade do ambiente e da comunidade.

O Serviço Social deve incidir a sua prática e encontrar formas de contribuir para um mundo mais sustentável, e de acordo com os princípios e valores da profissão, assentar a sua intervenção nos direitos humanos, na dignidade humana e na justiça social para as gerações atuais e futuras (IFSW, 2014).

Neste seguimento, e de acordo com a proposta de Carmo & Esgaio (2016), os/as assistentes sociais entram nesta dimensão como ativos facilitadores da justiça social e de uma sociedade mais equitativa e igualitária, que combata as desigualdades sociais e económicas, tanto num contexto de proximidade como num nível estrutural e até político, para que o desenvolvimento se reja pelo respeito pelas gerações futuras e pela promoção do bem-estar das populações atuais (Pinto, 2014; Rocha, 2015; Närhi e Matthies, 2016; Peeters, 2012; Dominelli, 2012).

Assim, além dos princípios e valores que regem a intervenção do/a assistente social, a APSS (2018) define um conjunto concreto de linhas orientadoras que dão vida à ética profissional, entre elas:

1. “Espera-se que os/as assistentes sociais desenvolvam e reforcem as aptidões e competências exigidas à prática da sua profissão.
2. Os/As assistentes sociais não devem colocar as suas competências ao serviço de propósitos desumanos, tais como tortura ou terrorismo.
3. Os/As assistentes sociais devem agir com integridade. Isto inclui não abusar da relação de confiança com as pessoas que utilizam os seus serviços, reconhecendo as fronteiras entre a vida pessoal e profissional, e não usar da sua profissão para benefícios ou ganhos próprios.
4. Os/As assistentes sociais devem agir com solidariedade, empatia e cuidado com aqueles que utilizam os seus serviços.
5. Os/As assistentes sociais não devem subordinar as necessidades ou interesses das pessoas que utilizam os seus serviços às suas próprias necessidades ou interesses.
6. Os/As assistentes sociais têm o dever de tomar as medidas necessárias para se protegerem profissional e pessoalmente, no local de trabalho e na sociedade, de modo a assegurar a sua competência para prover serviços adequados.
7. Os/As assistentes sociais devem manter a confidencialidade em relação à informação sobre as pessoas que utilizam os seus serviços. As exceções a este princípio só se justificam com base num valor ético de maior dimensão, nomeadamente, a preservação da vida.
8. Os/As assistentes sociais devem ter a consciência de que são responsáveis pelos seus actos para com os utilizadores dos serviços, os colegas com quem trabalham, a entidade empregadora, a associação profissional e para com a lei.

Devem, ainda, ter consciência que estas responsabilidades podem conflitar entre si.

9. Os/As assistentes sociais devem disponibilizar-se para colaborar com as escolas de Serviço Social numa formação de qualidade ao nível da prática profissional.

10. Os/As assistentes sociais devem promover e participar em debates éticos com os seus colegas e empregadores, assim como devem procurar tomar decisões eticamente informadas.

11. Os/As assistentes sociais devem estar preparados para fundamentar as suas decisões baseando-se em considerações éticas e, também, ser responsáveis pelas suas escolhas e acções.

12. Os/As assistentes sociais devem empenhar-se em criar condições para pôr em prática os princípios desta declaração e os seus códigos nacionais junto das entidades empregadoras para que os mesmos sejam discutidos, avaliados e reconhecidos.

Definidos os princípios éticos desta profissão, é do entendimento de Sarah Banks (2006, citado por Marques, 2018, p.30) que o/a assistente social desenvolva a “capacidade de agir/decidir em concordância com os princípios éticos da profissão, um fator fundamental a um serviço de qualidade”. Executar esta “consciência ética”, como denominada pela autora, é um dos principais desafios do profissional, uma vez a complexidade dos contextos de intervenção social, aliado ao facto da complexidade da problemática da violência doméstica, tornando-se bastante exigente a intervenção neste domínio.

Os/as assistentes sociais ao longo do seu trabalho de intervenção com vítimas de violência doméstica procuram responder às necessidades apresentadas diariamente, com base no diagnóstico realizado conforme enquadrado anteriormente, com aptidão e competência, dotando-se de instrumentos e técnicas que abrangem as dimensões teóricas, éticas e políticas. Segundo Lisboa & Pinheiro (2005 citado por Silva, 2020, p. 23) “alguns instrumentos utilizados pelos/as assistentes sociais quando intervêm junto de mulheres vítimas de violência, entre eles, a entrevista, a visita domiciliária, as reuniões com grupos de mulheres, as reuniões com a equipa institucional, elaboração de relatórios, parecer social e articulação em rede”.

Iamamoto (1999), citada por Silva (2020), refere que os assistentes sociais são incitados a adquirirem qualificações para se capacitarem e conseguirem acompanhar as mudanças inerentes à realidade social com que trabalham, com vista a tornar a intervenção mais adequada e eficaz. Iamamoto define “que o objeto de trabalho do

Serviço Social compõe-se das expressões da questão social, entendidas como as consequências das desigualdades originadas pelo sistema capitalista” (Iamamoto, 1999; Lisboa & Pinheiro, 2005, Silva, 2020, p.23).

De acordo com Guerreiro et al. (2020, p.139), a questão social surge:

Com seu conjunto de expressões das desigualdades de uma sociedade capitalista, que tem uma produção social cada vez mais coletiva, enquanto seu lucro é mantido privado e monopolizado pelos donos dos meios de produção. A desigualdade social, uma das expressões da questão social que acaba originalizando vários problemas como a violência, que tem em sua forma várias facetas dentro dela.

Neste seguimento, e de acordo com Silva (2020), é necessário ter em atenção as transformações, configurações e problemáticas associadas à família, trazendo para a discussão e ação dos/as assistentes sociais outras dimensões da realidade envolvente, nomeadamente as questões de género, que repercute diretamente na questão do poder e da violência.

Nessa perspetiva, conforme Iamamoto (1999), citado por Lisboa & Pinheiro, (2005, p. 203)

O grande desafio na atualidade é, pois, transitar da bagagem teórica acumulada ao enraizamento da profissão na realidade, atribuindo, ao mesmo tempo, uma maior atenção às estratégias e técnicas do trabalho profissional, em função das particularidades dos temas que são objetos de estudo e ação do assistente social.

Para uma intervenção eficaz no domínio da violência doméstica, bem como em qualquer área de intervenção, é necessário privilegiar o trabalho em rede. Assim, Nowak (2001 citado por Carvalho, 2018, p.19) refere que:

O trabalho em rede permite às organizações públicas ou privadas o intercâmbio de informação que a cada um compete, sintetizando os recursos disponíveis, os objetivos, ações e contactos disponíveis para divulgação, bem como a estreita coordenação e colaboração das e nas atividades com o objetivo de evitar a duplicação de trabalho entre os serviços sociais locais, beneficiando o indivíduo/família.

O/a assistente social admite assim o papel de mobilizador de recursos, que exige do profissional um conhecimento sempre atualizado dos recursos existentes na comunidade, por forma a orientar respostas adequadas aos problemas/necessidades identificadas.

No atendimento à vítima, e realizada a fase do diagnóstico social, identificação das necessidades e delineação do plano individual de intervenção, estes reajustados ao

longo da intervenção, as/os assistentes sociais utilizam alguns instrumentos de intervenção social no seu trabalho diário para a autonomização das vítimas, nomeadamente a mediação, capacitação e *empowerment*.

A abordagem mais utilizada no atendimento à vítima é o “Método de Casos” (p.107), que apoia os assistentes sociais no diagnóstico social e avaliação das situações-problemas no seu contexto. Segundo o Manual Alcipe (APAV, 1999, p.107)

É, porém, importante sublinhar que a filosofia inerente à emergência deste método – a responsabilização e uma certa culpabilização das pessoas pela origem dos seus problemas – é aqui rejeitada, uma vez que as causas dos problemas e as possíveis soluções para estes decorrem de um conjunto de variáveis endógenas e exógenas. Entendemos, assim, que o trabalhador social tem que possuir uma qualificação técnica que lhe permita identificar as variáveis para a compreensão dos problemas sociais em foco, selecionar os métodos e as respetivas técnicas a utilizar numa determinada intervenção e seu motivo e desenvolver um intenso papel de mediador.

Os/as assistentes sociais intervêm junto das vítimas de violência doméstica, através dos instrumentos e técnicas disponíveis, de modo a minimizar o impacto das vivências diárias de violência, orientando-as assim acerca dos seus direitos, apoios e respostas, para que consigam sair do contexto de violência em que se encontram e ver respeitados os seus direitos fundamentais, estes consagrados na Constituição da República Portuguesa e na Declaração Universal dos Direitos Humanos.

O/a profissional procede assim à mediação entre os recursos e as pessoas, encaminhando as vítimas para os serviços necessários de modo a haver um acompanhamento mais eficaz junto das mesmas e suprir as necessidades identificadas aquando do diagnóstico social da situação.

O/a assistente social enquanto mediador entre a vítima e os serviços, e enquanto mobilizador de recursos, o Serviço Social assume-se como o eixo de articulação entre a equipa e a comunidade, mobilizando recursos e articulando-os com as instituições comunitárias (Mondragón e Trigueiros, 1999 citado por Branco & Farçadas, 2012, p. 11).

Pensar o Serviço Social como mediação social focaliza o seu papel de construção de laços sociais, estabelecendo e/ou facilitando a relação/articulação entre pessoas e organizações, entre organizações, entre organizações e a comunidade e simultaneamente valoriza a prática reflexiva em torno de critérios de equidade e justiça social. (Almeida, 2012, p. 154)

A mediação é uma técnica, uma ferramenta de intervenção social utilizada nas relações interpessoais com problemas complexos (Vieira & Vieira, 2018), como é o caso

da violência doméstica, no entanto um recurso fundamental para o desenvolvimento social (Matos, 2018).

A mediação social permite captar as estratégias de alianças de pessoas que lutam por melhorar a sua posição num contexto incerto e hostil, iluminando os processos de mudança social.

No seu papel de promotor da advocacia social, o Serviço Social materializa a participação do utente na sua vida, na vida da comunidade e na vida dos serviços (Payne, 1995 citado por Branco & Farçadas, 2012, p.11). Neste papel de advocacia em benefício dos utentes, o profissional contribui para a constituição do serviço social como facilitador da informação e acesso a alguns direitos fundamentais (e.g., vida, habitação, saúde, trabalho).

Esta questão fundamental do acesso aos direitos é uma dimensão privilegiada do assistente social que, constitui o garante institucional de que as formas de funcionamento são transmitidas de forma clara, contribuindo desse modo, para uma maior acessibilidade e, conseqüentemente, maior coesão social. Além disso, a sua competência técnica viabiliza uma aproximação do serviço à realidade social envolvente, com reflexos ao nível da eficiência e eficácia institucional. (Almeida, 2012, p.161)

Concordando com o autor, Silva (2014, p.2) defende que:

o Serviço Social abarca uma constante preocupação com o conhecimento e investigação de mecanismos de ajuda às pessoas: numa perspetiva individual, que contempla a aquisição de habilidades pessoais, e numa perspetiva de cidadania social, que ajuda as pessoas a relacionarem-se mais e melhor, a saber solicitar apoio, a poder aceder à fonte de ajuda, a poder aproveitar os recursos comunitários para adotar condutas que permitam superar os obstáculos ambientais e as situações de crise. Estes sistemas sociais favorecem a inclusão social. (Navarro, 2004 citado por Silva, 2014, p.2)

No atendimento à vítima, e com vista à sua plena autonomização, é utilizado o *empowerment* como paradigma de intervenção social privilegiado. Herriger (2009), citado por Valduga (2018), define o *empowerment* como a auto capacitação; fortalecimento do poder individual e de autonomia; e que se refere a processos biográficos em que as pessoas desenvolvem mais energia para ganho (o poder político; habilidades face às tensões da vida diária). O autor descreve o *empowerment* como um processo de solubilização, de coragem, e de capacitação, onde as pessoas em situações de discriminação ou de exclusão social tornam-se cientes do assunto, enfrentam o problema, desenvolvem as suas próprias forças, individual e coletiva, e aprendem a usar os recursos para uma vida autodeterminada.

Marx (2004), citado por Valduga (2018), caracteriza o homem como um ser natural vivo e ativo que, por um lado, é munido de forças naturais e vitais, e estas forças são como potencialidades e capacidades, como pulsões, contudo, por outro lado, assegura Marx, este é um ser que sofre, é dependente e limitado, é um ser vulnerável, carente de objetos externos indispensáveis para a exteriorização das suas forças essenciais. Deste modo, o autor distingue a “capacidade” da “necessidade”, este último é relacionado a objetos, como a habitação, por exemplo, necessária para a efetivação da vida, enquanto “capacidade” refere-se às forças vitais expressas pela natureza do ser humano, como, por exemplo, a capacidade de ter uma habitação adequada às suas necessidades.

Guenther & Rondini (2012), citado por Valduga (2018), fazem referência a dois tipos de capacidade, a capacidade natural que é predisposta no plano genético e desenvolvida informalmente no quotidiano, e a capacidade adquirida, que é captada no ambiente e desenvolvida por ensino intencional, exercício e prática.

A capacitação e *empowerment* são ferramentas aliadas na promoção de uma plena cidadania. Pinto (1998), citada Valduga (2018, p.78), define *empowerment* como um “processo de reconhecimento, criação e utilização de recursos e de instrumentos pelos indivíduos, grupos e comunidades, em si mesmos e no meio envolvente, que se traduz num acréscimo de poder – psicológico, sociocultural, político e económico – que permite a estes sujeitos aumentar a eficácia do exercício da sua cidadania”.

