



Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Violência Conjugal: Intervenção Social e Direitos Humanos

Andreia Sofia Cristelo Fernandes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:
Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira, Professor Auxiliar Convidado
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2011



Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas

Violência Conjugal: Intervenção Social e Direitos Humanos

Andreia Sofia Cristelo Fernandes

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de
Mestre em Serviço Social

Orientador:
Doutor Jorge Manuel Leitão Ferreira, Professor Auxiliar Convidado
ISCTE- Instituto Universitário de Lisboa

Junho, 2011

Agradecimentos

Elaborar uma dissertação de Mestrado é por si um processo longo e trabalhoso, fruto da absorção de conhecimento e da paixão pela problemática. Consiste num processo solitário e ausente, envolvido num suporte cujo agradecimento é indispensável.

Em primeiro lugar agradeço ao Professor Doutor Jorge Ferreira, enquanto meu orientador, pela disponibilidade demonstrada, pelo saber transmitido, pela motivação e apoio no decorrer da investigação. O seu conhecimento permitiu a abertura do meu campo de visão e deu origem a muitas indagações não antes consideradas por mim.

Agradeço à Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), em especial ao Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa (GAV), pela disponibilização de material confidencial dos processos de vitimação que enriqueceram a investigação, e por toda a disponibilidade e auxílio.

Às Assistentes Sociais e à Responsável pela Área Social, Dr.^a Ana Teresa Silva pela informação concedida e pela participação no estudo. E em particular à Dr.^a Maria João Soares, também Gestora do GAV de Lisboa, por todo o apoio, motivação, disponibilidade e colaboração sem os quais seria difícil a chegada a esta fase.

A todos os professores das Unidades Curriculares do Mestrado de Serviço Social do ISCTE, pois contribuíram para o estudo através do conhecimento transmitido e permitiram que as minhas indagações me levassem mais além nesta busca pelo conhecimento.

À Casa de Abrigo Alcipe, pelos conhecimentos adquiridos fruto da minha experiência e do convívio diário com a problemática, às mulheres e crianças acolhidas pela partilha de vivências que permitiram alargar e enriquecer a minha perspectiva sobre a violência conjugal.

Às minhas colegas pela entreajuda, partilha e apoio mútuo, neste longo processo.

Aos meus amigos, pelo apoio sincero, pelas horas dispendidas a ouvir-me falar de violência conjugal, pela compreensão perante a minha ausência e indisponibilidade constante.

À minha família, pela força e pela confiança depositada sem hesitações. Ao meu avô Cristelo e às minhas tias Laura e Emília, por serem grandes referências.

Ao meu namorado, pela confiança inabalável, pela compreensão perante o meu escasso tempo, pela força transmitida, e pela sua simples presença.

Aos meus pais, pela presença insubstituível, pela confiança e força transmitida, pela paciência, pelo amparo nas quedas e pela motivação perante os obstáculos.

E a Deus, essência na minha vida.

Resumo

Este trabalho consiste numa investigação no âmbito do Serviço Social sobre a intervenção social e a promoção dos Direitos Humanos das vítimas de violência conjugal. Aborda a violência conjugal enquanto problema social de visibilidade crescente detendo graves repercussões nas suas vítimas, que na presente investigação inclui mulheres e crianças. A necessidade de apoio e respostas sociais com que as vítimas se confrontam vem realçar como objecto de estudo a intervenção social neste contexto familiar. Sendo esta investigação um estudo de caso tal reporta para a intervenção social da APAV.

Como procedimentos metodológicos, a pesquisa contou com a observação estruturada, a análise documental, e a aplicação de entrevistas de carácter aprofundado. Na segunda, foi necessário recorrer ao método quantitativo de forma a demonstrar as tendências actuais da intervenção social. A aplicação da análise de conteúdo categorial permitiu estabelecer uma articulação entre os elementos teóricos constantes no quadro teórico e dados empíricos, e consecutivamente a chegada ao conhecimento sobre a intervenção social.

Pelo que foi possível a elaboração sistematizada dos procedimentos do assistente social, destacando os princípios que estão na base da sua prática profissional e realçando a presença assídua da promoção dos direitos humanos das vítimas. Concluiu-se que a intervenção tem como base a avaliação do risco, através da qual é possível delinear todo o processo interventivo. A articulação com outras entidades, ou seja a intervenção em rede, é crucial tal como a vontade da vítima excepto aquando da existência de risco sobre as crianças, cuja sinalização é imediata.

Palavras-chave: Violência Conjugal, Intervenção Social, Direitos Humanos, Família, Criança.

Abstract

This work consists of research into the Social Work about social intervention and promotion of human rights of the victims of conjugal violence. It discusses conjugal violence as a social problem of increasing visibility having serious repercussions on the victims, which in this research includes women and children. The need for support and social responses that the victims feel leads the subject of study: the social intervention in the context of family violence. This research is a case study and it is about APAV social intervention.

As methodological procedures, the survey contains structured observation, document analysis, and depth character interviews. In the document analysis, it was necessary to use the quantitative method to demonstrate current trends of social intervention. The application of categorical content analysis allowed us to establish a link between the theoretical elements contained in the theoretical framework and the empirical data, and consecutively gain an understanding of social intervention.

It was possible the systematic elaboration of procedures of social worker, highlighting the principles that underlie the professional practice and the assiduous presence of the promotion of victim's human rights. It was concluded that the intervention is based on risk assessment, through which one can sketch out the whole intervention process. The collaboration with other entities in the network intervention is as crucial as the will of the victim except when there is risk on children, whose signaling is immediately.

Key words: Conjugal Violence, Social Intervention, Human Rights, Family, Children

Glossário de siglas

APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CA- Casa de Abrigo

CPCJ – Comissão de Protecção de Crianças e Jovens

GAV – Gabinete de Apoio à Vítima

GNR – Guarda Nacional Republicana

IPSS – Instituição Particular de Solidariedade Social

IAC – Instituto de Apoio à Criança

INEM – Instituto Nacional de Emergência Médica

LNES – Linha Nacional de Emergência Social

ONG – Organização Não Governamental

PSP – Polícia de Segurança Pública

TAV – Técnico de Apoio à Vítima

Agradecimentos.....	v
Resumo.....	vi
Abstract	vi
Glossário de siglas.....	viii

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1: Análise documental e quantitativa dos processos	III
Quadro 2: Caracterização das vítimas	V
Quadro 3: Caracterização da história de vitimação.....	VI
Quadro 4: Intervenção Social e promoção dos Direitos Humanos	VII
Quadro 5: Intervenção Social com Crianças	XI

ÍNDICE

INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I – Violência conjugal enquanto problema social	3
1. Violência conjugal - Visibilidade crescente de um problema social inerente à família.....	3
2. Dimensão e evolução do problema	6
3. Perspectivas teóricas sobre a violência conjugal.....	10
CAPÍTULO II – Metodologia de Pesquisa	21
1. Problema em análise.....	21
2. Campo empírico	23
3. Opções metodológicas.....	23
4. Universo e Amostra.....	25
5. Técnicas de recolha e Tratamento dos dados	26
CAPÍTULO III – Intervenção social e promoção dos Direitos Humanos das vítimas de violência conjugal	29
1. Expressão da violência conjugal e respectiva intervenção social	29
2. Intervenção Social e Promoção dos Direitos Humanos no GAV de Lisboa	31
CONCLUSÃO	41
BIBLIOGRAFIA.....	47
LEGISLAÇÃO.....	49
DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA.....	50

BIBLIOGRAFIA WEB	50
ANEXO A: Guião de Entrevista	I
ANEXO B: Análise Documental	III
ANEXO C: Análise de Conteúdo.....	V
CURRICULUM VITAE	XV

INTRODUÇÃO

O presente trabalho constitui-se na dissertação de Mestrado em Serviço Social realizada no Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL), cujo tema é “Violência conjugal: Intervenção Social e Direitos Humanos”.

A questão da violência conjugal tem sido algo muito focado actualmente, apesar de não se tratar de um problema de carácter recente. Após a sua emergência à esfera pública gera-se toda uma preocupação em torno das vítimas, sobretudo mulheres e crianças, pois normalmente apresentam-se como os grupos mais vulneráveis e mais atingidos. A consciencialização de que esta violência acarreta sérios danos às vítimas é alcançada, a par com ideia de violação dos seus Direitos Humanos. O risco elevado, o estado de vulnerabilidade e as necessidades sentidas a vários níveis que as vítimas por norma apresentam, vêm realçar o quanto importante é a intervenção social com as mesmas, no sentido de promoção dos seus Direitos Humanos, de auxílio no retorno a uma vida estável sem riscos e no alcançar do seu projecto de vida.

Para dar início a esta investigação surge como pergunta de partida a seguinte questão: “Qual a intervenção do Serviço Social no Gabinete de Apoio à Vítima de Lisboa da Associação Portuguesa de Apoio à Vítima junto a vítimas de violência conjugal com vista à promoção dos seus Direitos Humanos?”. Assim, importa perceber como é realizada a intervenção social com as vítimas, quais os procedimentos e respostas existentes, tendo particular atenção à forma como são promovidos os seus Direitos Humanos.

O presente estudo contempla como objectivo geral:

- Aprofundar o conhecimento e sistematizar a intervenção do Serviço Social num serviço de atendimento em situações de violência conjugal.