É necessário através destas ferramentas de intervenção social, que o/a assistente social promova a autonomia da vítima através do *empowerment*, e segundo Ninacs (2003) “Trata-se de um encadeamento simultâneo de etapas das diferentes esferas, que em conjunto e em interação proporcionam a passagem de um estágio sem poder a um estágio no qual o indivíduo se torna capaz de agir de acordo com as suas próprias escolhas” (Ninacs, 2003, citado por Valduga, 2018, p. 77).

Ninacs (2003, citado por Valduga, 2018) refere que a intervenção tem por base três tipos de *empowerment*, nomeadamente individual, organizacional e comunitário. A autora refere que o *empowerment* individual “corresponde ao processo de apropriação do poder por uma pessoa ou grupo; o organizacional refere-se à apropriação do poder por uma organização, no seio da qual uma pessoa, grupo ou outra organização são empoderadas; e o comunitário corresponde à tomada em mãos pelo coletivo da comunidade do seu meio comunitário” (Valduga, 2018,p. 77).

Focando a nossa atenção no *empowerment* individual, instrumento de intervenção social diária no apoio à vítima, a autora refere que não devemos colocar a

responsabilidade no indivíduo, sendo sustentado por quatro esferas, nomeadamente a participação, competências, autoestima e consciência crítica.

Neste seguimento, Faleiros (1996), citado por Valduga (2018), refere que o Serviço Social através do *empowerment* individual forneça aos indivíduos ferramentas, capacidades e autonomia para interpretar e mudar a sua própria condição, que remeta para uma dimensão mais coletiva (Faleiros, 1996).

Baquero (2012), citado por Valduga (2018), assume que o *empowerment* é um processo de ação coletiva que se dá na interação entre os indivíduos, o qual envolve, necessariamente, um desequilíbrio nas relações de poder na sociedade. O mesmo autor acrescenta que os indivíduos adotam o papel de protagonistas das suas vidas através da interação com outros indivíduos, produzindo assim um pensamento crítico da realidade em que vivem, possibilitando a construção de capacidades, tanto pessoal como social, facilitando a transformação de relações sociais de poder.

Numa perspetiva emancipatória, Horochovski & Meirelles (2007), citados por Valduga (2018), consideram que empoderar é o processo pelo qual indivíduos, organizações e comunidades angariam recursos que lhes permitam ter voz, visibilidade, influência e capacidade de ação e decisão.

CAPÍTULO 2. CARATERIZAÇÃO GERAL DA ORGANIZAÇÃO E DO SERVIÇO

2.1. Cruz Vermelha Portuguesa

De acordo com o Estatuto da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP), Decreto-Lei nº 281/2007 de 7 de agosto, é uma instituição humanitária não-governamental de caráter voluntário e sem fins lucrativos, fundada 11 de fevereiro de 1865, por iniciativa do médico e militar José António Marques. Presta serviços de assistência humanitária e social a grupos vulneráveis (como por exemplo: idosos, crianças, vítimas de violência doméstica, imigrantes, sem-abrigos, toxicodependentes, pessoas com deficiência, entre outros) a nível nacional e internacional (como por exemplo: catástrofes naturais e conflitos armados).

A CVP tem como missão prestar assistência humanitária e social, em especial aos mais vulneráveis, prevenindo e reparando o sofrimento, contribuindo para a defesa da vida, da saúde e da dignidade humana. Desenvolve a sua atividade em autonomia dos Estado e em obediência aos seus princípios fundamentais, de acordo com o art. 4.º dos Estatutos da Cruz Vermelha Portuguesa, Decreto-Lei nº 281/2007 de 7 de agosto: Humanidade, Imparcialidade, Neutralidade, Independência, Voluntariado, Unidade e Universalidade.

A Humanidade compreende a preocupação de prestar auxílio a todos os feridos, dentro e fora dos campos de batalha; de prevenir e aliviar, em todas as circunstâncias, o sofrimento humano; de proteger a vida e a saúde; de promover o respeito pela pessoa humana; de favorecer a compreensão, a cooperação ea paz duradoura entre os povos. A Imparcialidade guia as suas ações, auxiliando a todos sem discriminação de nacionalidade, raça, condição social, crença religiosa ou política. A Neutralidade é mantida para preservar a confiança, evitando envolvimento em hostilidades ou controvérsias. A Independência assegura a sua autonomia, atuando de acordo com os princípios do Movimento Internacional da Cruz Vermelha. O Voluntariado é essencial, sendo a Cruz Vermelha uma instituição de socorro voluntária e altruísta. A Unidade estipula uma única sociedade por país, aberta a todos e atuando em todo o território nacional. A Universalidade é destacada, com sociedades nacionais tendo direitos iguais e o dever de auxílio mútuo dentro da instituição universal.

A Delegação da Cruz Vermelha Portuguesa em Portalegre foi criada a 30 de Novembro de 1870 e retomou a sua atividade nos anos 70 do século XX. Presta vários serviços na comunidade, como por exemplo:

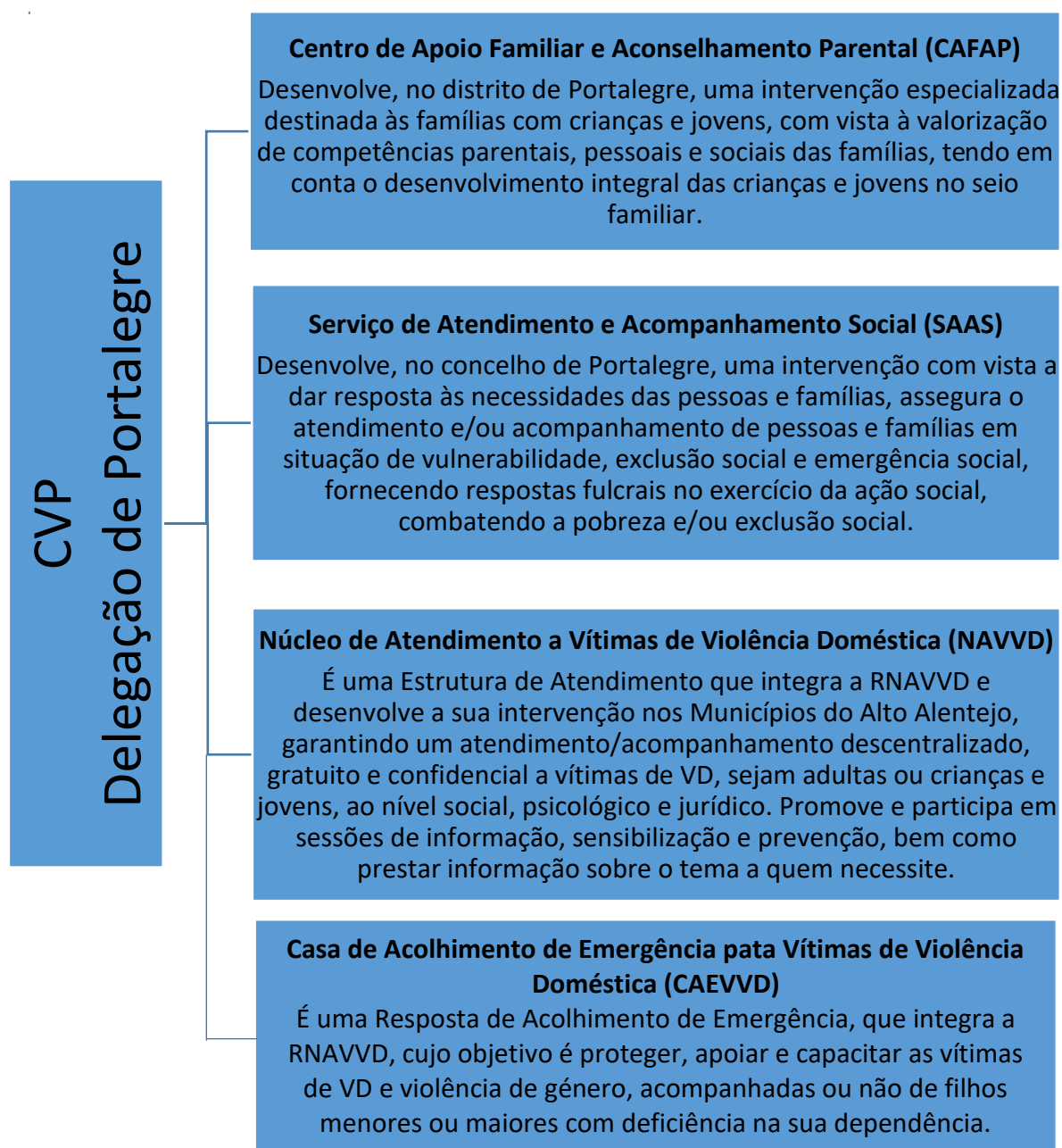
- Transporte de doentes a consultas ou urgências;
- Assistência sanitária a provas desportivas e eventos culturais;

- Distribuição de alimentos, roupas, cadeiras de rodas, canadianas, móveis e utensílios;
- Formação de socorrismo;
- Presta serviços de teleassistência e procura de pessoas desaparecidas.

A Delegação de Portalegre é constituída por quatro serviços/valências que se interligam na sua atividade diária, em que duas delas direcionam a sua intervenção para as vítimas de violência doméstica.

Figura 1

Serviços da CVP de Portalegre



Fonte: Elaboração própria.

2.2. Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD)

A RNAVVD, e de acordo com o art.º 53 da Lei n.º112/2009 que estabelece o Regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, é definida como o conjunto dos organismos vocacionados para o apoio às vítimas, constituída por serviços e respostas vocacionados para o apoio às vítimas, e inclui:

- A CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género;
- Instituto da Segurança Social, I. P. (ISS, I. P.);
- As casas de abrigo;
- As estruturas de atendimento;
- As respostas de acolhimento de emergência;
- As respostas específicas de organismos da Administração Pública;
- O SIVVD – Serviços de Informação a Vítimas de Violência Doméstica.

A RNAVVD tem como objetivo ter uma cobertura equilibrada do país e da população, devendo ter uma abrangência em todos os distritos do território nacional, promovendo uma participação ativa das autarquias locais. Todos os serviços prestados pela RNAVVD são gratuitos e confidenciais.

Cabe assim ao Estado a responsabilidade de promover a criação, a instalação, a expansão e o apoio ao funcionamento das casas de abrigo e restantes estruturas que integram a rede nacional.

As respostas de acolhimento de emergência, estruturas de atendimento e casas de abrigo requerem da supervisão técnica da CIG, em articulação com os serviços da segurança social, uma vez as suas competências nesta matéria.

Esta supervisão técnica visa:

- A confirmação da conformidade dos procedimentos adotados com as orientações técnicas nacionais, comunitárias ou europeias sobre a prevenção da violência doméstica, proteção e assistência das suas vítimas e a sua articulação com as políticas públicas;

- A monitorização do trabalho das equipas quanto aos modelos de intervenção e práticas de atuação e à formação, informação e atualização das competências técnico-científicas das pessoas que as integram;

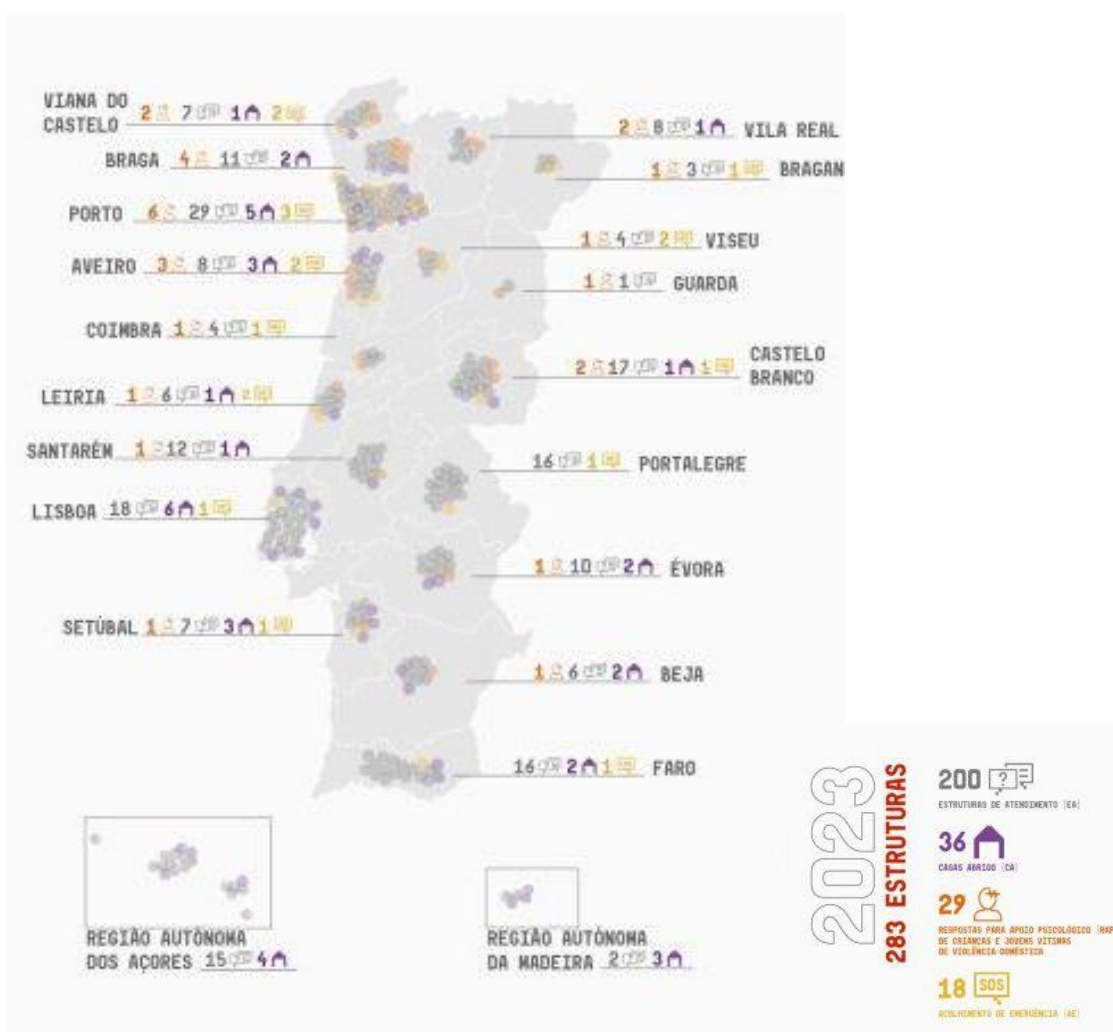
- A verificação da conformidade com os requisitos mínimos de intervenção no âmbito da violência doméstica e violência de género estabelecidos pela CIG, tendo em vista a uniformização, formalização e melhoramento das práticas e procedimentos a desenvolver no âmbito da violência doméstica.