No que respeita aos objectivos específicos, estes consistem em:

- Identificar o tipo de famílias mais vulneráveis à violência conjugal
- Caracterizar as crianças envolvidas em agregados familiares com violência conjugal
- Elaborar uma tipologia da abordagem do assistente social no primeiro contacto com a situação
- Sistematizar os procedimentos do assistente social na prevenção, protecção e acompanhamento da criança integrada em contextos familiares de violência conjugal
- Categorizar o tipo de respostas dadas pelo assistente social a estas famílias e às crianças

Relativamente ao objecto de estudo, este consiste na intervenção do Serviço Social em contexto familiar de violência conjugal.

Para dar continuidade ao estudo apresentam-se algumas questões a investigar, como:

- Qual o tipo de família que mais se apresenta vulnerável à violência conjugal e quais as características das crianças envolvidas em agregados familiares onde existe violência conjugal

- Estabelecer uma relação entre o tipo de abordagem técnica adoptada pelo assistente social e o tipo de abordagem que referem adoptar aquando da entrevista

- Estabelecer uma relação entre os procedimentos adoptados na prevenção, protecção e acompanhamento da criança e os procedimentos que os assistentes sociais referem adoptar aquando da entrevista

- Estabelecer uma relação entre o tipo de respostas dadas pelo assistente social às famílias que se apresentam num contexto de violência conjugal

A nível do campo empírico destaca-se a realização do estudo no GAV de Lisboa da APAV¹, sendo o universo a APAV enquanto instituição, cuja amostra é composta por todos os assistentes sociais que colaboraram na mesma e ainda a responsável pela área social. Quanto aos procedimentos metodológicos, foram realizadas entrevistas em profundidade do tipo semi-directivo, efectuada análise documental dos processos da APAV e feita observação estruturada. A análise dos dados foi feita através da análise de conteúdo, privilegiando o uso de categorias.

O presente trabalho encontra-se dividido em três capítulos, no primeiro aborda-se essencialmente o tema, onde de início se realçam os seus aspectos mais relevantes, a sua dimensão, a legislação subjacente, as suas implicações, e em seguida se foca sobretudo a intervenção do Serviço Social com as vítimas. Pretende dar uma resposta à pergunta de partida apresentada através das perspectivas teóricas. O segundo capítulo centra-se nos aspectos metodológicos adoptados para a realização do estudo, desde a escolha das técnicas de recolha ao tratamento dos dados. E o terceiro capítulo, consiste na apresentação da análise dos dados obtidos, na exploração de tendências verificadas e no delinear de conclusões, culminando no atingir dos objectivos propostos.

¹ Constituição da associação e estatutos iniciais – Diário da República, III Série, n.º 159, de 12/7/1990 (http://www.apav.pt/portal/pdf/constituicao_1990.pdf); Registo definitivo e reconhecimento da utilidade pública – Diário da República III Série, n.º27, de 1/2/1991 (http://www.apav.pt/portal/pdf/reg_definitivo_1991.pdf); Registo definitivo da alteração dos estatutos – Diário da República II Série, n.º38, de 22/2/2007 (http://www.apav.pt/portal/pdf/reg.Alteracoes_2007.pdf).

CAPÍTULO I – Violência conjugal enquanto problema social

1. Violência conjugal - Visibilidade crescente de um problema social inerente à família

A violência entre os cônjuges, questão outrora pouco vincada em termos do conhecimento público, ganha visibilidade a partir dos anos setenta a nível internacional e em particular nos anos noventa em Portugal (Matos, 2006:1). Como esclarece Gelles (1997:3) este tipo de violência era outrora considerado como algo raro. A sua existência na família sobre o silêncio das vítimas e sobre a coação do agressor começa a desenhar-se de outra forma em sociedade, as suas implicações entram em evidência e começam a ser associadas à violação dos Direitos Humanos, que afecta sobretudo o grupo das mulheres e o das crianças (Casimiro, 2002:3).

Entende-se por violência conjugal segundo a concepção de Maria Emilia Costa e Cidália Duarte (2000:26), o abuso físico, sexual, emocional/psicológico e negligência ocorrido entre duas pessoas adultas, que partilham uma relação igualitária e simétrica. Hampton e Coner Edwards (1993, in Dias, 2004:119) partilham desta concepção mas incluem o abuso económico, e consideram-na um “padrão de comportamento”, cujo intuito é a intimidação e o controlo de um cônjugue sobre o outro. Walker (1994, in Matos, 2002:84) por seu turno, assume a existência de um modelo de controlo no relacionamento, onde a dominação e a subordinação estão inerentes, independentemente de ser o homem ou a mulher a infligir a violência. A perspectiva de Alexander (1993, in Matos, 2002:84) revela-se um pouco mais restrita, pois além de focar mais o dano físico ou emocional que o marido ou companheiro inflige sobre a esposa ou companheira, abrange apenas casais heterossexuais, onde os papéis de agressor e vítima estão cingidos a um determinado género.

O termo violência conjugal remete para a existência da mesma probabilidade que o homem e a mulher têm de exercer violência um sobre o outro, contudo existe uma forte tendência para considerar a mulher como vítima e o homem como agressor. Não só a literatura aponta a mulher como o género mais vulnerável, como a própria investigação apresenta dados que indicam uma maior predisposição por parte do homem para ter comportamentos mais violentos (Matos, 2006:17). Muitos autores defendem que a violência exercida pela mulher é, inclusivamente, um quanto legitimada pela auto-defesa ou reacção à violência que lhe é infligida (Matos, 2006:17). Apesar de perpetrada por ambos, os estudos registam valores mais elevados na violência conjugal sobre a mulher (Matos, 2006:18).

A dinâmica da violência conjugal envolve uma série de maus tratos, que podem ocorrer isoladamente ou em conjunto, podendo qualquer acto despoletá-la (Matos, 2002:85). Para Manuel Antunes (2002:61-62) e Walker (1984, in James, 2008:266) esta dinâmica é cíclica, designada de ciclo da violência, composta por três fases, a “fase da emergência da tensão”, a “fase do incidente da violência familiar” e a “fase da reconciliação ou de trégua”, onde existe uma situação de tensão que gera violência, seguida de arrependimento que leva a um período pacífico até à próxima situação de tensão. O ciclo vai-se alterando ao longo da relação, o período pacífico tende a durar menos tempo e o de violência a agravar (Antunes, 2002:62).

Independentemente do seu tipo, esta violência é uma questão transversal no tempo e espaço, podendo atingir qualquer classe ou estatuto social (Matos, 2006:27), raça ou etnia (Gelles, 1997:6), não sendo portanto algo exclusivo de um determinado grupo.

Só a partir dos anos setenta, como supracitado, é que a violência conjugal é exposta à opinião pública e ganha o seu lugar enquanto problema social atingindo visibilidade e sendo denunciada, para tal poderá ter contribuído a transparência da qual passaram a ser dotadas as relações familiares, a transformação do papel da mulher, o exercício dos seus direitos, os testemunhos reais de vítimas de violência que puseram a descoberto a questão, e os movimentos que se verificaram a nível colectivo (Matos, 2006:28). É de referir que o súbito interesse associado aos maus tratos infantis serviu de mote para que a atenção se estendesse também à violência conjugal (Gelles, 1997: 33). Elza Pais (2010:90) afirma que o que antes se constituía um problema pessoal de muitas mulheres passou a ser encarado como problema social, e segundo Gelles (1997:5) também como um problema de saúde pública.

Como adianta Marlene Matos (2006:1) no plano teórico, empírico e prático, inicia-se uma busca por conhecimento em termos da caracterização do problema, do seu impacto sobre as vítimas directas e vicariantes ou seja mulheres e crianças respectivamente, e a nível das estratégias de avaliação da violência e da própria intervenção. A associação entre a violência conjugal e os Direitos Humanos, a consciencialização pública, os avanços políticos internacionais e nacionais, as respostas judiciais, os meios de comunicação, e a ciência permitiram assim, a escalada ao topo deste problema social (Matos, 2006:28-30).

O conhecimento científico sobre a violência conjugal começa assim a enriquecer-se em Portugal, tendo sido realizados diversos estudos no âmbito de várias ciências, o que vem valorizar o conhecimento, visto ter sido explorado por diferentes ópticas. A título ilustrativo, no

âmbito da Sociologia o conhecimento enveredou em torno das representações sociais da violência, das explicações que a justifiquem e dos riscos que envolve. De onde são exemplo os estudos de Cláudia Casimiro (2002) sobre as “Representações Sociais da Violência Conjugal” centrado na visão das mulheres vítimas sobre a violência em diferentes contextos sociais; o de Isabel Dias (2004) sobre as “Representações e Práticas da Violência Doméstica em Famílias de diferentes meios socioprofissionais”, abarcando casais com historial de violência em meios socioprofissionais distintos; e o de Elza Pais (2010) sobre “Homicídio Conjugal em Portugal – Rupturas violentas da conjugalidade” sobre o desfecho trágico da violência através da morte.

A Psicologia por sua vez centrou-se mais nos danos que a mulher sofre ao ser vítima, na intervenção psicológica e na exposição de crianças à violência. Como ilustram os estudos de Marlene Matos (2004) sobre a “Violência nas relações de Intimidade – Estudo sobre a mudança psicoterapêutica na mulher” onde se centra nos danos da violência sobre a mulher e em torno da intervenção psicológica; e os de Ana Sani, que se centrou na exposição de crianças à violência, como “Avaliação de crianças expostas à violência interparental em processos de separação e divórcio” (2006), “As crenças das crianças sobre a violência e as percepções sobre os conflitos interparentais” (2007), “Crianças expostas ao trauma da violência familiar” (2007), “Exposição à Violência Interparental” (2007), e “Evidência empírica na abordagem sobre as consequências da exposição à violência interparental” (2008).