A RNAVVD, coordenada pela CIG, conta com 283 estruturas de apoio, distribuídas por todo o território nacional, conforme se pode verificar na figura 2 em baixo, nomeadamente:

- 200 estruturas de atendimento (incluindo 3 estruturas para vítimas de violência sexual, 3 estruturas para vítimas LGBTI, 3 para migrantes);
- 36 casas abrigo (incluindo 1 para homens, 1 para mulheres com deficiência e 1 para mulheres com doença mental);
- 29 respostas para apoio psicológico de crianças e jovens vítimas de VD;
- 18 acolhimentos de emergência (incluindo 1 para vítimas LGBTI).

Figura 2

Estruturas da RNAVVD



Fonte: CIG, 2024.

De acordo com decreto regulamentar 2/2018 de 24 de janeiro, que regula as condições de organização e funcionamento das estruturas de atendimento, das respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a RNAVVD, prevista na Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, na sua redação atual, apresenta definições para as diversas estruturas no seu art.º 2.

Neste sentido, e de acordo com as definições previstas no decreto 2/2018, art.º 2:

- a) «Casas de abrigo», as unidades residenciais destinadas a acolhimento temporário a vítimas de violência doméstica do mesmo sexo, acompanhadas ou não de filhos/as menores ou maiores com deficiência na sua dependência;
- b) «Estruturas de atendimento», as unidades constituídas por uma ou mais equipas técnicas de entidades públicas dependentes da administração central ou local, de entidades que com aquelas tenham celebrado acordos ou protocolos de cooperação e de outras organizações de apoio à vítima que assegurem, de forma integrada, com carácter de continuidade, o atendimento, o apoio e o reencaminhamento personalizado de vítimas, tendo em vista a sua proteção;
- c) «Respostas de acolhimento de emergência», as unidades residenciais que visam o acolhimento urgente de vítimas do mesmo sexo, acompanhadas ou não de filhos/as menores ou maiores com deficiência na sua dependência, pelo período necessário à avaliação da sua situação, assegurando a proteção da sua integridade física e psicológica.

2.3. Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAVVD)

O NAVVD enquadra a RNAVVD e, de acordo com a Lei 112/2009 e o decreto regulamentar 2/2018, é definido como Estrutura de Atendimento uma vez que presta “apoio à vítima que assegurem, de forma integrada, com carácter de continuidade, o atendimento, o apoio e o reencaminhamento personalizado de vítimas, tendo em vista a sua proteção”.

O NAVVD iniciou a sua atividade a 15 de janeiro de 2009, com a coordenação da CVP da Delegação de Portalegre, perante a celebração de um protocolo entre vários parceiros, vindo assim a concluir, a nível nacional, o processo de criação de dez Núcleos, parte integrante da RNAVVD. O NAVVD constituiu-se, assim, a única resposta especializada na área da Violência Doméstica do distrito de Portalegre, dando resposta aos 15 concelhos que deste fazem parte.

No ano de 2017, e numa lógica de proximidade e territorialização das respostas na área da violência doméstica, foi assinado o *Protocolo para Uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género*, vindo a ser substituído em 2019 pelo *Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica*, o qual, e excetuando a renúncia antecipada por alguma das partes, é autonomicamente renovado pelo período de 2 anos.

Esta estratégia foi implementada através de uma planificação nacional abrangente que contasse com a participação local e a implementação de perspetivas integradas, tal como definido na Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul).

Deste modo, e numa lógica de territorialização das respostas de apoio às vítimas, o distrito de Portalegre foi dividido em duas zonas estratégicas:

- a zona Este, da competência da CVP da Delegação de Portalegre, cuja abrangência territorial se circunscreve aos Municípios de Arronches, Campo Maior, Castelo de Vide, Elvas, Marvão, Monforte e Portalegre, conforme apresentado na figura 3;

- e a zona Oeste, da competência da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), com Gabinete sediado em Ponte de Sor, cuja atividade abrange os concelhos de Alter do Chão, Avis, Crato, Fronteira, Gavião, Nisa, Ponte de Sor e Sousel.

Figura 3

Área geográfica de intervenção do NAVVD



Fonte: Micrar (13/05/2024).

De acordo com o artigo 5º do seu Regulamento Interno do NAVVD, revisto e aprovado pela CIG em 2021, no âmbito do processo de certificação desta Estrutura de Atendimento, cumpre atingir os seguintes objetivos:

1- A Estrutura de Atendimento assegura a prestação dos seguintes serviços:

- a) Atendimento personalizado às vítimas de violência doméstica e outras pessoas que procurem apoio no âmbito da violência doméstica junto da Estrutura de Atendimento;
- b) Realização de diagnóstico das situações concretas das vítimas, desenvolvendo os esforços para serem asseguradas as condições essenciais face ao risco a que podem estar sujeitas;
- c) Acompanhamento e/ou encaminhamento das vítimas para a resposta adequada, perante cada caso em concreto e atendendo, entre outros fatores, ao seu bem-estar físico e psicológico proteção e segurança;
- d) Informação adequada às vítimas relativamente à tutela dos seus direitos, recursos e respostas;
- e) Criação de condições para a inclusão, qualificação e reintegração das vítimas, de acordo com os seus interesses e potencialidades próprias.

2- A Estrutura de Atendimento desenvolve, ainda, as seguintes atividades:

- a) Prestar apoio à comunidade em geral e a quem necessite de informação sobre violência doméstica;
- b) Desenvolver ações de divulgação, sensibilização e prevenção da violência doméstica.

Com o objetivo de alargar e consolidar a intervenção desenvolvida até então, uma vez que o NAVVD não tinha intervenção direta com crianças e jovens vítimas de violência doméstica, o NAVVD apresentou candidatura ao Programa Operacional Inclusão Social e Emprego (POISE) “RAP Bem Me Quer”, para a criação da Resposta de Apoio Psicológico a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Doméstica (RAP), da CVP de Portalegre, que iniciou a sua atividade a 2 de agosto de 2021 e cessou a 30 de junho de 2023.

A RAP teve como objetivo principal garantir um apoio especializado ao nível psicológico e psicoterapêutico às crianças e jovens, focadas no trauma, bem como promover a sua segurança e bem-estar global, evitando a revitimação e minimizando os impactos psicológicos e emocionais associados à vivência de violência no contexto doméstico.

No período compreendido entre janeiro de 2009 a dezembro de 2023 o NAVVD teve intervenção cumulativamente em 1292 casos de Violência Doméstica, em que destes 1076 se constituíram como processos efetivos de acompanhamento, mais concretamente 67 processos de crianças e jovens e 1009 processos de pessoas adultas.

2.4. Trabalho em Rede: Uma estratégia de Territorialização

O NAVVD iniciou a sua atividade com a celebração de um protocolo entre a CVP de Portalegre e o Instituto de Segurança Social, que se mantém até à atualidade, em que mais 13 parceiros eram signatários, colaborando na intervenção na área da violência doméstica nas áreas abrangentes pela sua intervenção e que se coadunava com as necessidades da vítima.

A 24 de janeiro de 2017, procedeu-se à assinatura de dois Protocolos - do *Protocolo para Uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género* - com abrangência territorial das 15 Câmaras Municipais da CIMAA – Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo, no âmbito da implementação da Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género, com vista à promoção da prevenção e combate deste fenómeno social. Este protocolo permitiu alargar a rede de parceria a outras entidades fulcrais na intervenção nesta área, bem como auferir uma participação financeira dos Municípios signatários (cf. alínea a) e c) da Cláusula Sexta referente às Obrigações dos Municípios do Protocolo) e dar continuidade à subvenção atribuída pela Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade (SECI), minimizando assim as dificuldades financeiras que qualquer instituição sem fins lucrativos se depara diariamente.

O Protocolo referente ao NAVVD da CVP Portalegre integrou 28 entidades signatárias, tendo como principal objetivo alcançar uma cobertura nacional progressiva dos serviços de apoio e proteção às vítimas de violência doméstica e de género, através de respostas locais que envolvessem, de forma articulada, as autarquias, as forças de segurança, a medicina legal, as entidades com competência em matéria de proteção social, as unidades de saúde, os bombeiros, as escolas e as organizações não-governamentais. Neste seguimento, e a partir de janeiro de 2017, o NAVVD passou a ter circunscrita a sua intervenção nos 7 concelhos da zona Este do Alto Alentejo, realizando atendimentos em cada um destes, no período de, pelo menos, uma vez por semana.

Considera-se que, o Protocolo para uma Estratégia de Combate à Violência Doméstica e de Género foi o ponto de partida para uma concertação política que se tem

mostrado fundamental em todo o processo de atuação do NAVVD e da sua articulação com as restantes respostas da RNAVVD. Este Protocolo permitiu alargar a rede de parceria a outras entidades fulcrais na intervenção nesta área, contribuindo cada vez mais para uma maior harmonização e articulação do trabalho em rede, bem como possibilitou o reforço do suporte financeiro e logístico para a rentabilização dos recursos existentes no território.

No dia 30 de maio de 2019, indo ao encontro da Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 “Portugal + Igual” (ENIND), procedeu-se à renovação do Protocolo supramencionado, com a designação *Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica*, o qual, e excetuando a renúncia antecipada por alguma das partes, é autonomicamente renovado pelo período de 2 anos. Este Protocolo prevê a consolidação das medidas de territorialização das políticas públicas, visando uma ação territorializada, multidisciplinar e intersectorial, no pressuposto de que a eficácia da prevenção e do combate à violência doméstica e à violência de género exige o reforço da cooperação entre os diferentes setores com intervenção nesta área e de que é essencial uma efetiva planificação e concertação territorial das respostas existentes. Com a assinatura deste Protocolo a rede de parceria foi alargada com a integração de novas Entidades (num total de 33) para complementar as estabelecidas até então, as quais:

- Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade;
- Município de Arronches;
- Município de Campo Maior;
- Município de Castelo de Vide;
- Município de Elvas;
- Município de Marvão;
- Município de Monforte;
- Município de Portalegre;
- Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo;
- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género;
- Centro Distrital de Segurança Social de Portalegre do ISS, IP;
- Delegação Regional do Alentejo do Instituto de Emprego e Formação Profissional;
- Direção-Geral dos Estabelecimentos de Escolares – Direção de Serviços da Região Alentejo;
- Direção Geral da Administração Escolar;
- Administração Regional de Saúde do Alentejo;
- Procuradoria da República Comarca de Portalegre;

- Instituto Nacional de Medicina Legal e Ciências Forenses, I.P.;
- Direção Geral de Reinserção e Serviços Prisionais;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Arronches;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Campo Maior;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Castelo de Vide;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Elvas;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Marvão;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Monforte;
- Comissão e Proteção de Crianças e Jovens de Portalegre;
- Guarda Nacional Republicana - Comando Territorial de Portalegre;
- Polícia de Segurança Pública Comando Distrital de Portalegre;
- Instituto Politécnico de Portalegre;
- Federação de Bombeiros do Distrito de Portalegre;
- Associação de Desenvolvimento Regional d'Entre Tejo e Guadiana – TÉGUA;
- Santa Casa da Misericórdia de Portalegre;
- Lar de São Salvador da Aramenha;
- Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Portalegre.

No cômputo geral, e de acordo com o presente Protocolo, compete a esta Estrutura de Atendimento diversas obrigações orientadoras da sua intervenção, designadamente:

- a) Manter a Estrutura de Atendimento e promover uma resposta territorial de emergência, em articulação com os diversos parceiros, de acordo com os referenciais de atuação conjunta;
- b) Assegurar de forma eficiente o apoio e atendimento a vítimas de Violência Doméstica, nas valências social, psicológica e jurídica, no território abrangido pelo presente Protocolo, em articulação com as restantes estruturas e respostas da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica, tendo em vista uma maior proximidade e eficácia da resposta;
- c) Assegurar a formação adequada do pessoal afeto à equipa técnica;
- d) Propor a promoção de ações e cursos de formação e de informação, bem como fomentar e participar nas áreas da ENIND e do presente Protocolo;
- e) Alinhar a execução do presente Protocolo com o Plano Intermunicipal para a Igualdade existente e respetivo plano de ação.

No cumprimento do Protocolo toda a rede de parceria é designada de Comissão Técnica de Acompanhamento, em que se prevê a elaboração de relatórios trimestrais da intervenção desenvolvida pelo NAVVD, a aprovar em sede de reunião da rede.

No âmbito da parceria estabelecida, e com o objetivo de reforçar o trabalho em rede, qualificando os profissionais e serviços para a intervenção na Violência Doméstica, está a ser concretizado o *Manual de Procedimentos da Rede de Intervenção de Violência Doméstica (RIVD) do Alto Alentejo Este*, que se irá revelar um valioso instrumento de trabalho na intervenção concertada nos casos de violência doméstica.

O NAVVD ao longo destes quase 16 anos de intervenção na área da violência doméstica, e privilegiando o trabalho em rede, sendo reconhecidos os contributos e impactos que a sua atuação tem ao nível da temática na região, bem como em áreas concomitantes, vários têm sido os convites estabelecidos para a colaboração e participação ativa na identificação de necessidades e em equacionar respostas para as problemáticas existentes. Neste seguimento, e desde 2009 foram estabelecidos vários Protocolos, nomeadamente: com o Instituto Politécnico de Portalegre para o acolhimento de estágios e colaboração em trabalhos escolares no NAVVD; desde 2013 o NAVVD faz parte da Rede Regional do Alentejo de Apoio e Proteção a Vítimas de Tráfico de Seres Humanos; integra o Conselho Local de Ação Social dos concelhos de Portalegre e Monforte; Integra os Conselhos Municipais de Segurança de Marvão e Castelo de Vide; a modalidade alargada da CPCJ de Portalegre; e, mais recentemente, foi convidado a integrar o Conselho Local de Saúde Mental do Alto Alentejo (CLASMAA).

2.5. O papel do Serviço Social no NAVVD

Atualmente, a equipa é formada por uma equipa multidisciplinar, constituída por 1 assistente social que acumula as funções de coordenadora, 1 assistente social, 3 psicólogas e 1 jurista a tempo parcial.

De acordo com o artigo 11º (2021, Regulamento Interno do NAVVD), compete à equipa técnica:

- a) Garantir o atendimento e acompanhamento das vítimas;
- b) Proceder à avaliação e gestão do risco e das necessidades sociais das vítimas;
- c) Elaborar o Plano de Segurança quando face à denúncia da prática do crime de violência doméstica, o mesmo não tiver sido desenvolvido pelos respetivos órgãos de polícia criminal, informando-os do mesmo;
- d) Elaborar o Plano Individual de Intervenção quando aplicável;
- e) Avaliar periodicamente o Plano de Segurança da vítima específico e o Plano Individual de Intervenção procedendo aos ajustamentos necessários;
- f) Articular com os demais serviços que revelem para o processo de acompanhamento, encaminhamento e autonomização da vítima, entre outras.

De acordo com o artigo 12º (2021, Regulamento Interno do NAVVD), compete ao/à assistente social:

- a) Atender a vítima;
- b) Avaliar a situação fazendo um levantamento das suas necessidades (circuito institucional a percorrer), que possa garantir todos os bens e serviços necessários à resolução do problema;
- c) Capacitar a vítima para a resolução da sua problemática, estabelecer com ela um compromisso em que ambas as partes têm diligências a fazer, informar a vítima de todas as possibilidades e dificuldades do processo de intervenção;
- d) Encaminhar a vítima para outras instituições quando a sua problemática não se inserir no âmbito de intervenção desta Estrutura de Atendimento.

CAPÍTULO 3 – DIAGNÓSTICO E CARATERIZAÇÃO DA POPULAÇÃO-ALVO

3.1. Diagnóstico

Segundo os dados do PORDATA, por referência a 2021, sobre os crimes registados em Portugal com um alcance de 301.394, destes 22.524 correspondem a “violência doméstica contra cônjuge ou análogos”. A região do Alentejo regista um total de 1514 casos, segundo as participações realizadas à GNR e PSP, em que destes 289 são referentes ao Alto Alentejo. Mais concretamente relativamente à área de abrangência do NAVVD, foram registadas 182 denúncias de violência doméstica contra cônjuges ou análogas, uma vez que de entre as tipologias este tipo assume 86% de toda a violência doméstica, correspondendo assim a 63% dos casos registados para o Alto Alentejo. Mais especificamente foram registados 79 casos no concelho de Elvas, 51 no concelho de Portalegre, 32 no concelho de Campo Maior, 7 no concelho de Marvão, 5 no concelho de Castelo de Vide, 4 no concelho de Arronches e 4 no concelho de Monforte.

Em complementaridade, e com base no Relatório Anual de Segurança Interna (RASI) de 2022, foram contabilizadas 26520 participações de violência doméstica no ano de 2021 e em 2022 um total de 30488, registando assim um aumento de cerca de 15% dos casos de violência doméstica relativamente a 2021, correspondendo a um total de 3968 casos. Mais concretamente na região do Alentejo, o RASI revela que em 2022 foram registadas 1296 ocorrências de crimes de violência doméstica, comparativamente com as 998 registadas em 2021, correspondendo a um aumento de 298 casos, verificando-se que o problema se tem vindo a agravar de ano para ano. Relativamente ao distrito de Portalegre, confirma-se que este agravamento também se verifica, com um acréscimo de 24,9% registo de violência doméstica, correspondendo a um aumento de 81 casos (325 em 2021 e 406 em 2022).

No geral, constata-se que os 7 municípios abrangidos pelo NAVVD apresentam taxas superiores à Região do Alto Alentejo relativamente às ocorrências de violência doméstica registadas nos OPC's. Assim, aos indicadores de violência somam-se aos desequilíbrios territoriais que corroboram a necessidade de uma intervenção/ação que promova uma cultura de não-violência, de igualdade e não discriminação, no sentido de potenciar o desenvolvimento de uma comunidade mais igualitária e respeitadora dos direitos humanos, garantido respostas capazes de assegurar as necessidades identificadas. Ora, verifica-se a necessidade de continuar a desenvolver um trabalho na região do Alto Alentejo, quer através da promoção de ações ao nível primário que contribuam para a desocultação e sensibilização para a problemática da violência

doméstica e de género, quer na qualificação contínua dos e das profissionais e serviços, como também no âmbito da intervenção direta com vítimas de violência doméstica, numa lógica de prevenção e combate à violência doméstica.

Desde a implementação do primeiro Protocolo de Territorialização, em 2017, em que o NAVVD passou a prestar o apoio e acompanhamento a vítimas de violência doméstica, pelo menos um dia por semana, nos 7 concelhos do Alto Alentejo Este, tem-se verificado que, e apesar da maioria dos casos acompanhados serem do concelho de Portalegre, a itinerância e descentralização dos atendimentos tem permitido um acompanhamento mais efetivo das situações sinalizadas ao NAVVD de outros concelhos. A permanência efetiva de duas Técnica nas instalações cedidas pelo Municípios (NAVVD e RAP) tem permitido ter uma “porta de entrada” mais imediata para a procura de apoio, por parte das vítimas, sejam elas adultas ou crianças e jovens, bem como para o encaminhamento das situações por parte das entidades locais, contribuindo assim para a mobilização dos recursos locais, uma vez que o NAVVD é a única estrutura especializada que dá resposta na área da violência doméstica no Alto Alentejo Este.

Assim, com base no número de processos acompanhados desde janeiro de 2009 a dezembro de 2023, de acordo com a tabela 1, o NAVVD teve intervenção cumulativamente em 1292 casos de Violência Doméstica, em que destes 1076 se constituíram como processos efetivos de acompanhamento, mais concretamente 67 processos de crianças e jovens e 1009 processos de pessoas adultas.

A acrescentar a estes números são as vítimas que contactam o serviço, no entanto não obtendo o consentimento à intervenção por escrito, de acordo com as Fichas únicas de atendimento, são registados como pré-sinalizações, que atingem um total de 216 casos. Estes casos têm uma intervenção pontual pelo NAVVD, não se constituindo assim como processo de acompanhamento.

Tabela 1*Casuística de Intervenção NAVVD 2009 a 2023*

Ano	Processos acompanhados NAVVD	Processos Acompanhados RAP	TOTAL
2009	54		54
2010	69		69
2011	77		77
2012	59		59
2013	48		48
2014	57		57
2015	64		64
2016	80		80
2017	60		60
2018	79		79
2019	66		66
2020	72		72
2021	68	13	81
2022	81	32	113
2023	75	22	97
TOTAL	1009	67	1076

Na prática profissional diária no NAVVD, no trabalho direto com as Vítimas, continuamos a sentir dificuldade em colmatar algumas necessidades básicas e urgentes, que se prendem com a insuficiência de recursos e apoios sociais para auxiliar as Vítimas de violência doméstica no seu processo de autonomização ao nível habitacional, sem que esta tenha que ser integrada institucionalmente (e.g., Casa de Abrigo ou Centro de Acolhimento de Emergência). Não obstante, o que se verifica na prática é o recurso a esta resposta, mesmo que a situação de perigo não seja elevada, sendo necessária a proteção da vítima através do acolhimento institucional confidencial, prestando assim uma resposta desajustada às necessidades da vítima, bem como

sobrecarregar a rede com casos sociais, esgotando recursos que são escassos e necessários.

Ao nível habitacional, de acordo com o Estatuto de Vítima, no seu art.º 45º, aprovado pela Lei n.º 130/2015, de 04 de Setembro, que prevê o “apoio ao arrendamento”, estão disponíveis dois protocolos de cooperação, nomeadamente:

- com o Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana (IHRU), I.P., celebrado em 14-12-2013 e objeto de um aditamento em 28-06-2018, que tem por objetivo criar uma cooperação institucional entre as entidades signatárias no apoio ao processo de autonomização das vítimas de violência doméstica integradas e sinalizadas pelas entidades da RNAVVD. O acordo “visa constituir uma bolsa de fogos de habitação com a disponibilização de arrendamento a baixo custo, com cobertura continental destinados a dar resposta habitacional a vítimas de violência doméstica” (CIG, 2021);

- com a Associação Nacional de Municípios Portugueses, celebrado em 05-02-2019, que “visa instituir uma cooperação institucional entre as partes no âmbito do processo de autonomização e empoderamento das vítimas de violência doméstica, sinalizadas pelas respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo integradas na Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica, encontrando soluções que possam dar resposta às suas necessidades de habitação aquando da sua saída e retorno à vida na comunidade” (CIG, 2021).

Não obstante, e dos pedidos encetados junto do IHRU pelo NAVVD, desde 2013, apenas existiu a resposta positiva num caso, e relativamente aos pedidos junto dos Municípios, esta possibilidade é viável através da disponibilização de um apartamento para situações de emergência social, tendo no ano de 2023 sido utilizado num caso, bem como dos concursos municipais para arrendamento apoiado, não obstante, e pela inexistência de fogos habitacionais esta resposta é escassa.

A título de exemplo, e de acordo com Diagnóstico Social de Portalegre (2015, p. 19) “apesar da preocupação em colmatar as carências habitacionais e sociais das famílias não tem sido possível satisfazer todos os pedidos de habitação (321), sendo um dos indicativo de que são insuficientes o n.º de fogos de habitação social e ou a custos controlados”.

Neste seguimento, é necessário inovar e criar respostas habitacionais alternativas de modo a colmatar a necessidade habitacional identificada junto das vítimas de violência doméstica, encontrando-se assim a pertinência e necessidade do projeto apresentado. Toda a ineficácia das respostas existentes, aliado ao facto de um aumento exponencial das rendas, a elevada taxa de desemprego e precarização das pessoas empregadas, auferindo uma renda bastante baixa para assegurar as suas necessidades básicas e direitos fundamentais, fomentando assim, em muitos casos, a

continuidade da coabitação com o alegado agressor, potenciando assim o risco inerente à situação.

Fazendo uma análise dos casos acompanhados pelo NAVVD, tem sido crescente a identificação da necessidade habitacional para a autonomização das vítimas e plena integração social. Neste seguimento, e analisando os 75 processos acompanhados pelo NAVVD no ano de 2023, de acordo com a ficha dos instrumentos únicos, aprovado pelo Despacho n.º 5374/2020, mais especificamente da “Avaliação das Necessidades Sociais e Plano Individual de Intervenção” (cf. anexo 3), verificamos que em 23 casos as vítimas não cessaram o contexto de violência pela inexistência de alternativa habitacional.

Será assim, de seguida, apresentada uma sucinta caracterização das 23 vítimas que careciam de uma resposta habitacional alternativa para cessarem os contextos de violência.

As vítimas foram sinalizadas para acompanhamento pelo NAVVD por 5 instituições distintas, bem como por iniciativa das próprias.

Tabela 2

Entidades Sinalizadoras

	N	%
OPC's	9	39,13
Serviços Sociais	6	26,08
Iniciativa própria	4	17,39
Serviços de Saúde	2	8,70
Serviços de Justiça	2	8,70
TOTAL	23	100%

A análise da distribuição por sexo apresenta uma clara feminização, (n=22; 95,65%) da população-alvo, uma vez que a violência doméstica é uma violência dirigida ao género, maioritariamente à mulher.