No que se reporta em especial ao Serviço Social ganha relevância afirmar que por se tratar de uma área recente na sociedade científica portuguesa ainda se encontra com carências em termos de investigação. O Serviço Social prende-se mais com o trabalho prático que suporta para a intervenção social, pelo que a investigação vem aprimorá-la e revesti-la de maior eficácia e adequação. O presente estudo pretende deste modo dar o seu contributo à investigação em Serviço Social que começa a dar passadas mais largas. O cruzamento entre a necessidade de intervenção com as vítimas de violência conjugal e a promoção dos Direitos Humanos vem permitir perceber como de facto é efectuada a intervenção social e a sua relação com os Direitos Humanos, que se ergue como aliado a esta área disciplinar. A intervenção social segundo as perspectivas teóricas a ser expostas possibilita apoio na superação da situação de vitimação e o adquirir de competências que possibilitem colocar em prática o projecto de vida das vítimas. Desta forma, pretende-se aferir esta intervenção, qual a acção do Serviço Social perante vítimas

directas e vicariantes, perante os danos e necessidades por estas apresentadas, e qual a sua articulação com os direitos da mulher e das crianças que foram lesados.

2. Dimensão e evolução do problema

Análise estatística

Como forma de percepcionar a dimensão do problema, retenha-se a atenção nos dados recolhidos pela APAV² no ano de 2009. Analisando o perfil da vítima e do autor do crime, é possível perceber no caso da primeira que, em 86,6% dos casos é do sexo feminino, sendo que em 41,9% a sua idade encontra-se entre os 26 e os 55 anos, o seu estado civil é em 44% o de casada, o tipo de família é em 47% nuclear e a sua relação com o agressor é de cônjuge ou companheira. A nível das suas habilitações, 31,4% das vítimas tem o 1º ciclo e o ensino superior, cuja situação profissional é em 34,4% de empregada. No que respeita ao perfil do autor do crime, em 84% é do sexo masculino, em 36,1% a sua idade centra-se entre os 26 e os 55 anos, em relação ao estado civil é em 47,6% o de casado, onde a sua relação com a vítima é de cônjuge ou companheira. As suas habilitações inserem-se em 21,8% no 1º ciclo e no ensino superior, sendo que em 40,7% a sua situação profissional é de empregado. Em ambos os perfis, tanto a vitimação como o crime são de violência continuada³.

A APAV⁴ apurou ainda em 2009 que a mulher surge como a principal vítima com 88% das sinalizações, relativamente ao homem com 10%. Dos crimes registados sobre violência familiar, 55% são de violência conjugal, e em 65% a residência comum é o local privilegiado de ocorrência. Quanto às modalidades mais infligidas sobre a mulher, avultam-se os maus tratos psíquicos com 35,1%; os maus tratos físicos com 29,2%; e as ameaças com 20,3%.

A PSP⁵ também avança com alguns dados, onde o número de ocorrências registadas nas esquadras em 2000 foi de 6958 comparado a 2007 com 13050, efectuou ainda um total de 888 detenções entre os dois anos. Detectou que a relação entre vítima e agressor é de conjugalidade em 70% dos casos, sendo que em 86% a vítima é a mulher e em 14% o homem.

² http://www.apav.pt/portal/pdf/Sumula_Estatisticas_APBV_2010_.pdf

³ http://195.23.38.178/siicportal/files/siic-PR_APBV.pdf

⁴ http://www.apav.pt/portal/pdf/estatisticas_apav_2009sumula.pdf

⁵ <http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/violenciadomestica.aspx?menu=2>

Acções internacionais e o quadro jurídico português

Perante este problema social, a necessidade de implementação de políticas, de medidas sociais relacionadas com a sua prevenção, assistência e intervenção na família, e alterações na legislação fez-se sentir (Ferreira da Silva, 1995, in Dias, 2004:70).

As Nações Unidas na Declaração dos Direitos Humanos consideram esta violência um fenómeno global com características comuns em países distintos (Pais, 2010:233). Tendo contribuído para o seu combate de diversas formas, como através da Carta das Nações Unidas; da Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres, conhecida como “Carta dos Direitos Humanos das Mulheres”; da Declaração sobre a Eliminação da Violência Contra as Mulheres adoptada em 1993; da Conferência Mundial sobre as Mulheres em 1995 onde a Violência contra as Mulheres foi uma das áreas críticas; entre outras convenções e recomendações igualmente importantes (Pais, 2010:236-241). Destaca-se ainda a Declaração dos Direitos Humanos da Criança, que lhe concede protecção a qualquer forma de mau trato incluindo familiar, com programas para prevenção e tratamento das vítimas (ISFW, 1992:14). A título ilustrativo, consta o Artigo 19 “Protecção contra maus tratos e negligéncia”, onde cabe ao Estado a protecção da criança a qualquer tipo de mau trato por parte dos pais ou responsáveis legais, tal como lhe compete o estabelecer de programas para a prevenção do mau trato e tratamento das vítimas (UNICEF, s.a.).

A União Europeia, no âmbito do Roteiro para a Igualdade entre Homens e Mulheres de 2006 a 2010, contemplou a “erradicação de todas as formas de violência em relação ao sexo” como uma das áreas prioritárias de intervenção (Pais, 2010:241). O Comité Económico e Social da União Europeia em 2006 adoptou um apelo à Estratégia pan-europeia sobre violência doméstica contra as mulheres, onde realçou sobretudo a importância da adopção de planos nacionais no seu combate (Pais, 2010:242). O Parlamento Europeu em 2006 aprovou a resolução sobre as acções futuras no combate à violência sobre a mulher, apelando aos Estados-Membros medidas de protecção e apoio às vítimas, onde se destaca o programa Daphne com medidas preventivas no combate à violência sobre crianças, jovens e mulheres (Pais, 2010:241). Também o Conselho da Europa considerou relevante o reconhecimento e o respeito pela dignidade e integridade das mulheres e dos homens, consagrados na Convenção para a Salvaguarda dos Direitos Humanos e Liberdades Fundamentais, a violência conjugal foi tema ainda na 3ª Conferência Ministerial Europeia sobre a Igualdade entre Mulheres e Homens, na 3ª Cimeira

onde os Chefes de Estado e do Governo do Conselho da Europa assumiram o compromisso de erradicação da violência contra as mulheres, e nas muitas campanhas que o Conselho da Europa levou a cabo, como a Campanha Nacional Contra a Violência Doméstica em 2007 desenvolvida em Portugal (Pais, 2010:242-245).

A legislação Portuguesa começou a contemplar esta problemática na década de noventa (Dias, 2004:11), através da criação de leis que recriminam a violência e prestam auxílio às vítimas. A título de exemplo desponta alguma legislação de carácter relevante ao estudo em questão, sendo de realçar a existência de demais legislação neste âmbito.

No Código Penal está presente o Artigo 152º⁶ referente à “Violência Doméstica”, em que o indivíduo que infligir maus tratos físicos, psíquicos, castigos corporais, ofensas sexuais ou privar a liberdade ao cônjuge ou ex-cônjuge; do indivíduo com o qual tenha ou tenha tido uma relação idêntica à de conjugalidade, mesmo sem coabitar; ao progenitor de descendente comum em 1.º grau; ou a um indivíduo em situação indefesa (idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica) com o qual coabite, tem punição de 1 a 5 anos de prisão. Caso a prática destes seja efectuada sobre um menor, na sua presença, no domicílio da vítima ou em domicílio comum, passa a 2 a 5 anos de prisão. Se resultar em ofensa à integridade física grave ou morte da vítima passa a 2 a 8 e 3 a 10 anos, respectivamente. Pode ainda ter lugar a inibição do exercício do poder paternal, da tutela ou curatela de 1 a 10 anos em caso de condenação. O indivíduo pode ficar sujeito à proibição de contacto com a vítima ou proibição de uso/porte de armas por 6 meses a 5 anos, e à obrigação de frequentar programas específicos de prevenção à violência doméstica. Os artigos 143º, 153º, 158º e 200º, referentes à ofensa à integridade física simples, aos crimes contra a liberdade pessoal (Ameaça), aos crimes contra a liberdade pessoal (Sequestro), e proibição de permanência, de ausência e de contactos, respectivamente, não são exclusivos da problemática mas concedem-lhe grande suporte (Dias, 2000:2-3).

A Lei nº61/91 de 13 de Agosto⁷ “Garante a protecção adequada às mulheres vítimas de violência” que se prende com o reforço dos mecanismos de protecção legal às mulheres vítimas, como formação de um sistema de prevenção e de apoio; a instituição do gabinete SOS para atendimento telefónico; a criação junto dos órgãos de polícia criminal de secções de atendimento

⁶ http://bdjur.almedina.net/item.php?field=item_id&value=1171360

⁷ http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=277&tabela=leis&nversao=

directo às vítimas; incentivo à criação de associações de mulheres para defesa e protecção das vítimas; um sistema de garantias que se adeqüem à extinção da violência e à reparação dos danos.

A Assembleia da República avançou com a Resolução nº31/99 “Regulamentação da legislação que garante protecção às mulheres vítimas de violência” como forma de serem executadas tais medidas, também o Conselho de Ministros actuou com a Resolução nº49/99, tendo aprovado o Plano Global para a Igualdade de Oportunidades cujo objectivo nº2 contempla medidas com o intuito de protecção das mulheres vítimas de violência, e o Ministério da Administração Interna desenvolveu iniciativas como o programa INOVAR, onde se pretende preparar as polícias para estarem aptas à prestação de apoio às vítimas, aumentando a sua eficácia na protecção e prevenção (Dias, 2000:2-4).

A Resolução do Concelho de Ministros nº55/99 levou a que Portugal adoptasse Planos Nacionais contra a Violência Doméstica, que são “instrumentos de sustentação da acção política para prevenir e intervir sobre a violência doméstica”, dirigidos a mulheres vítimas e a crianças vítimas vicariantes, o papel das ONG evidencia-se quanto às respostas de apoio, na criação de Casas de Abrigo, núcleos e gabinetes de atendimento às vítimas (Pais, 2010:252-253).

A Lei nº107/99 de 3 de Agosto⁸ surge como forma de promoção de uma rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas, onde é dever do Estado assegurar o seu funcionamento e manutenção, estas Casas de Abrigo e centros de atendimento, contam com a colaboração de profissionais especializados, sendo os seus serviços prestados de forma gratuita. Ambos constituem-se respostas sociais⁹, sendo as primeiras relevantes no acolhimento temporário de mulheres vítimas e dos seus filhos, onde a segurança e a promoção das suas competências são asseguradas no avançar do seu projecto de vida; e os segundos dão apoio jurídico, psicológico e social, e realizam o encaminhamento a outra entidade, com base na protecção da vítima. No que respeita às Casas de Abrigo evidencia-se ainda o Decreto regulamentar nº1/2006 de 25 de Janeiro¹⁰ sobre a sua organização e funcionamento, garantindo a qualidade do serviço.

Apesar das oscilações que existiram em torno da natureza do crime desta violência, tendo passado de particular (Lei nº 48/95 de 15 de Março) a semi-público (Lei nº 65/98 de 2 de Setembro), consagrou-se na Lei nº 7/00 de 27 de Maio como crime público (Pais, 2010:249).

⁸ <http://dre.pt/pdf1sdip/1999/08/179A00/49944994.pdf>

⁹ <http://www2.seg-social.pt/left.asp?03.06.07.04.01>

¹⁰ http://www.apav.pt/portal/pdf/DR_1_2006.pdf

A Lei nº112/2009 de 16 de Setembro¹¹ sobre o regime jurídico de prevenção da violência doméstica, protecção e assistência às suas vítimas vem realçar um conjunto de finalidades, direitos, deveres e princípios inerentes no apoio às vítimas de violência.

De destacar surge ainda a Portaria n.º 229-A/2010 de 23 de Abril¹², que remete para o Estatuto de Vítima, onde após a apresentação de queixa as autoridades judiciais ou órgãos de polícia criminal competentes, ou em casos excepcionais, a Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género, podem atribuir à vítima este estatuto, onde são conferidos à mesma uma série de direitos e deveres.

No que se reporta às crianças inseridas nestas famílias, refira-se a Lei 147/99 de 1 de Setembro¹³, para prevenção e tratamento de situações de perigo, que consagrou o princípio da subsidiariedade e envolveu na intervenção entidades com competência em matéria de infância e juventude, como as IPSS, os Centros de Acolhimento, as CPCJ e os Tribunais. Quando os pais ou responsável legal da criança colocam em perigo a sua segurança, saúde, educação e desenvolvimento é necessária intervenção, entende-se por perigo situações em que a criança está abandonada, sofre maus tratos físicos, psíquicos ou abusos sexuais, não recebe cuidados e afecto adequado. O seu intuito é a promoção dos seus direitos e a sua protecção onde o seu bem-estar e desenvolvimento não sejam afectados.

3. Perspectivas teóricas sobre a violência conjugal

Transformações na instituição familiar e no papel da mulher

A literatura e o campo científico endereçam a percepção da violência ao contributo das mudanças que ocorreram na própria família, que clarificaram questões de acesso restrito. Na concepção de Giddens (2004:175) a família é um conjunto de indivíduos que se encontram unidos por laços de parentesco – relações que se estabelecem entre os indivíduos por meio de descendência ou casamento - onde os cuidados com as crianças ficam a cargo dos adultos.

Na perspectiva da sociologia da família, esta foi alvo de algumas alterações que se reflectiram nas dinâmicas familiares. Destacam-se as mudanças nos laços conjugais, que se revestem de sentimento ancorado à ideia de felicidade e realização pessoal, onde segundo Shorter

¹¹ <http://www.apav.pt/portal/pdf/0655006561.pdf>

¹² http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1253&tabela=leis&nversao=

¹³ http://www.cnpcjr.pt/preview_documentos.asp?r=313&m=PDF

(1977, in Dias, 2004:32) passa a existir uma livre escolha do parceiro, as relações com os filhos alteram-se e é erguida uma fronteira entre a família e a sociedade. Ao contrário, a família tradicional não alimentava este tipo de sentimentos, considerava-os inclusive como um factor de risco que poderia desencadear conflitos (Dias, 2004:43). A sentimentalização conduziu a uma diferenciação de papéis de género menos demarcada, o facto de os indivíduos partilharem sentimentos permitiu a sobreposição de papéis (Shorter, 1977, in Dias, 2004:37), a perca de exclusividade (Dias, 2004:37), e a emergência de dificuldades na vida conjugal com o surgimento de novos problemas (Pais, 2010:26).

Ocorreram também transformações a nível da organização familiar, surgindo diferentes tipos de famílias como Giddens (2004: 183-191) expôs, destacam-se com pertinência ao estudo, as famílias nucleares que englobam o casal e os seus filhos; as famílias monoparentais, onde apenas está presente um dos pais, devido a situações de viuvez, divórcio, separação ou pelo facto da mulher ser mãe solteira; e as famílias recompostas, onde pelo menos um dos adultos tem filhos de uma relação anterior, o que se traduz no confronto de hábitos e de novas relações de parentesco.

E ainda o papel da mulher sofreu alterações, onde esta passa a ser portadora de direitos quanto ao voto, trabalho, instrução, e onde a repartição das tarefas domésticas e aumento do seu poder dentro da família se aproxima da realidade, gerando maior igualdade de género e aproximação entre os papéis no casal (Silva, 1991:386).

Flandrin (1992, in Dias, 2004:43) esclarece que a família tradicional não transmitia qualquer imagem associada a situações de conflito, o que vai de encontro aos factores que Marlene Matos (2006:8) considera terem encoberto a violência, como a desvalorização ou não percepção desta enquanto questão criminal de gravidade; o contexto privado em que ocorre; o tipo de relação entre o casal; a tolerância à violência; os mecanismos de regulação social; e a importância de valores religiosos e culturais.

A família moderna imprime uma certa ambiguidade na sua dinâmica ao permitir afectividade e privacidade tal como violência e opressão (Saraceno, 1992, in Pais, 2010:223). Cláudia Casimiro (2002:604) e Isabel Dias (2004:31) crêem na existência de duas dimensões na relação conjugal, uma afectiva e outra conflitual. Gelles (1997:1) e Giddens (2004:196) afirmam porém, a família como uma das instituições mais violentas da sociedade.

Teorias explicativas da violência conjugal

Gelles e Straus (1979, in Dias, 2004:161) encaram a violência conjugal como um tipo de violência distinto dos demais em sociedade, pelo que consideram importante a emergência de teorias explicativas. Apesar da não existência de consenso estas permitem uma melhor percepção.

Segundo Marlene Matos (2002:90-93) surgiram perspectivas intra-individuais, que se relacionam com aspectos relativos ao agressor e à vítima, para alguns autores as explicações para o comportamento violento prendem-se com perturbações psicológicas, reduzida auto-estima e auto-controlo, situações de stress, fracas competências sociais e de comunicação, características da personalidade, consumo de substâncias, e transmissão para a vítima de sentimentos de frustração com os quais o agressor não consegue lidar. Inclui-se a presença de uma disposição da mulher para a violência, o facto de se manter na relação pode significar que tal lhe agrada ou que tem alguma perturbação psicológica (Alexander, 1993, in Matos, 2002:92).

Também perspectivas diádicas-familiares (Matos, 2002:93-95), que consideram a violência e a vitimação como produto das interacções. Incluem-se várias teorias nesta perspectiva, como a Teoria Intergeracional da Violência que defende que o facto de existir vitimação aquando da infância contribui para a sua reprodução, e estabelece relação com a Teoria da Aprendizagem Social, onde o convívio com a violência na infância pode levar à adopção do papel de agressor ou de vítima em idade adulta.

E ainda perspectivas socio-culturais (Matos, 2002:95-97) que se prendem com factores de várias ordens, a título ilustrativo surge por parte de alguns autores a ideia de que a violência sobre a mulher é produto da sociedade patriarcal e do processo de socialização, onde a dominação masculina e o controlo do seu poder se efectua através da violência.

Factores de risco e danos na mulher vítima

No âmbito da violência conjugal, existem factores de risco que podem contribuir para a sua ocorrência ou agravamento, alguns dos quais se relacionam com o facto de na família de origem do agressor terem havido experiências de violência, quer como vítima de maus tratos infligidos, quer enquanto vítima vicariante (Hotaling e Sugarman, 1986, in Matos, 2002:98). Entende-se por violência vicariante, segundo Carla Machado e Rui Gonçalves (2002, in Sani, 2006:851) uma forma de vitimação que afecta outro indivíduo que não a vítima de violência, este termo surge como sinónimo de vítima indirecta.