Relativamente à distribuição das pessoas quanto à nacionalidade na sua maioria são Portuguesa (n=22; 95,65%) e uma pessoa de nacionalidade Brasileira (n=1; 4,35%).

A média de idades situa-se, em igual número, na faixa etária entre os 26-35 anos (n=6; 26,09%) e 36-45 anos (n=6; 26,09%), seguindo-se a faixa etária entre 46-55 anos (n=4; 17,39%) sendo a idade mínima na faixa etária dos 18-25 anos e a máxima com mais de 65 anos.

Tabela 3*Caracterização sociodemográfica da população-alvo*

	N	%
Sexo		
Masculino	1	4,35%
Feminino	22	95,65%
Nacionalidade		
Portuguesa	22	95,65%
Brasileira	1	4,35%
Idade		
18-25	3	13,04%
26-35	6	26,09%
36-45	6	26,09%
46-55	4	17,39%
56-65	3	13,04%
+ 65	1	4,35%
Relação com a pessoa agressora		
Namorada/o		
Companheira/o	1	4,35%
Cônjuge	14	60,87%
Ascendente	7	30,43%
	1	4,35%
Nível de Ensino		
1.º ciclo	2	8,70%
2.º ciclo	3	13,04%
3.º ciclo	6	26,09%
Secundário	8	34,78%
Superior	3	13,04%
Sem escolaridade	1	4,35%

Pessoas com filhos menores e/ou dependentes a cargo

Sim	16	69,57%
Não	7	30,43%

Situação das pessoas face ao emprego

Trabalhador/a por conta de outrem	12	52,17%
Trabalhador/a por conta própria	1	4,35%
Desempregado/a com prestações sociais	7	30,43%
Pensionistas	1	4,35%
Estudantes	1	4,35%
Incapacidade	1	4,35%

Rendimento médio mensal

Até 300€	3	13,04%
300€ até IAS*	4	17,39%
IAS até salário mínimo nacional*1	14	60,87%
Acima salário mínimo nacional até 900€	2	8,70 %

*Indexante dos apoios sociais de 480,43€ em 2023.

*1 Salário mínimo nacional de 760€ em 2023.

No que respeita à relação que as pessoas estabelecem com a pessoa agressora são de companheiro/a que se apresentam em maior número (n=14; 60,87%), seguindo-se a relação de conjugalidade (n=7; 30,43%).

Relativamente à escolaridade as pessoas apresentam o nível secundário em maior número (n=8; 34,78%), seguindo-se do 3.º ciclo (n=6; 26,09%).

Na sua maioria as pessoas têm dependentes ou maiores a cargo (n=16; 69,57%).

Relativamente à situação das pessoas face ao emprego, a situação que ganha maior expressão é o trabalhador/a por conta de outrem (n=12; 52,17%) e em seguida o desemprego (n=7; 30,43%), mas que auferem prestações sociais.

Por último, mas talvez a característica mais importante, é a identificação dos rendimentos mensais, em que se verifica que a maioria das pessoas auferem entre o valor do IAS e o salário mínimo nacional (n=14; 60,87%), mais concretamente entre os 480,43€ e 760€ mensais.

CAPÍTULO 4. DEFINIÇÃO E OPERACIONALIZAÇÃO DO PROJETO

4.1. Orientações gerais/finalidade

Em resposta às necessidades identificadas, e face à escassez das respostas existentes para apoio às vítimas, mais especificamente alternativas no âmbito habitacional em que o risco seja considerado baixo, é elaborado o presente projeto de parceria. Os dados obtidos, para além de preocupantes, impulsionam a necessidade da criação de respostas que consigam satisfazer as necessidades causadas pela problemática. O NAVVD da CVP de Portalegre, consciente da pertinência da emergência da criação de respostas adequadas à problemática, aliado aos riscos associados ao crime de violência doméstica e aos impactos negativos que a violência causa, não só na integridade física e psicológica das vítimas, mas também ao nível profissional, familiar, financeiro e social, criou o Projeto Apartamentos de Pré-Autonomização Jú e Fausta.

A principal finalidade do projeto reside na integração social das vítimas de violência doméstica, através da sua autonomização ao nível habitacional, contratualizando temporariamente a cedência de dois apartamentos - denominados de Jú e Fausta - disponibilizados ao NAVVD da CVP através de um Contrato de Comodato pelo período de 10 anos.

Estes apartamentos simbolizam o início de uma resposta inovadora e necessária na intervenção com vítimas de violência doméstica, possibilitando a integração de vítimas e/ou dos seus filhos e maiores dependentes numa residência segura e adequada, indo ao encontro do preconizado na Constituição da República Portuguesa, no seu artigo 65.º, que refere “todos têm direito, para si e para a sua família, a uma habitação de dimensão adequada, em condições de higiene e conforto e que preserve a intimidade pessoal e a privacidade familiar”.

Figura 4

Logotipo apartamentos



4.2. Operacionalização

A implementação do projeto assenta no trabalho em rede, reforçando a parceria já existente no NAVVD, existindo uma relação de proximidade entre todos os profissionais intervenientes e na colaboração entre diferentes saberes, que transportam melhores resultados para a prática. A cooperação entre diferentes entidades que contribuirão para o projeto, aliada à intervenção do NAVVD através de uma equipa multidisciplinar especializada, potenciará assim a capacidade de promover uma mudança social positiva, potenciando o exercício pleno de cidadania das vítimas, integrando-as socialmente.

Os Apartamentos de Pré-Autonomização funcionam em regime de autogestão, sendo a pessoa utilizadora responsável pelo mesmo. Entende-se assim por autogestão a gestão por parte da pessoa utilizadora da sua rotina diária no que concerne à alimentação, gás, tratamento de roupa, limpeza, manutenção do espaço, etc.

Pretende-se assim promover a autonomização das vítimas com os seus filhos menores e/ou maiores dependentes a cargo, estas acompanhadas pelo NAVVD e que necessitem de uma resposta ao nível habitacional para o rompimento do ciclo de violência, desde que a avaliação de risco realizada pelo NAVVD seja considerado baixo e apresente rendimentos insuficientes para a satisfação das necessidades básicas.

As vítimas que beneficiam deste projeto terão que manter o acompanhamento da equipa do NAVVD, com o objetivo de delinear um projeto de vida, suportado pela avaliação da necessidades sociais e plano individual de intervenção, que será avaliado semestralmente, podendo assim a sua permanência nos apartamentos ser até esse período.

Através da parceria com um *designer*, em regime de voluntariado, foi criado o logótipo dos apartamentos, conforme a figura 6.

O Projeto Apartamentos de pré-autonomização Jú e Fausta tem como objetivo geral:

- Disponibilizar um espaço seguro e adequado para vítimas de violência doméstica e seus filhos menores e/ou maiores dependentes, possibilitando a sua autonomização.

Os objetivos específicos definidos são:

- Garantir que os apartamentos reúnem as condições adequadas às necessidades identificadas para o acolhimento autónomo das vítimas (coordenadora NAVVD);

- Avaliar as necessidades sociais das vítimas (equipa NAVVD);
- Elaborar os respetivos planos de intervenção individual, com vista à delineação de um projeto de vida sem violência, adequando as estratégias autonomizantes a cada caso com base na avaliação de necessidades sociais (equipa NAVVD);
- Facilitar o desenvolvimento da autonomia funcional no sentido da sua integração social (equipa NAVVD);
- Disponibilizar apoio social, apoio jurídico e acompanhamento psicológico à vítima adulta e crianças (equipa NAVVD);
- Encaminhar a vítima para as respostas/serviços adequados à resposta às necessidades identificadas (equipa NAVVD);
- Utilizar os paradigmas da intervenção social (capacitação, mediação e *empowerment*) contribuindo para um maior sentimento de segurança e auto-estima da pessoa utilizadora e agregado potenciando o seu empoderamento (equipa NAVVD);
- Avaliar a execução do plano individual de intervenção, com uma periodicidade semestral (coordenadora e equipa NAVVD).

Para dar cumprimento aos propósitos do projeto, o termo "pré-autonomização" refere-se ao período ou conjunto de atividades que antecedem ao conceito da autonomização. Refere-se a um conjunto de fatores complexos que necessitam de ser trabalhados e atingidos, de forma a possibilitar a independência das pessoas. Algumas características típicas das fases de pré-autonomização a adotar na intervenção com as vítimas acolhidas no projeto são:

1.º Avaliação inicial: será necessário avaliar e analisar as necessidades da vítima, através do instrumento único de "avaliação das necessidades sociais", mas também fazer o levantamento das necessidades existentes ao nível das atividades de vida diárias. Partindo do princípio de que a autonomização plena engloba determinadas competências quotidianas ao nível da gestão financeira, mobilidade e transporte, gestão doméstica (confeção de refeições, higienização do espaço pessoal), relações sociais, gestão de emoções, gestão do tempo, comunicação eficaz, entre outros, será necessário identificar quais as necessidades de intervenção que antecedem à autonomização plena destas vítimas. É necessária uma visão holística da situação, para que abranja não só os aspetos geradores de vulnerabilidade social, mas todos os outros que simbolizem limitações para a sua independência e autonomização;

2.º Definição de metas e objetivos: após a avaliação inicial, será necessário estabelecer metas e objetivos específicos a atingir no período de permanência nos apartamentos, através da elaboração, em conjunto com a vítima, do plano de intervenção individual.

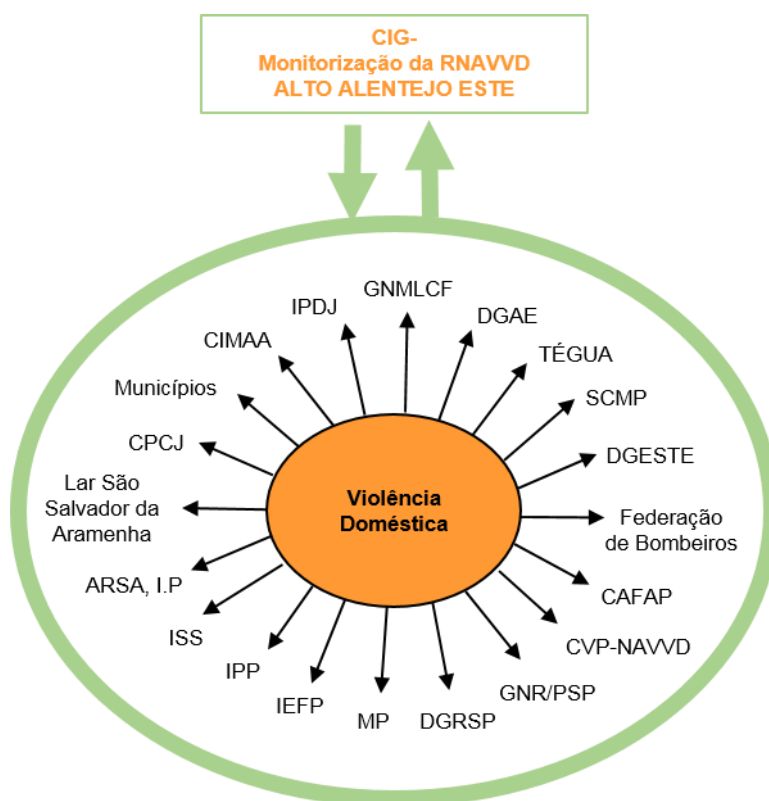
A referenciação para o projeto será realizada de acordo com a avaliação realizada decorrente da intervenção do NAVVD, aliada à necessidade identificada de possuir uma habitação para a cessação do contexto de violência e de não possuir rendimentos suficientes para suprir todas as despesas inerentes a uma vida autónoma. A avaliação de risco terá que resultar num risco baixo, uma vez que a resposta não terá qualquer tipo de vigia.

A intervenção será potenciada pelo trabalho em rede, através da parceria estabelecida decorrente do *Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica*.

Através da parceria estabelecido pelo Protocolo de Territorialização está a ser ultimado o *Manual de Procedimentos da RIVD do Alto Alentejo Este*, que irá delinear os circuitos de comunicação entre os diversos serviços, de acordo com a figura 5, tendo como objetivo melhorar e qualificar as respostas prestadas às pessoas, através de um trabalho articulado com a rede de parceria local, otimizando e adequando as respostas existentes a cada situação.

Figura 5

Circuito de comunicação/articulação da parceria em situações de violência doméstica



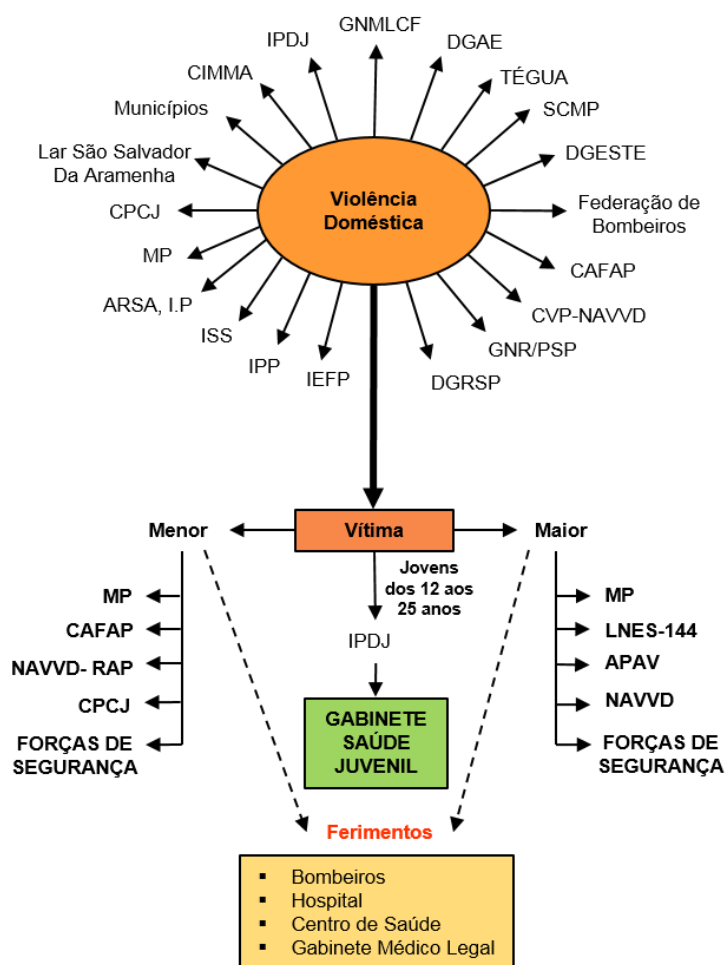
Fonte: elaboração própria.

Considerando a complexidade da problemática, e sendo uma grave violação dos direitos humanos, consideramos que apenas sob o princípio da cooperação e do trabalho em rede conseguimos um combate efetivo à violência doméstica. O trabalho em rede, este sempre privilegiado pelo NAVVD, que reconhece o valor acrescentado pela intervenção articulada, sistematizada e em integral respeito pela complementaridade de saberes, consideramos a importância de uma intervenção articulada, mediante o envolvimento das várias entidades parceiras na procura de soluções e de uma resposta integrada e multidisciplinar.

No Manual, e de forma a definir linhas comuns de intervenção nas diversas áreas ao nível da violência doméstica, foram delineados fluxogramas individuais de intervenção e articulação aquando do aparecimento de uma situação de violência doméstica, bem como um fluxograma de intervenção da RIVD, de acordo com a figura 6.

Figura 6

Fluxograma de Intervenção da RIVD



Fonte: elaboração própria.

Para além da rede de parceria instituída através do Protocolo de Territorialização do NAVVD, e por forma a ampliar os recursos disponíveis para alcançar os objetivos do projeto foram estabelecidas outras parcerias, nomeadamente:

- Empresa EVERTIS e SELENIS com a contribuição financeira para a gestão dos apartamentos;

- Terra Alegre, através da doação de produtos alimentares sempre que necessário (natas, leite, iogurtes);

- SELENIS, Hutchinson e Terra Alegre, promover a integração profissional das pessoas residentes nos apartamentos.

Ao longo do projeto, e uma vez o seu carácter experimental, serão estabelecidas outras parcerias com serviços, empresas e instituições que poderão facilitar e potenciar a plena integração social das pessoas.

4.3. Destinatários e Critérios de Admissão

Os apartamentos de pré-autonomização destinam-se a pessoas vítimas de violência doméstica, sinalizadas e/ou acompanhadas pelo NAVVD, que se encontrem em situação de baixo risco, demonstrando carência económica para fazer face às despesas diárias e quotidianas de modo a satisfazer as necessidades básicas, suas e dos seus descendentes ou maiores dependentes a cargo, em que a integração nesta resposta se mostre adequada e promova a sua plena integração social.

Considerando a definição dos objetivos propostos a alcançar pelo projeto, e cientes da necessidade ao nível habitacional, uma vez a estatística apresentada pelo NAVVD, que das 75 vítimas acompanhadas em 2023, 23 necessitavam desta resposta para a sua autonomização e para a cessação da relação de violência, é crucial que sejam rigorosamente definidos os critérios de admissão e de permanência das pessoas que irão integrar a resposta.

Assim sendo, as vítimas de violência doméstica terão que reunir os seguintes critérios:

- ✓ **Acompanhamento NAVVD** – todas as vítimas que integrem os apartamentos de pré-autonomização devem ter processo de acompanhamento no NAVVD ou, caso não o tenham, no ato de admissão o processo deverá ser aberto no próprio dia. Caso a vítima apresente recusa no acompanhamento do NAVVD ou não aceda, por exemplo, aos atendimentos para acompanhamento e não demonstre uma postura proactiva na resolução da sua situação, mobilizando os recursos necessários

para a sua autonomização, não poderá permanecer nos apartamentos, uma vez que inviabiliza o plano de intervenção anteriormente delineado para a sua autonomização;

✓ **Adequação da resposta** - constituir-se a resposta disponibilizada pelo apartamento de pré-autonomização como a que melhor responde à reorganização pessoal, social e familiar da pessoa utilizadora, com vista à sua autonomia;

✓ **Existência de denúncia por violência doméstica;**

✓ **Situação de risco baixo** – serão integradas vítimas cuja avaliação do grau de risco seja baixo;

✓ **Comprovada carência económica** – vítimas desempregadas ou com um rendimento insuficiente para satisfazer as necessidades básicas;

✓ **Autonomia para as atividades de vida diária** – as vítimas integradas deverão ser autónomas para as atividades de vida diárias, não apresentando condicionantes que as limitem no seio da habitação, nem ponham em risco a sua integridade física ou psicológica. Por estes motivos, as vítimas deverão conseguir realizar, sozinhas, as suas próprias atividades de higiene pessoal, alimentação, mobilidade, vestimenta e calçado;

✓ **Consciência e capacidade de orientação temporal e espacial** - as vítimas devem estar conscientes e ter a capacidade para se orientarem no tempo e no espaço;

✓ **Aceitação da integração da resposta** – aceitação do regulamento interno através da assinatura do termo de aceitação, termo de responsabilidade e contrato que define as regras de permanência nos apartamentos.

4.4. Regras de funcionamento

Os apartamentos de pré-autonomização possuem um regulamento interno próprio (em construção) onde está definido a organização e funcionamento da resposta, dividido por alguns capítulos, nomeadamente:

- capítulo I, disposições gerais (art. 1 a 5);
- capítulo II, processo de admissão (art. 6 e 7);
- capítulo III, instalações e regras de funcionamento (art. 7 a 15);
- capítulo IV, direitos e deveres (art. 16 a 21);
- capítulo V, disposições gerais (art. 22).

Aquando da admissão da vítima será realizado um contrato de cedência do apartamento em que estarão definidos algumas regras e procedimentos, para além do cumprimento dos pressupostos no regulamento interno, nomeadamente:

- a possibilidade de identificar contactos de referência (pessoas de confiança da vítima), permitindo a manutenção de relações securizantes de proximidade da pessoa titular do termo de aceitação e se for o caso, dos seus descendentes dependentes, que poderão fazer visitas aos respetivos apartamentos, facilitando a continuidade dos vínculos pessoais, familiares, sociais e profissionais;

- preenchimento de inventário pessoal, onde identifique todos os seus pertences, sendo-lhe disponibilizada uma cópia, bem como do inventário do apartamento;

- aos utilizadores dos apartamentos, será cobrada uma importância mensal, a fixar de acordo com as despesas correntes, com os consumos de água, gás e eletricidade, tendo em conta o número de pessoas identificadas no termo de aceitação, mas nunca de valor superior às referidas despesas. Não obstante, e em caso de inexistência de rendimentos as despesas quotidianas serão asseguradas através das parcerias estabelecidas.

Do regulamento interno, importa destacar alguns artigos, nomeadamente:

Artigo 16º

Direitos da pessoa utilizadora e descendentes ou maiores dependentes a cargo

1) Constituem direitos da pessoa utilizadora e descendentes ou maiores dependentes a cargo:

a) Usufruto do apartamento de pré-autonomização como recurso transitório de apoio à sua autonomia;

b) Beneficiar de acolhimento, alojamento e segurança, pelo período de tempo estritamente necessário;

c) Direito a ser acompanhada pela equipa técnica do NAV, com competência para intervir na área da violência doméstica;

d) Direito a sigilo e confidencialidade;

e) Direito ao respeito pela sua autonomia, individualidade, desejos, ideias, concepções morais, religiosas e políticas.

f) Direito a encaminhamentos adequados às suas necessidades.

Artigo 17º

Deveres e Proibições na utilização do apartamento, por parte da pessoa utilizadora e agregado familiar

1. Constituem-se deveres da pessoa utilizadora do apartamento:

a) O pagamento, a título de indemnização, à CVP uma importância mensal a fixar de acordo com as despesas correntes com os consumos de água, gás e eletricidade tendo em conta o número de elementos identificados no termo de aceitação, nunca superior às referidas despesas;

b) Aceitar e cumprir o presente regulamento (assinatura da declaração de compromisso) e assinar o termo de aceitação;

c) Aceitar e executar o estabelecido no Plano de Intervenção Individual, entre a pessoa utilizadora e a equipa técnica, que estabelecem as metas de autonomia e de evolução pessoal, social e profissional;

d) Permitir a visita à habitação, sempre que for solicitado por parte da equipa técnica;

e) Participar nos atendimentos e reuniões convocadas pela equipa técnica;

f) Respeitar a confidencialidade da localização do apartamento;

g) Ter bom comportamento moral e civil;

h) Ser responsável pelos seus próprios bens e pelos equipamentos disponíveis no apartamento;

i) Conservar a habitação no estado em que lhe foi entregue e zelar pela sua limpeza;

j) No caso de existência de filhos/as menores ou outros dependentes maiores a cargo, assegurar os cuidados básicos de saúde (vacinação, medicação, entre outros), alimentação, higiene, tratamento de roupas e o seu acompanhamento escolar e pré-escolar;

k) Evitar criar conflitos entre os coabitantes e a rede de vizinhança;

l) Conservar no estado em que se encontrava quando entrou para o apartamento a instalação de energia elétrica, todas as canalizações e seus acessórios, pagando à sua conta as reparações que se tornem necessárias por efeito de incúria ou má utilização;

m) Não realizar quaisquer obras ou instalações que modifiquem as condições de utilização da habitação;

n) Não permitir a coabitação de pessoas estranhas para além das identificadas no termo de aceitação;

o) Aquando da desocupação da habitação, deverá a pessoa utilizadora restituir o apartamento devidamente limpo e em bom estado de conservação, com todas as portas, chaves, vidros e demais instalações,

canalizações e seus acessórios ou dispositivos de utilização, sem qualquer deterioração, salvo as inerentes ao seu uso normal e entregar a chave que lhe foi atribuída;

p) Comunicar atempadamente à equipa técnica a intenção de saída voluntária.

2. É expressamente proibido, nos Apartamentos de pré-autonomização, sob pena de incumprimento:

a) Promover o exercício de atividades comerciais, práticas ilícitas, imorais ou desonestas, nas habitações, ou qualquer outra atividade não prevista no presente regulamento, suscetíveis de perturbar a normal utilização das habitações, a tranquilidade ou os bons costumes das pessoas moradoras;

b) Promover a cedência total ou parcial da habitação bem como a coabitação de pessoas estranhas aos elementos identificados no termo de aceitação;

c) Fazer danças, cantares, músicas e outro tipo de ruídos incomodativos no domicílio, bem como nas partes comuns ou zonas coletivas exteriores aos edifícios, que perturbem a tranquilidade e sossego das pessoas vizinhas no período, compreendido entre as 21 horas e as 09 horas;

d) Fazer ruídos que perturbem os restantes moradores;

e) Prejudicar, quer por falta de reparação dos danos decorrentes de negligência ou uso indevido, quer por alterações interiores ou exteriores, a segurança, a linha arquitectónica ou o arranjo estético da habitação;

f) Ter animais em zonas comuns, exceto no interior da casa, onde será permitida a permanência de apenas um animal de estimação (cães, gatos ou aves engaioladas), desde que não incomodem os vizinhos e não atentem contra o edificado, ou contribuam para a inexistência de condições de habitabilidade quer do fogo onde os mesmos se encontrem quer dos espaços comuns;

g) Depositar lixo fora dos recipientes próprios existentes para o efeito;

h) Despejar lixo ou outros detritos pelas janelas;

i) Pendurar roupa para secar fora dos locais destinados para esse fim;

j) Armazenar ou guardar na habitação, produtos explosivos, inflamáveis ou armas de fogo;

k) Ocupar os espaços comuns, escadas e átrios dos edifícios com a colocação de objetos pessoais e/ ou familiares, exceto quando se tratar de

embelezamento com vasos de plantas, desde que não interfira com a circulação de pessoas;

I) Colocar objetos nas sanitas e canos de escoamento de águas, que pela sua natureza ou consistência, possam vir a impedir o normal funcionamento da rede de esgotos.

Artigo 19º

Cessaçãõ do Acolhimento

- 1) O acolhimento cessa numa das seguintes situações:
 - a) Manifestaçãõ de vontade da vítima, proferida de forma expressa;
 - b) Incumprimento das regras estabelecidas no presente regulamento interno;
 - c) Termo do período inicial de acolhimento ou da sua prorrogaçãõ;
- 2) A saída do Casa deve ser precedida da assinatura, pela vítima, de um termo de saída, à exceçãõ da situaçãõ prevista na alínea c) do número anterior.

4.5. Recursos Humanos

O projeto Apartamentos Pré-autonomizaçãõ Jú e Fausta conta com a coordenaçãõ técnica do NAVVD e a gestãõ da Cruz Vermelha Portuguesa de Portalegre.