Ainda como factores de risco surge o facto de o estatuto económico e educacional da mulher ser superior ao do homem, onde este se pode sentir ameaçado por esta exercer uma profissão e ter uma certa autonomia financeira, rompendo a violência como controlo da dominação masculina (Matos, 2002:98); as normas patriarcais; as desigualdades de género muito vincadas; e a aprovação da violência ou aceitação de determinados actos (Kantor e Jasinski, 1998, in Matos, 2002:99). Realce-se ainda como contributos para agravar o risco o consumo de álcool e drogas (Matos, 2002:98-99; Gelles, 1997:82), os défices comportamentais (Saunders, 1995, in Matos, 2002:99), a psicopatologia (Campbell e Landerburger, 1995, in Matos, 2002:99), os baixos recursos das famílias (Gelles, 1997:7), situações adversas e de stress elevado, e o isolamento social (Gelles, 1997:86).

Marlene Matos (2000, in Matos, 2002:100-101) dá ênfase ao risco de reincidência da violência, que surge muitas vezes devido ao ceticismo sentido pelas mulheres vítimas em relação à impunidade da violência, à sua legitimação, quanto à acção das autoridades policiais e judiciais; ou aquando da sua saída da relação violenta. A autora foca ainda o risco de homicídio, onde existem alguns sinais merecedores de atenção (Matos, 2002:102). Elza Pais (2010:103) explica que este é possível de ocorrer e que em muitos casos é a mulher quem veste a pele de agressora, como forma de terminar o ciclo de violência.

Apesar do elevado risco que pode circundar a relação violenta, muitas mulheres permanecem na mesma, por desconhecerem os meios legais disponíveis para seu auxílio ou por tomarem essa opção de forma consciente (Dias, 2004:127). Strube (1991, in Costa e Duarte, 2000:67) expõe alguns modelos explicativos, como impedimentos psicológicos inerentes à mulher; o abandono aprendido, onde esta se considera culpada e aceita o comportamento violento; a teoria da troca, em que se depara com duas opções, abandonar a relação (enfrentar a monoparentalidade, as dificuldades económicas e os escassos apoios) ou permanecer na relação; e a teoria do comportamento planeado, onde transmite uma postura de aceitação, apesar de percepcionar o risco subjacente alimenta a esperança de que o comportamento do agressor mude. Ulrich (1998, in Matos, 2006:122) acrescenta ainda o sentimento pelo agressor, a presença de valores religiosos e tradições e as dificuldades económicas. Na perspectiva do autor a independência económica, os recursos legais e sociais, a possibilidade de segurança, o conhecimento da sua vitimação, e a atribuição da responsabilidade ao agressor podem no entanto auxiliar na tomada de decisão de quebrar o laço abusivo. A presença de crianças na família insere

uma preocupação acrescida, que entra em relação directa com a decisão da mulher em permanecer ou abandonar a relação (Dias, 2004:138).

Perante o risco subjacente à violência conjugal, a psicologia assume que esta acarreta sérios danos às vítimas, por se tratar de um processo longo, cíclico e incerto. Segundo Walker (1994, in Matos: 2002:104) é possível verificar nas mulheres vitimizadas distúrbios ao nível cognitivo e de memória, comportamentos de carácter depressivo e de evitamento, distúrbios associados à ansiedade e outro tipo de desordens variadas, desde a alimentação, ao sono e à dependência de substâncias. Os danos da vitimação estabelecem relação com o tipo de violência; a sua duração e intensidade; com o relacionamento entre vítima e agressor; com a idade da vítima; com a sua personalidade e nível de desenvolvimento (APAV, 2010:30).

O lugar da criança perante a violência conjugal

No âmbito da violência conjugal, pouca atenção foi cedida às crianças presentes no lar e que são expostas a estas situações, excepto quando a violência se estende a elas (Sani, 2006:851). Entende-se por criança “todo o ser humano menor de 18 anos, salvo se, nos termos da lei que lhe for aplicável, atingir a maioridade mais cedo” (IFSW, 2008:120).

Ana Sani (2006:850) efectuou alguns estudos sobre a exposição de crianças a estas situações, a autora considera-as como vítimas vicariantes, pois testemunham a violência. Presenciam insultos, lamentações e ameaças entre os pais (Álvaro, 1997, in Sani, 2006:854), o que se traduz num sentimento de culpa e insegurança (Álvaro, 1997; Burnett, 1993, in Sani, 2006:854). Garbarino et al. (1986, in Sani, 2002:98) considera que esta exposição é uma forma de abuso psicológico, onde um adulto ataca o desenvolvimento do *self* da criança. Peled e Davis (1995, in Sani, 2002:98) corroboram e afirmam ainda que aterrorizar uma criança e obrigá-la a viver num ambiente de perigo são também formas de abuso psicológico. Estas três formas são verificadas na violência vicariante, pelo que os danos da violência conjugal se estenderem à criança (Hall e Cummings, 1997, in Dias, 2004:138).

A psicologia assume que o desenvolvimento de uma criança que presencia este tipo de situações pode ser comprometido (Sani, 2002:99). Ana Sani (2006:850) detectou a presença de reacções de externalização, como problemas comportamentais e de agressividade, e de internalização, como estados depressivos e menos receptividade ao afecto. Destacam-se nestas crianças o risco de virem a ter problemas de saúde mental, de abusar de substâncias, e ter

problemas a nível criminal (Sani, 2006:851). Edleson (2004:12) alerta para o facto de os danos variarem consoante o nível de violência na família; o nível de exposição à violência; o tipo de stress a que está exposta; o tipo de perigo produz na criança; e o nível de resiliência que esta apresenta. Segundo o autor, é importante uma avaliação cuidada da situação de forma a percepcionar se o risco está ou não presente (Edleson, 2000, in Sani, 2006:855). Em muitos casos estas crianças vêm-se privadas de cuidados básicos a nível biológico e psicológico, devido ao facto de os pais, envolvidos na situação violenta, descurarem a atenção aos filhos (Sani, 2002:100).

Intervenção social em contexto de violência conjugal

A prática do Serviço Social no contexto da violência conjugal remonta dos anos sessenta, a literatura assume que de início os estudos se prendiam essencialmente com as características da vítima e do agressor para a intervenção (Yegidis, 1997:129). Só no início dos anos setenta foi iniciada toda uma reflexão em torno da urgência em organizar serviços que concedessem resposta às mulheres e crianças vítimas desta violência (Yegidis, 1997:129). A sua visão foi ampliada ao contactar e conhecer as necessidades das vítimas, sendo que vários modelos foram desenvolvidos, aplicados e avaliados para o trabalho prático com este tipo de famílias (Yegidis, 1997:129). É de salientar que a privacidade circundante na família e a sua inviolabilidade tiveram repercussão na intervenção, as forças policiais, o sistema jurídico e muitas instituições, mantiveram-se relutantes em intervir, para não invadir a privacidade erguida pela família, partindo da premissa de que os problemas familiares devem ver resolução no próprio seio familiar (Dias, 2004:54).

No que se reporta ao Serviço Social, este ergue a sua matriz em prol do bem-estar humano e da sua realização pessoal, satisfazendo as suas necessidades e promovendo a justiça social (ONU, 1999:21). Esta entra em relação directa com Direitos Humanos, os mesmos que estão inerentes a todos os indivíduos, e os quais o Serviço Social com a sua prática pretende proteger, garantir e promover (ONU, 1999:19). “Os Direitos Humanos são inseparáveis da teoria, valores, deontologia e prática do Serviço Social” (ONU, 1999:23). Em particular e relativamente aos Direitos da Criança, estes envolvem uma prática baseada no respeito pelas crianças enquanto seres humanos, ainda que em desenvolvimento, sendo vistas como “agentes activos das suas vidas”, em que o seu conhecimento e perspectiva não devem ser subestimados (IFSW, 2008:13). Em caso de maus tratos familiares os assistentes sociais vêm-se portadores de certos poderes,

como o de retirá-la da família e comunidade, sempre de acordo com o superior interesse da criança, a sua acção inclui medidas de auxílio aos pais na promoção das suas responsabilidades parentais e na extinção da violência (ISFW, 2008:14-15).

A violência conjugal enquanto violação dos Direitos Humanos introduz a necessidade de intervenção do Serviço Social com as vítimas de forma a permitir que os mecanismos sociais lhes prestem apoio, pois além dos danos provocados são envolvidas no isolamento social, tornando-se dependentes e prisioneiras da violência (Dias, 2004:140). A intervenção do Serviço Social, na óptica de Jonathan Parker (2008:98) remete para a ideia de trabalhar junto de determinados indivíduos, de forma planeada e sistemática perante uma situação que seja identificada e sobre a qual seja necessário agir. A sua intervenção, segundo o autor conta com teorias, métodos e técnicas que são utilizados aquando da sua prática profissional, onde se reveste de importância as questões relacionadas com a ética, com o envolvimento em redes de parcerias, com o trabalho multidisciplinar efectuado entre os assistentes sociais e demais profissionais de diferentes áreas, inseridos ou não num mesmo contexto organizacional. Caparrós (1998: 27) salienta que esta é uma acção que se rege pelo conhecimento, valores e habilidades do Serviço Social com o intuito de atingir uma meta específica.

Assim, na óptica de Mullender (2009:63) a intervenção do Serviço Social numa situação de violência conjugal, tem como objectivo primordial a extinção da situação de risco vivenciada pela mulher e pelas crianças, visto o contexto de violência acarretar muitos riscos às vítimas. Para o autor a intervenção pode ser feita junto às mulheres vítimas, a crianças que estão em fase de superação do que vivenciaram, e a homens com comportamentos violentos.