A coordenadora do NAVVD fará também a coordenaçãõ dos apartamentos, tendo de suporte toda a restante equipa da estrutura de atendimento para o acompanhamento das pessoas de acordo com o previsto.

No entanto, e de forma a centralizar os contatos relativos a questões físicas e logísticas dos apartamentos, foi identificado um técnico gestor, que será o assistente social do NAVVD. Este terá a responsabilidade de monitorizaçãõ e supervisãõ dos apartamentos, reportando todas as informações à coordenadora técnica.

Neste sentido, e perspectivando uma intervençãõ em rede, como recursos humanos podemos identificar toda a rede de parceria do NAVVD, bem como novas parcerias que se poderãõ viabilizar e mostrarem como necessárias ao longo da implementaçãõ do projeto.

4.6. Desenvolvimento Social e Sustentável

No século XXI tem-se vindo a provar a necessidade de adotar um modelo de desenvolvimento que encontre equilíbrio entre a prosperidade económica, a inclusão social e a sustentabilidade ambiental, indo ao encontro do tripé da sustentabilidade, através de uma governação consciente e a utilização do conhecimento e tecnologia para o bem comum (Sachs, 2015 citado por Luís, 2020).

Segundo Sen (2009, p.210) o “desenvolvimento é fundamentalmente um processo de empoderamento” e “questões como a promoção da igualdade de género podem ter um impacto positivo na ação climática sendo a educação e emprego veículos fundamentais para a mudança de estilos de vida e de promoção de ação consciente e livre”(Luís, 2020), indo assim ao encontro dos objetivos deste projeto.

É fundamental compreender que o Desenvolvimento Sustentável tem de ser entendido de forma sistêmica, sendo que se trata de um objetivo que apenas será alcançado de modo colaborativo e levado em consideração ao nível global e local.

A Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável representa um grande avanço na mudança em direção a uma sociedade mais sustentável, tendo sido assinada pelos 193 Estados Membros da ONU no ano de 2015, vigorando durante os 15 anos seguintes.

A comunidade global com a adoção desta Agenda comprometeu-se com 17 objetivos gerais, respetivas metas e indicadores, e baseia-se em cinco eixos: pessoas, planeta, prosperidade, parcerias e paz, entendendo estes pilares como pontos de importância crucial para o planeta e a humanidade de modo a promover um equilíbrio saudável e inclusivo (ONU, 2015).

O presente projeto, e de forma global, vai ao encontro dos seguintes Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS):

✓ **ODS 1 – Erradicação da Pobreza:** facilitar o acesso a serviços básicos, garantindo a satisfação das necessidades básicas, provendo as pessoas de condições para ter uma vida digna.

✓ **ODS 3 – Saúde e Bem-estar:** "Garantir uma vida saudável e promover o bem-estar para todos em todas as idades", facilitando o acesso a cuidados de saúde, uma vez a parceria estabelecida com os serviços de saúde, bem como com a cessação do contexto de violência que permitirá ganhos na saúde geral e mental das pessoas acolhidas, proporcionando bem-estar às pessoas independentemente da idade.

✓ **ODS 5 - Igualdade de Género:** o projeto Apartamentos de Pré-autonomização Jú e Fausta acolherá qualquer pessoa vítima de violência doméstica, independentemente do seu sexo, género, orientação sexual, idade, raça ou religião.

✓ **ODS 8 - Trabalho Digno e Crescimento Econômico:** promover a empregabilidade das pessoas com salários dignos e iguais para trabalhos de igual valor, através das parcerias estabelecidas com o IEFP e empresas locais, bem como apoiar na elaboração de currículos e candidaturas a emprego.

✓ **ODS 10 – Reduzir as Desigualdades:** a intervenção desenvolvida com as vítimas pressupõe a sua integração social, a sua autonomização e empoderamento. Deste modo, intervimos para o combate e redução das desigualdades sociais.

✓ **ODS 13 -Ação Climática:** promover práticas amigas do ambiente dentro dos apartamentos Jú e Fausta, como o incentivo à reciclagem pela disponibilização de Ecopontos nos apartamentos, pela sensibilização das pessoas para a importância da poupança energética e para a redução do consumo de água.

✓ **ODS 16 – Paz, Justiça e Instituições Eficazes:** facilitar o acesso ao sistema de justiça, promovendo através do acolhimento nos apartamentos de vítimas adultas e crianças a cessação do contexto de violência, promovendo sociedades justas, pacíficas e inclusivas.

✓ **ODS 17 – Parcerias para o Desenvolvimento Sustentável:** este projeto pretende obter novos parceiros locais e/ou nacionais, nas diversas áreas e setores existentes, fortalecendo a sua rede de parceria, potenciando, simultaneamente, e de forma mais eficaz e abrangente, o Desenvolvimento Sustentável da CVP Delegação de Portalegre e a criação de novos projetos.

4.7. Indicadores de avaliação

Ferrito, Nunes & Ruivo, 2010, p. 24 referem que:

“A avaliação deve fornecer os elementos necessários para intervir no sentido de melhorar a coerência (relação entre o projeto e o problema), a eficiência (gestão dos recursos e meios atendendo aos objetivos) e a eficácia (relação entre a ação e os resultados).”

Desta forma, podem ser utilizados vários instrumentos de avaliação para a definição e desenvolvimento de projetos. Os instrumentos podem ir desde a observação desarmada, até aos meios onde a informação é recolhida de forma indireta (Carvalho, 1997 citado por Ferrito, Nunes & Ruivo, 2010).

A avaliação da pertinência, idoneidade, eficácia e eficiência do projeto é ainda precoce (Ander-Egg & Idáñez, 2007), uma vez que o mesmo ainda está em fase de implementação.

No entanto, foram delineados alguns indicadores que permitirão a monitorização e, posterior, avaliação do projeto.

Ao longo da implementação do projeto será realizada uma casuística mensal das pessoas integradas nos apartamentos, a qual nos permite ter as características sociodemográficas das pessoas abrangidas, sendo feito relatórios trimestrais para a proprietária dos apartamentos, mantendo sempre as questões relacionadas com o sigilo e confidencialidade das pessoas acolhidas. Nessa casuística pretende-se recolher os seguintes elementos:

- n.º de pessoas acolhidas por apartamento e quantas destas são menores e maiores dependentes a cargo;
- sexo de todas as pessoas acolhidas;
- idades de todas as pessoas acolhidas;
- rendimento médio mensal da pessoa ou do agregado familiar acolhido;
- data de entrada nos apartamentos;
- data de saída dos apartamentos;
- motivo da saída.

Considerando importante a opinião das pessoas que beneficiam das nossas respostas, com vista à melhoria e adequação das mesmas, será feita uma ficha de avaliação que deverá ser preenchida pela pessoa adulta acolhida em cada apartamento, no qual possam ser identificadas práticas de melhoria de funcionamento, espaço físico, entre outros aspetos.

Nesta ficha pretende-se que possa constar alguns pontos considerados essenciais para uma análise qualitativa da resposta, nomeadamente: principais pontos fortes e fracos dos apartamentos, dificuldades sentidas na adaptação, dificuldades sentidas com as estruturas, relação com a equipa técnica de apoio, bem como apresentadas algumas sugestões de melhoria, entre outros aspetos considerados pertinentes.

Sendo o NAVVD uma organização de cariz social, estando muitas vezes a sua intervenção absorvida pelo trabalho diário e centrada em levar a cabo a sua missão, nem sempre é dada relevância à análise dos dados recolhidos ou refletir sobre os indicadores que são importantes.

Através da análise de dados, pretendemos compreender como está a ser implementada na prática a estratégia definida para a implementação do projeto e avaliar o impacto social gerado nas pessoas e na própria comunidade.

Torna-se assim imperioso definir indicadores de impacto claros e mensuráveis, que estejam alinhados com os objetivos do projeto. Estes indicadores vão facilitar a análise do desenvolvimento do projeto, ajudarão a direcionar a coleta de dados e garantir que as informações obtidas sejam relevantes para a medição do nosso impacto na vida das vítimas acolhidas. Os indicadores, também chamados de Key Performance Indicator (KPIs), são métricas que quantificam o desempenho de uma organização social, ou seja, ajudam a perceber a capacidade de cumprir os seus objetivos e estratégias de forma eficiente.

Apresentamos assim alguns KPI que consideramos fundamentais para medir o impacto do Projeto Pré-autonomização Jú e Fausta:

- Número de vítimas acolhidas;
- Número de vítimas acolhidas com filhos menores a cargo;
- Número de vítimas acolhidas com maiores dependentes a cargo;
- Número de vítimas com rendimento de trabalho dependente;
- Número de vítimas em situação de desemprego;
- Número de vítimas inseridas em emprego durante a sua permanência nos apartamentos;
- Número de vítimas que frequentaram e concluíram ações de formação durante a permanência nos apartamentos;
- Número de vítimas que atingiram um grau de escolaridade superior durante a permanência nos apartamentos;
- Tempo médio de permanência nos apartamentos;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos no tempo estipulado com o Plano Individual de Intervenção concluído;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos no tempo estipulado com o Plano Individual de Intervenção por concluir;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos antes do tempo estipulado por conclusão do Plano Individual de Intervenção;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos antes do tempo estipulado com o Plano Individual de Intervenção por concluir;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos após o tempo estipulado com o Plano Individual de Intervenção concluído;
- Número de vítimas que abandonaram os apartamentos após o tempo estipulado com o Plano Individual de Intervenção por concluir;

- Número de vítimas que se autonomizaram com um rendimento médio mensal abaixo do salário mínimo nacional;
- Número de vítimas que se autonomizaram com um rendimento médio mensal acima do salário mínimo nacional;
- Número de vítimas que se autonomizaram e que beneficiam de rendimentos de prestações sociais (excluindo prestações no domínio da deficiência e do subsistema de proteção familiar);
- Número de encaminhamentos para outras entidades.

CONCLUSÃO

A violência doméstica, mais especificamente a violência contra a mulher, é uma das interfaces da questão social, na qual o Serviço Social é convocado a intervir nessa realidade tão exigente e complexa. São assim muitos os desafios e entraves que o/a assistente social enfrenta no combate à violência doméstica, pois os espaços de intervenção junto a essa questão ainda são muito restritos (Lisboa & Pinheiro 2005).

Assumindo que o/a assistente social é um profissional de direitos humanos, de dignidade humana e de justiça social, assentando a sua intervenção nos princípios e valores do Serviço Social, é da sua competência não só o acesso, como a defesa e a promoção destes direitos junto das pessoas mais vulneráveis, como é o caso das vítimas de violência doméstica.

Este projeto consubstancia-se assim como uma ponte para a plena autonomização da vítima através da promoção de uma cidadania ativa, com vista ao bem-estar geral e satisfação das necessidades humanas, promovendo a sua reintegração social através do acesso ao direito à habitação. O acesso a uma habitação não deve ser visto apenas como uma condição física, permitindo o acesso a outros direitos fundamentais, permitindo a inserção em vários domínios da vida social, como por exemplo o emprego, que dotam a pessoa de “uma identidade e o configuram como um cidadão ativo”.

A habitação satisfaz assim um conjunto de funções, para além de abrigo, como a reprodução da família, sendo fundamental na construção da personalidade de cada pessoa, promove a sua integração social e de socialização.

O Serviço Social atua no combate à violência doméstica através de alguns modelos teóricos, dentre estes o modelo sistêmico e o modelo ecológico. Desta forma, através destes modelos referidos, procura potenciar a intervenção em rede e nos vários subsistemas em que a vítima se insere, ciente que o trabalho em rede e parceria potencia a eficiência e eficácia da intervenção. O trabalho em rede permite às organizações o intercâmbio de informação que a cada um compete, sistematizando os recursos e respostas disponíveis, evitando a sobreposição de serviços, facilitando a mobilização de respostas a utilizar nos problemas sociais, contribuindo assim para uma maior inclusão social, potenciando o acesso aos direitos de cidadania.

O presente projeto está construído de acordo com a aplicação de diferentes competências que facilitaram a sua conceção e, conseqüentemente, facilitará o seu desenvolvimento. Melhorar o desempenho profissional implica identificar o saber mobilizado, bem como identificar o saber a adquirir para programar intervenções futuras e gerar eficácia na ação.

A sustentação da ação no conhecimento deriva de **competências técnico-operativas e reflexivas**, que permitiram ao assistente social analisar, enquadrar o conhecimento do problema, conhecer, apropriar-se e, sobretudo, desenvolver uma ação ajustada à realidade social com a qual trabalha, através dos instrumentos utilizados. O conjunto de instrumentos utilizados pelos assistentes sociais é variado, mas para escolher corretamente qual instrumental irá auxiliá-lo para a intervenção, o assistente social deve articular sua escolha às dimensões teórica e ético-política. O quotidiano profissional impõe limites, oportunidade e desafios ao assistente social, fazendo com que a reflexão, a investigação e a criticidade sejam alguns dos principais elementos utilizados para promover estas competências.