O processo de apoio à vítima de violência compreende um conjunto de atendimentos, contactos com instituições e auxílio em aspectos burocráticos, por vezes com necessidade de envolvimento de familiares e amigos da vítima (APAV, 2010:35). Ao longo deste espera-se que a vítima ultrapasse os danos psicológicos sofridos, restabeleça a sua rede de relações, participe nos processos judiciais e consiga alojamento caso seja necessário (APAV, 2010:37). O papel do assistente social destaca-se no processo pelo apoio social que presta, nomeadamente no que concerne a questões como acolhimento, alimentação e saúde, pois em muitos casos a mulher vítima pode apresentar estas necessidades (APAV, 2010:108-109). Ganharia pertinência mencionar também o papel da *advocacy* enquanto procedimento da prática do assistente social, esta tem

como intuito a representação dos interesses dos utentes junto a indivíduos ou estruturas sociais detentores de poder (Payne, 1997:365).

Neste contexto, destaca-se o recurso ao Serviço Social de casos, onde o apoio ao indivíduo em crise ou em situação de vulnerabilidade é prestada de forma individualizada e personalizada (Ferreira, 2011:253). A focagem da intervenção prende-se pois com o indivíduo e com o problema, sendo tratado de forma única e particular.

Caparrós (1998:182) considera que a metodologia de intervenção é composta por cinco fases - estudo, diagnóstico, plano de trabalho, tratamento, e avaliação. Apesar de cada uma deter a sua importância na intervenção, o diagnóstico desponta como crucial na mesma, pois é a partir dele que todo o processo se constrói. Assim, surge com pertinência abordar o Modelo de Diagnóstico Psicossocial, onde se destaca o diagnóstico-avaliação que possibilita o tratamento simultâneo dos problemas e dos recursos, dos pontos fracos e fortes do indivíduo e da situação, dando atenção ao mesmo na situação em si (Raquet, 1991:67). Mary Richmond (1922, in Caparrós, 1998:168), adianta que descobrir e tratar a causa de um problema conduz à sua “cura”. Este modelo dirige-se ao indivíduo que procura ajuda no seu contexto, percebendo a conexão com as interacções e transacções no seu ambiente (Raquet, 1991:67). Hamilton (1964, in Caparrós, 1998:181) afirma que o problema e o tratamento devem ser considerados pelo assistente social um processo psicossocial, visto o indivíduo ser um organismo bissocial. Para Raquet (1991:69-70), a unidade de atenção é um conjunto de forças em interacção, o sistema, onde o seu conhecimento permite centrar a intervenção no mais acessível, pois uma mudança num elemento provoca mudanças nos restantes. Na óptica da autora, o assistente social reúne os dados que necessita para compreender o problema que o utente apresenta, faz o diagnóstico das forças e fraquezas do utente e da situação, e envolve-o num tratamento estruturando um plano de ação. O diagnóstico é fundamental, pois permite a individualização do utente, tendo como base a observação, a compreensão do problema, do utente e da situação. É pois um exame crítico do conjunto utente-situação e do problema exposto, que permite determinar uma meta a atingir, onde surgem objectivos e técnicas (Raquet, 1991:69-70).

Na intervenção social neste contexto de violência, destaca-se ainda a avaliação e controlo do risco, visto a relação entre a vítima e o agressor se revestir de sérios riscos (Almeida e Soeiro, 2010:179). A avaliação de risco tem tentado prever o comportamento através do cruzamento deste com os factores de risco que podem gerar reincidência (Palmer, 2001, in Almeida e Soeiro,

2010:180). Pretende a recolha de informação acerca dos envolvidos, numa base de prevenção, e determinar a forma como agir para minimizar os possíveis riscos, onde a avaliação da natureza, a iminência e a frequência da violência se torna essencial (Hart, 2001, Mulvey e Lidz, 1995, in Almeida e Soeiro, 2010:180). Esta avaliação apoia-se na identificação do risco, no cálculo da probabilidade deste ocorrer, nas condições e circunstâncias subjacentes e no seu impacto e consequências (Kemshall, 2008:141). Segundo Kemshall (2008:144) o intuito do controlo do risco é reduzir o risco que um indivíduo pode apresentar sobre outro e a vulnerabilidade ou exposição ao risco de um indivíduo, pretende pois a redução da probabilidade de determinado comportamento de risco ocorrer.

Na sequência, o assistente social elabora um plano de segurança que contempla os factores de risco a ter em consideração de forma a aumentar a segurança da vítima e diminuir o risco de abuso e de homicídio (Hardesty e Campbell, 2004:90). O plano contempla ainda instruções de como agir perante o acto violento, como se proteger do agressor, como preparar a autonomia económica e a fuga, quanto à segurança, entre outros (APAV, 2010:114-116). Para as crianças envolvidas é necessário um plano de segurança próprio, sendo importante que os profissionais e as mães tenham em atenção as suas necessidades e o elaborem mediante as suas características, como idade, estado de desenvolvimento, desenvolvimento psicológico e físico, e apego para com o pai (Hardesty e Campbell, 2004:96).

Teorias associadas à intervenção com vítimas de violência conjugal

Para melhor compreensão da intervenção do Serviço Social importa destacar algumas teorias que entram em relação com a questão da violência conjugal.

A Teoria Intervenção na Crise, segundo Caparrós (1998:151) é a acção que o profissional efectua na vida de um indivíduo com a intenção de atenuar o impacto da crise em que se encontra e realçar os recursos que o ajudarão a retornar ao equilíbrio. Para Parad (s.a., in Ranquet, 1991:179) intervir numa crise significa entrar numa situação da vida de um indivíduo, família ou grupo, para reduzir o factor que a provocou, fomentando as suas capacidades e os recursos, assim como aquelas que fazem parte da sua rede social. Segundo Ranquet (1991:179), o assistente social surge como agente que numa primeira sessão tenta estabelecer uma relação de confiança com o utente, abordar o assunto a fim de percepcionar a sua vulnerabilidade, efectuar o primeiro diagnóstico e planear a acção. Seguindo-se a adopção de técnicas para estimular a capacidade do

utente, auxiliá-lo na real percepção do assunto, de forma a conduzi-lo a uma situação de autonomia, através do restabelecimento do seu equilíbrio (Ranquet, 1991:196-209). Roberts (1991, in Payne, 1997:148) afirma a existência de sete etapas de trabalho, a avaliação do risco e a segurança do utente; o estabelecimento de uma relação com o utente; a identificação dos problemas; o proporcionar de apoio; a análise das alternativas; o desenvolvimento do plano de acção e o prover apoio de acompanhamento. Golan (1978, in Payne, 1997:151-152) propõe antes um modelo de intervenção com três fases, a primeira de formulação, onde se insere a concentração no estado da crise, a avaliação, e o contrato; a segunda de implementação, com a recolha dos dados e mudança de comportamento; e a terceira de terminação, com a decisão de terminação e o planeamento do futuro.

No caso específico da violência conjugal realça-se a existência de alguns componentes para esta intervenção, segundo Barnett et al. (1980, in James, 2008:270-277). Destacam-se a escuta activa, onde ganha total importância que a vítima sinta que o profissional comprehende a sua situação com ocultação de juízos de valor ou julgamentos; o apoio, onde é importante a existência de empatia entre o profissional e a vítima, e o primeiro deve respeitar o tempo que a segunda precisa para a tomar as suas decisões no que respeita à superação da situação; o papel facilitador, em que o profissional tem que gerir sentimentos de dependência e depressão da vítima que surgem como impedimentos na sua acção; a garantia da segurança, apurando através da avaliação se a situação é ou não crítica; e a *advocacy*, devido ao isolamento ao qual a mulher é submetida, sendo o seu conhecimento sobre as opções disponíveis nulo, onde é essencial o profissional deter um sistema de rede que auxilie nas necessidades que a vítima pode apresentar.

A Teoria da Resiliência, apoiada por VanBreda (2001:1) considera que a resiliência permite alcançar a força, da qual os indivíduos têm carência para se tornarem capazes de fazer frente a uma determinada adversidade. Na concepção de Walsh (2006:4-5) a resiliência é a capacidade de reagir a situações adversas, onde está presente a resistência e o crescimento face à crise, e não a sua mera sobrevivência. Tal vai de encontro ao que Junqueira e Deslandes (2003, in Ribeiro e Sani, 2009:405) defendem, que é uma forma de superar a situação não pela sua eliminação mas pela forma de a encarar. Rak e Patterson (1996, in VanBreda, 2001:1) referem que a teoria se encontra relacionada com um novo ênfase concedido à força deixando de estar ancorada na ideia de patologia. Richman e Fraser (2001, in Ribeiro e Sani, 2009:405) consideram que a resiliência não provém apenas das características individuais do indivíduo, mas da relação

do risco e dos recursos pessoais e ambientais para fazer face ao mesmo. Rutter (1987, in Ribeiro e Sani, 2009:405) afirma-a não como algo inato, mas como um processo entre o indivíduo e o seu meio que permite a emergência de uma resposta ao risco, é pois o resultado da combinação das características individuais, sociais e culturais.

Incluída nesta teoria surge a Teoria da Reabilitação Psicossocial, muito defendida por Saraceno (2001, in Lussi et al, 2006:449), que remete para o aumento da capacidade do indivíduo diminuindo os danos do transtorno mental no qual está envolvido. Segundo o autor, a reabilitação necessita de se apoiar na reinserção do indivíduo em sociedade, como forma de requerer apoio da sua rede social, que permite o combate eficaz ao sentimento de impotência e incapacidade, aumentando a sua autonomia e eliminando a suas limitações. Na óptica do autor, as capacidades dos indivíduos são melhoradas a vários níveis, pois estes encontram-se transtornados e em crise, sendo importante o seu habitat, rede social e trabalho. Kinoshita (1996, in Guerra, 2004:86) considera a autonomia como uma peça importante na reabilitação, onde Berlotte (1996, in Guerra, 2004: 87) assume que engloba o restabelecimento de direitos, posições, e vantagens.

E a Teoria da Capacitação, onde segundo Payne (1997:365) pretende auxiliar os indivíduos através da redução de bloqueios a nível pessoal ou social, e o aumento da sua capacidade e auto-confiança, na conquista do poder de decisão e de acção inerentes à sua própria vida. Furlong (1987, in Payne, 1997:366) considera que a capacitação surge com considerada relevância no trabalho de casos, pelo facto de se centrar no trabalho com os indivíduos a par com os objectivos sociais, e minimizar a concentração excessiva na acção social e na emergência de perspectivas mais individualizadas. Segundo Rees (1991, in Payne, 1997:368) o objectivo primordial da capacitação é pois a justiça social, onde através da cedência de apoio e aprendizagem aos indivíduos é possível atingir uma maior “segurança e igualdade política e social”. Kieffer (1984, in Payne, 1997:368) por sua vez, afirma que a capacitação é detentora de elementos que permitem melhorar o conhecimento de si mesmo e a auto-confiança, do mesmo modo que permite elevar os recursos culturais e colectivos de relevância para a acção social.

CAPÍTULO II – Metodologia de Pesquisa

1. Problema em análise

O problema em análise prende-se em particular com a intervenção do Serviço Social em casos específicos associados à violência conjugal e com a promoção dos Direitos Humanos das suas vítimas. Como nos endereça o quadro teórico, o elevado risco que circunda uma família que experiencia este tipo de violência, as carências que apresentam as vítimas e os graves danos que recaem sobre as mesmas, tornam pois a necessidade de intervenção muito vincada. Revestindo-se de considerada pertinência para este estudo analisar em que moldes se processa a intervenção social em particular num serviço de atendimento, a APAV.

Importa reter que a APAV¹⁴ é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS) que nasceu a 25 de Junho de 1990 em Lisboa, fruto da iniciativa de 27 Associados Fundadores aquando da tomada de consciência da falta de uma estrutura de apoio às vítimas de crime. O seu objectivo primordial é pois promover a informação, protecção e apoio a todo e qualquer cidadão que seja vítima de infracções penais. Pretende assim, apoiar as vítimas de crime, bem como os seus familiares e amigos.

A APAV propôs-se a desenvolver uma rede de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV) que fosse suportada por uma rede de Voluntariado Social e que contasse com o auxílio e cooperação de instituições a nível público e privado, tendo após o alcance deste objectivo iniciado algumas estratégias de desenvolvimento e propondo-se a novos projectos, contando assim com a adopção de Planos Estratégicos. É de referir que a evolução cronológica respeitante ao número de processos de apoio realizados pela APAV entre 1990 e 2010 demonstra que efectuou 11145 processos de apoio correspondentes a um total de 13864 atendimentos, onde o número estimado de pessoas apoiadas foi de 22290, sendo 6932 vítimas directas de crime. O que vem contrastar com os 37 processos de apoio registados em 1990¹⁵. Dados apontam que em 1990 o número de ocorrências de crimes de violência familiar, em particular, rondava os 0,04% atingindo um total de 10,9% em 2009¹⁶. Tal remete para uma evolução do quadro referente aos crimes de violência bem como da acção da APAV.

¹⁴ <http://www.apav.pt/portal/>

¹⁵ http://www.apav.pt/portal/pdf/Sumula_Estatisticas_APAV_2010_.pdf

¹⁶ http://195.23.38.178/siicportal/files/siic-PR_APAV.pdf

Apesar de serem variados os tipos de crimes reportados à APAV, os que ganham maior expressão são os crimes contra as pessoas, como é o caso da violência doméstica (onde se insere a conjugal), maus tratos, ameaças, e crimes sexuais. Os crimes de furto, roubo, dano, burla, abuso de confiança, falsificação de documentos, e demais crimes contra a propriedade começam a ser agora reportados com mais frequência, bem como os crimes de homicídio, abuso de autoridade e de discriminação racial ou étnica.

O apoio prestado pela APAV tem lugar nos GAV que ao longo do tempo se foram espalhando pelas principais cidades do país numa tentativa de abrangência nacional. O trabalho desenvolvido nos GAV passa pois por optimizar os recursos disponíveis na tentativa conceder a melhor resposta à vítima na comunidade onde está inserida. Os GAV são constituídos pelo Gestor e pelos Técnicos de Apoio à Vítima (TAV), estes últimos prestam apoio à vítima a nível jurídico, psicológico, social, económico e moral, de uma forma individualizada, qualificada, gratuita e confidencial. Os TAV surgem como informadores dos direitos que assistem as vítimas e indicam a forma como os devem exercer; acompanham o processo no relacionamento com as autoridades policiais e judiciárias; e efectuam o encaminhamento para os apoios sociais disponíveis. A sua formação académica abrange na generalidade três áreas sociais que passam pelo Direito, Psicologia e Serviço Social, sendo este um requisito elementar somado à formação específica que a APAV assegura aos TAV antes do atendimento às vítimas. A sua vinculação à APAV surge de duas formas, em regime laboral ou por meio de compromisso voluntário e gratuito, como é o caso dos estágios académicos ou do voluntariado social.

A incidência do estudo remete em particular para a intervenção que os TAV de Serviço Social efectuam junto às vítimas de violência conjugal. Assim, a APAV reúne duas questões de particular interesse à investigação em curso, como sejam o facto de uma das suas maiores problemáticas de intervenção ser o crime de violência conjugal e o facto do Serviço Social deter um papel de relevância nessa mesma intervenção. Questões como a intervenção social, promoção dos Direitos Humanos das vítimas e a violência conjugal enquanto problema social, constituem-se pois como peças chave e centrais nesta investigação, onde se ergue como objecto de estudo a intervenção social em contexto familiar de violência conjugal.

2. Campo empírico

Como forma de investigar o problema em análise tornou-se necessário restringir o campo empírico, que passa por definir o meio onde o estudo é realizado. Mediante os objectivos a que este estudo se propôs, tal remeteu para a escolha de uma instituição que contemple o serviço de atendimento às vítimas de violência conjugal, que como supracitado alude à APAV. A sua escolha foi pois pautada pelo facto de se constituir uma associação de prestígio nacional com presença assídua nesta problemática, contribuindo para o aumento do conhecimento através dos seus manuais de procedimentos de acesso livre a todos os profissionais e do material estatístico que produz. Na continuidade desta escolha, tornou-se necessário especificar o campo empírico, que passou pela escolha de um dos quinze GAV existentes no país. Delimitando-se assim, como campo empírico o GAV de Lisboa, que se assoma também como sede da APAV.

3. Opções metodológicas

A realização de uma investigação empírica exige que sejam tomadas opções metodológicas enquadradas ao problema em estudo, onde se destaca como primordial uma cuidada caracterização do estudo de forma a permitir que seja pautado pelos benefícios das opções escolhidas. Determinados métodos são pois mais produtivos e adequados a determinados estudos, pelo que uma escolha adequada do método condiciona a qualidade dos dados. Detendo especial atenção aos objectivos a que se propôs esta investigação, tornou-se possível determinar o método de pesquisa, a lógica, abordagem e tipo de estudo.

Assim, desponta com considerada pertinência evocar o método de estudo de caso, numa perspectiva organizacional, e inteiramente voltado para a instituição social em causa. O método de estudo de caso concede especial ênfase à compreensão aprofundada e exaustiva do seu objecto de estudo (Vilelas, 2009:140-141). Nesta investigação o método contempla apenas um objecto de investigação, a intervenção social da APAV nomeadamente no GAV de Lisboa, perante vítimas de violência conjugal, tendo este sido alvo de uma análise aprofundada e explorado mediante diversas perspectivas com o intuito de criação de novo conhecimento (Vilelas, 2009:144-145). Este método dedica-se a descrições dotadas de complexidade e narrativas sobre o problema a investigar, pretendendo a sua compreensão, centrando-se em questões relacionadas ao “como” e ao “porquê”, que permite a análise da sua evolução (Vilelas, 2009:144).

Elevou-se com pertinência para este estudo pelo facto de permitir a compreensão e descrição aprofundada dos procedimentos adoptados pelos assistentes sociais no atendimento a vítimas de violência conjugal no GAV em questão. Onde o escrutínio de determinadas questões surge como pertinente na compreensão global do problema em estudo, permitindo a emergência de novas respostas e o testar de teorias (Vilelas, 2009:144-145). Tratando-se de um estudo de caso, este método apresenta limitações no que concerne à generalização dos dados obtidos, pois centra-se exclusivamente no que denomina de caso, sendo este fracamente representativo (Vilelas, 2009:141).

O método de estudo de caso estabelece uma estreita relação com a abordagem qualitativa, pelo que se optou por essa mesma. Esta associa-se à forma como os sujeitos encaram as suas próprias experiências, aspirando uma compreensão da “realidade social das pessoas, grupos e culturas” (Vilelas, 2009:105). Na presente investigação, tal endereça para as experiências e realidade dos assistentes sociais na sua intervenção com as vítimas de violência conjugal. Esta abordagem é dotada de flexibilidade que permite o aprofundamento e particular atenção voltada para o pormenor dos dados recolhidos (Vilelas, 2009:107). As ténues regras metodológicas desta abordagem permitem como opção a observação da interacção entre indivíduos, a realização de entrevistas, a análise de documentos pré existentes e a condução de estudos de casos, tornando-se particularmente pertinente para o estudo em curso (Vilelas, 2009:107). Somado à ambição de descoberta, descrição e formação de explicações que a abordagem qualitativa contempla e que permite um conhecimento ou visão mais profunda e intensiva do processo de intervenção (Vilelas, 2009:107).