As **competências relacionais** pretendem-se alcançar através da mobilização das redes de parceria já existentes pelo NAVVD, bem como a criação de parcerias

específicas do projeto, motivando a ação dos diferentes profissionais para um objetivo comum. A relação com os profissionais é bastante profícua, existindo um envolvimento e uma postura proactiva na identificação e na procura de soluções adequadas para os problemas existentes, esta caracterizada pela criação de relações de confiança, empatia e cooperação, mas igualmente o entendimento e o respeito pelo desempenho e prioridades de outros saberes e profissões. A dimensão relacional ocupa um lugar central na profissão de Serviço Social, sendo reconhecido o/a assistente social como uma peça fundamental na intervenção inter e multidisciplinar junto de vítimas de violência doméstica, sendo reconhecido o seu conhecimento técnico-teórico, o que torna a intervenção mais qualificada. Através dos benefícios do trabalho em rede, este reconhecido pelas diversas partes, existindo a consciência da mais-valia da mobilização das competências das diversas áreas e saberes, permitindo uma interpretação e resposta holística aos problemas, saindo a ganhar as pessoas beneficiárias da nossa ação, as vítimas de violência doméstica.

O diagnóstico e avaliação das necessidades sociais identificadas pelas vítimas no presente projeto, procurando soluções para colmatar as mesmas, diretamente neste projeto a necessidade ao nível habitacional, decorreu do desempenho de **competências assistenciais e psicossociais**. A aplicação destas competências permitiu ao Serviço Social equacionar os problemas na perspetiva de causalidade social, abordá-los numa perspetiva sistémica e ecológica e intervir para capacitar e empoderar as vítimas para a utilização dos seus recursos e capacidades, respondendo às suas necessidades básicas e de segurança.

O acompanhamento regular ocupa um lugar privilegiado neste processo, em que cabe aos/às assistentes a mobilização de recursos e a clareza de saber se apropriar dos instrumentais de intervenção social, fazendo uma ponte com as orientações teórico-metodológicas, sempre pautadas no projeto ético-político da profissão, a fim de qualificar a atuação junto das vítimas de violência doméstica e promover uma mudança social positiva.

Na prática diária do/a assistente social, e também na elaboração do presente projeto, o profissional é um mero executor de políticas sociais, estando assim afastado do desenvolvimento de **competências políticas**. Existe assim a necessidade de adotar um papel mais interventivo ao nível político, na elaboração de propostas e medidas de intervenção relativamente às questões da realidade social que enfrenta, uma vez o seu lugar privilegiado nas sociedades, nas instituições e na vida individual de cada pessoa, alcançando poder de decisão nas questões sociais.

Do decorrer da elaboração deste projeto, e sob a premissa de assegurar um direito fundamental a todos os seres humanos, a habitação digna, e a segurança das vítimas, permitiu ter um conhecimento mais consciente e aprofundado das dificuldades enfrentadas pelas vítimas no acesso aos seus direitos, o que possibilita em muitos casos a continuidade da coabitação com a pessoa agressora e manterem-se na relação abusiva.

A capacidade económica para as vítimas conseguirem uma habitação é reduzida e repleta de burocracias, mesmo nos casos de acesso a habitação social a resposta não é imediata nem garantida. Em muitos casos, e como forma de se autonomizarem mais rapidamente, recorrem a ficar temporariamente em casa de amigos e familiares, no entanto sentem que estão a invadir o seu espaço e sentem-se um fardo, uma vez que recorrendo a apoios sociais estes são demorados na sua atribuição.

Neste seguimento, e sendo uma responsabilidade do Estado, sugere-se aqui repensar as políticas de apoio às vítimas no processo de autonomização, procurando apoios mais eficientes, para aquelas vítimas que apresentam um risco reduzido e não carecem de resposta em casa abrigo como medida necessária à sua segurança e proteção.

Percebeu-se também que o emprego e o vencimento não são garantias de uma maior independência económica, uma vez a precarização do emprego, os reduzidos salários tendo em conta os custos de vida atuais, bem como, e sendo característica em diversas situações em o agressor possui o controlo face à gestão económica do vencimento.

Este projeto está comprometido com a ética, valores e princípios do Serviço Social, partindo de uma intervenção holística e integrada na violência doméstica, com vista à promoção dos direitos humanos, da dignidade humana e da justiça social.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida, S. (2015). Considerações acerca da Violência Doméstica. Trabalho apresentado à Universidade Fernando Pessoa como parte dos requisitos para obtenção do grau de mestre em Medicina Dentária. Faculdade de Ciências da Saúde. Porto.
- Almeida, I. & Soeiro, C. (2010). Avaliação de risco de violência conjugal: Versão para polícias (SARA: PV). *Análise Psicológica*, 1 (XXVIII): 179-192.
- Alves, C. (2005). Violência Doméstica. Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra.
- Ander-Egg, E. & Idáñez, M. (2007). Avaliação de Serviços e Programas Sociais. Buenos Aires: Edições Projeto Atlântida.

- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (1999). Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência, compreender e proceder. Lisboa: APAV.
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV). (2010). Manual Alcipe: Para o atendimento de mulheres vítimas de violência. 2.^a Edição. Lisboa: Governo dos Açores.
- Associação dos Profissionais do Serviço Social (APSS). (2018). Código deontológico dos assistentes sociais em Portugal. Aprovado na Assembleia Geral da APSS em 25 de outubro de 2018.
- Báúto, R., Fernandes, B., Ramalho, A. & Costa, J. (2019). Guião (In)Formativo Avaliação de risco de Violência Doméstica. Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo. Laboratório de Ciências Forenses e Psicológicas Egas Moniz – Gabinete de Psicologia Forense.
- Branco, F., & Farçadas, M. (2012). O Serviço Social nos Cuidados de Saúde Primários: Contextos, Perspetivas e Desafios. In Carvalho, M., Serviço Social na Saúde (pp. 1-23). Lisboa: Pactor.
- Câmara Municipal de Portalegre. (2015). Diagnóstico Social de Portalegre.
- Carmo, H. & Esgaio, A. (2016). Ética, responsabilidade social e serviço social: um imperativo de educação para a cidadania. Lusíada. *Intervenção Social*, Lisboa, n.º 47/48: 163-184.
- Castanho, A., & Quaresma, C. (2014). RVD - Manual de Aplicação da Ficha de Avaliação de Risco. Secretaria- Geral da Administração Interna.
- Carvalho, M. (2015). Serviço Social com famílias. 1^a Ed. Lisboa: Pactor.
- Carvalho, K. (2018). Visões sobre a Prática dos Assistentes Sociais em Portugal. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. Universidade de Coimbra.
- Carvalho, M. (2020) Serviço Social em catástrofes – Intervenção em crise e emergência social. 1^a Ed. Lisboa: Pactor.
- Código Penal Português. (1995). Decreto-Lei n.º 48/95 de 15 de março. Diário da República.
- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG). (2009). Violência Doméstica: encaminhamento para casa de abrigo. https://www.cig.gov.pt/siic/pdf/2014/siic-VD1_casa_abrigo.pdf
- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG). (2009). Violência Doméstica: Compreender para Intervir - Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituição de Apoio a Vítimas. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.

- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG). (2021). Apoio à Habitação. Lisboa: CIG.
- Constituição da República Portuguesa. (1976). Decreto de 10 de Abril de 1976. Ministério Público de Portugal.
- Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica. (2011). Série de Tratados do Conselho da Europa - Nº 210.
- Cruz Vermelha Portuguesa. (2007). Estatuto da Cruz Vermelha Portuguesa, Decreto-Lei nº 281/2007 de 7 de agosto.
- Cruz Vermelha Portuguesa. (2021). Regulamento interno NAVVD.
- Cruz Vermelha Portuguesa. (2024). Manual de Procedimentos da Rede de Intervenção de Violência Doméstica (RIVD) do Alto Alentejo Este.
- Dias, I. (2000). A violência doméstica em Portugal: Contributos para a sua visibilidade. Lisboa: Associação Portuguesa de Sociologia Publicações.
- Dias, I. (2010). Competências em educação: conceito e significado pedagógico. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional, SP*; 14: 73-78.
- Dinis, S. (2017). Desigualdade de género, um investigador da violência. Portalegre: Instituto Politécnico de Portalegre.
- Diogo, E. & Valduga, T. (2020). O diagnóstico social. In *O Lugar dos Instrumentos no Serviço Social*. Vol. I. Instrumentos Indiretos. Coleção Intervenção. pp. 49-68.
- Ferreira, L. (2011). Manual de Avaliação de Risco. Dissertação de Mestrado em Psicologia Forense e Criminal. Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz.
- Fernandes, C., Moniz, H. & Magalhães, T. (2013). Avaliação e Controlo do Risco na Violência Doméstica. In *violência doméstica – avaliação e controlo de riscos*. Centro de Estudos Judiciários. pp. 225-263.
- Ferrito, C., Nunes, L., & Ruivo, M. (2010). Metodologia de projeto: Coletânea descritiva de etapas.
- Guerreiro, M. (2015). Processos de Inclusão de Mulheres Vítimas de Violência Doméstica. Lisboa: Instituto Universitário de Lisboa.
- Guerreiro, E., Sobrinho, R., Rodrigues, T. & Oliveira, T. (2020). O serviço social e a violência doméstica contra a mulher. *Social Meeting Scientific Journal, São Paulo, Brasil*, v. I, nº. 1: 136-154.
- Idañez, M. & Ander-Egg, E. (2008). Diagnóstico social: conceitos e metodologias. Espanha: Instituto de Ciências Sociales Aplicadas.

- Lisboa, T. & Pinheiro, E. (2005). A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher. In *Revista Katálysis*, vl. 8, nº 2: 199-210.
- Luís, R. (2020). Serviço Social e Desenvolvimento Sustentável. Dissertação de Mestrado em Serviço Social. ISCTE-IUL. Lisboa.
- Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). Violência Doméstica: Compreender para Intervir – Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Marques, D. (2018). O papel do serviço social em contexto de casa de abrigo para mulheres e crianças vítimas de violência doméstica. Dissertação de Mestrado. Iscte - Instituto Universitário de Lisboa.
- Matos, M. (2015). Considerações sobre atribuições e competências profissionais de assistentes sociais na atualidade. *Serviço Social e Sociedade*, 124: 678-698.
- Matos, F. (2018). A mediação como instrumento de Promoção do Sucesso Escolar. In Carvalho, M. Serviço Social e Educação. Capítulo 2: 17-24.
- Meireles, M. S. (2012). A integração em casa de abrigo como forma de reorganização do projeto de vida. Dissertação. Universidade Fernando Pessoa Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Porto.
- Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAVVD). (2017). Protocolo para a Territorialização da Rede Nacional de Apoio às Vítimas de Violência Doméstica.
- Parente, C. (2004). Para uma análise da gestão de competências profissionais. In *Revista da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, 14: 198-342.
- Pinto, C. (2012). Representações e práticas do Empowerment nos trabalhadores sociais. Tese de Doutoramento em Ciências Sociais na especialidade de Política Social. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas.
- Pinto, C. (2014). Serviço Social e Desenvolvimento Sustentável: missões entrecruzadas. In Carvalho, M. & Pinto, C. Serviço Social Teorias e Práticas: 143-162. Lisboa: Pactor.
- Portugal. (2007). Lei nº 59/2007 de 4 de Setembro. Diário da República.
- Portugal. (2009). Lei n.º 112/2009 de 16 de setembro. Diário da República.
- Portugal. (2015). Lei n.º 130/2015 de 4 de setembro. Diário da República.
- Portugal (2018). Decreto Regulamentar nº 2/2018 de 24 de janeiro. Diário da República.
- Portugal (2020). Despacho n.º 5374/2020 de 11 de maio. Diário da República.
- Ramos, P., Silva, A. & Pedrosa, S. (1997). O apoio domiciliário enquanto o factor de integração social dos doentes com SIDA. Trabalho apresentado para obtenção do grau de licenciatura ao Instituto Superior de Serviço Social de Lisboa.

- Redondo, J., Pimentel, I., & Correia, A. (2012). Manual SARAR - Sinalizar, Apoiar, Registrar, Avaliar, Referenciar: Uma proposta de Manual para profissionais de saúde na área da violência familiar/entre parceiros íntimos. Coimbra: Administração Regional de Saúde do Centro.
- Reis, J. (2009). O Maslow desconhecido: uma revisão de seus principais trabalhos sobre motivação. *Revista de Administração - RAUSP* vol. 44 núm. 1. pp. 5-16.
- Relatório Anual de Segurança Interna. (2022). Lisboa: Ministério da Administração Interna.
- Roberts, A. (2002). *Handbook of Domestic Violence Intervention Strategies: Policies, Programs and Legal Remedies*. Oxford: Oxford University Press.
- Ruch, G. (2005). Relationship- based practice and reflective practice: holistic approaches to contemporary child care social work.
- Silva, J. (2014). Perfis de redes sociais pessoais de idosos com e sem apoio de respostas sociais - um contributo para o desenvolvimento de tipologias no Diagnóstico Social. Dissertação Apresentada para obtenção do grau de Mestre em Serviço Social. Instituto Superior Miguel Torga.
- Silva, C. (2020). Violência de género contra as mulheres: o caso das mulheres acompanhadas pela apav. Monografia no âmbito do Mestrado em Serviço Social. Universidade de Coimbra.
- Tavares, O. (2011). Violência conjugal: dados sócio-demográficos, comportamentos e crenças associados: fragmentos de um amor menor. Tese de Mestrado. Portalegre: ESECS.
- Valduga, T. (2018). Da emancipação à cidadania social: serviço social e assistência social: uma análise Portugal/Brasil. Tese de Doutoramento. ISCTE-IUL. Lisboa.
- Vieira, R. & Vieira, A. (2018). Serviço Social e Mediação Intercultural em Contexto Educativo. In Almeida, J. & Sousa, P. *Serviço Social na Escola. Contributos para o campo profissional*. Capítulo X: 223-239.