Neste sentido, e como se pretende uma análise aprofundada da intervenção social surge com pertinência a estratégia de intervenção ou lógica intensiva. Nesta existe uma perca da extensão, pois a sua atenção é centrada nos pormenores onde é atribuída considerada importância ao detalhe, o que por conseguinte endereça para ganhos em termos de intensidade (Ferreira de Almeida et al., 1995:197-198). Esta lógica permitiu o enriquecimento do estudo através da obtenção de dados envolvidos no detalhe e no aprofundamento das práticas profissionais.

Como mencionado, a presente investigação reporta-se a uma descrição dos procedimentos dos assistentes sociais através do aprofundamento e exposição da sua prática profissional no contexto da violência conjugal, pelo que consiste num estudo do tipo descritivo. Este tipo de estudo ambiciona o conhecimento das características de um determinado problema, ampliando a

visão do mesmo, e possibilitando o seu estudo minucioso através da avaliação de atributos e dos factos envolvidos (Vilelas, 2009:120). Tal enquadra-se nas ambições desta investigação, pois pretende-se a mera descrição do problema sem qualquer tipo de manipulação (Vilelas, 2009:121).

4. Universo e Amostra

Para realização do presente estudo definiu-se como universo a associação APAV, constituída por quinze GAV em território português¹⁷ (GAV de Albufeira, GAV de Braga, GAV de Cascais, GAV de Coimbra, GAV de Faro, GAV de Lisboa, GAV de Loulé, GAV de Odivelas, GAV de Ponta Delgada, GAV de Portimão, GAV de Porto, GAV de Santarém, GAV de Setúbal, GAV de Tavira, e o GAV de Vila Real). A amostra foi recolhida no GAV de Lisboa como acima referenciado, e abarcou todos os assistentes sociais que colaboraram com este enquanto TAV, independentemente do seu regime de vinculação à associação. Na totalidade foi composta por três assistentes sociais em regime de estágio. De referir que se considerou importante incluir ainda a Responsável pela Área Social do GAV de Lisboa, de forma a inserir no estudo dados pautados pela sua experiência profissional, o que veio contribuir para o enriquecimento da investigação. Apesar de a sua formação académica ser em Política Social, considerou-se a sua perspectiva pertinente pois desempenha funções de trabalhadora social na instituição e numa das casas de abrigo da APAV.

Por forma a realizar a análise documental dos processos do GAV de Lisboa tornou-se necessário filtrar os processos que se constituíam como relevantes ao estudo, pois a APAV não se reporta apenas a este tipo de crime. Recorreu-se a uma amostra não probabilística, a amostra intencional, pois não existe a mesma probabilidade de selecção dos processos (Vilelas, 2009:248). Deste modo, foi efectuada uma listagem exaustiva dos processos de violência doméstica efectuados no último trimestre de 2010, a escolha deste período de tempo foi pautada pelo facto de, segundo as estatísticas produzidas pela APAV referentes ao ano de 2010, o GAV de Lisboa ter registado maior número de processos em Dezembro (31,7%). O abranger deste trimestre trouxe maiores garantias de selecção de um número considerável de processos. Para a sua elaboração foram colocados alguns critérios, como sejam: casos de violência conjugal; a família ser nuclear ou recomposta; existência de filhos menores; a intervenção ter sido efectuada por um assistente social; e haver descrição dos procedimentos adoptados. A listagem final reuniu

¹⁷ http://www.apav.pt/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=104

no total dezoito processos mediante os critérios estabelecidos. De realçar que apesar de os processos reunirem informações detalhadas, apenas foi seleccionada a que surgiu com pertinência para o estudo.

5. Técnicas de recolha e Tratamento dos dados

Como forma de recolha da informação foi necessário o uso de instrumentos específicos e adequados, que se constituem como recursos que permitem a extracção dos dados (Vilelas, 2009:265). A escolha e construção adequada do instrumento de recolha dos dados permite o alcance da relação entre o quadro teórico e os factos comprovados pelo instrumento, caso contrário são passíveis de ocorrer enviesamentos (Vilelas, 2009:265). Neste estudo optou-se pelo cruzamento de três diferentes instrumentos de recolha de dados, o que remete para a triangulação de métodos, que desponta como pertinente na complementação e valorização da informação recolhida.

A escolha dos instrumentos de recolha da informação deve deter particular relação com as características do estudo, por forma a garantir a sua adequação e potencializar as vantagens inerentes ao mesmo e reduzir inconvenientes que possam ocorrer. Para qualquer um dos instrumentos houve a preocupação de adoptar estratégias que ultrapassassem os seus inconvenientes.

Perante as características apresentadas pela investigação em curso, despontou como pertinente a utilização da técnica de observação, nomeadamente a observação estruturada. As particularidades associadas a esta observação referem-se ao facto do investigador ser conhecedor do contexto a observar, tendo conhecimento prévio do que é importante observar para a investigação em curso (Vilelas, 2009:271). A existência de um plano de observação ergueu-se como uma mais-valia ao permitir o registo de determinados acontecimentos ou comportamentos que eram esperados *a priori*, onde a atenção do investigador foi particularmente voltada para esses mesmos (Vilelas, 2009:271). Na investigação em curso, o plano de observação contemplou três locais de pertinência no campo empírico, a recepção do GAV, pertinente para perceber como é efectuada a recepção dos utentes; a sala dos TAV, para observação dos procedimentos dos assistentes sociais, presenciar o trabalho multidisciplinar e atendimentos telefónicos; e a sala de atendimento, pertinente no presenciar de atendimentos presenciais. Durante o período de

observação, não foi possível a observação deste último local, pelo facto de não terem surgido atendimentos de assistentes sociais a casos de violência conjugal.

O observador exerceu uma reduzida influência sobre a situação a observar, aquando da observação, o que encontra explicação pela presença do plano de observação, sendo que o seu procedimento sistémico contribuiu para facilitar o tratamento dos dados (Vilelas, 2009:271).

Outra técnica que emergiu com pertinência à recolha de dados foi a entrevista. Optou-se por entrevistas em profundidade, com o intuito de obtenção de informação baseada no pormenor, tendo-se preferido o tipo semidirectivo na sua aplicação, como forma de conceder alguma liberdade ao entrevistado de modo a expressar informações que considera pertinentes, ainda que com orientação, conhecimento do tema e dos pontos a abordar (Ghiglione e Matalon, 2005:83-84). Este tipo de entrevista permitiu ao investigador exercer algum controlo sobre o seu curso, oferecendo uma referência ao entrevistado com o intuito de não dispersão mas de atribuição de liberdade dentro do tema definido (Ghiglione e Matalon, 2005:84). A existência de um guião de entrevista permitiu um decurso mais seguro sobretudo para o investigador, pois surgiu como suporte (Beaud e Weber, 2007:135-136). Apesar de o seguimento do guião não ter sido algo rígido e obrigatório, inclusivamente porque determinadas respostas requereram maior aprofundamento e despoletaram novas questões não antes consideradas.

Como complemento das técnicas supracitadas, tornou-se importante recorrer ainda à análise documental, que remete para o rol de operações que são efectuadas num dado documento com vista a representar o conteúdo nele contido (Bardin, 1997:40). Esta análise permite a criação de nova informação ainda que fundamentada noutro documento, pois consiste na análise de dados secundários, pois não são produto da investigação em curso (Vilelas, 2009:267). No presente estudo esta técnica foi aplicada nos processos de vitimação da APAV, que consistem em documentos onde são registados de forma detalhada os casos de violência reportados à associação. Os processos revelam-se uma fonte de informação secundária bastante pertinente para a análise da intervenção social, pois abarcam descrições da situação de violência, das carências apresentadas pelas vítimas e dos procedimentos adoptados, consistindo em registos de carácter aprofundado e detalhados. O facto de serem produzidos por técnicos qualificados de uma instituição com a importância da APAV assegura a sua qualidade e veracidade, contudo é de realçar que as informações constantes nos processos são fruto do que é transmitido pelo sujeito que efectuou o contacto, pelo que pode existir ausência de informação. Após a recolha dos dados

presentes nos processos, procedeu-se à sua análise quantitativa de forma a realçar a grandeza da amostra, organizando a informação mediante o índice de volume em percentagem, para a leitura mais fácil dos mesmos, sendo posteriormente analisados qualitativamente.

Relativamente ao tratamento dos dados recolhidos fruto das entrevistas, os mesmos foram submetidos à análise do conteúdo que se reporta aos procedimentos que são utilizados para tratamento da informação contida num determinado documento ou mensagem (Stone, 1964, in Ghiglione e Matalon, 2005:177). Através da utilização sistémica e objectiva desses procedimentos, pretende-se chegar a uma descrição do conteúdo das mensagens e indicadores que possibilitem a inferência de conhecimento (Bardin, 1977, in Vilelas, 2009:334). A análise de conteúdo, entre outros aspectos é muito utilizada para a análise de ideologias, valores e representações, bem como a análise do funcionamento de organizações com base na documentação que produzem (Quivy e Campenhoudt, 2005:230), despontando como pertinente ao material recolhido neste estudo. Em termos generalizados o seu intuito é interpretar o que é transmitido por qualquer tipo de comunicação, o que pode ser efectuado de diversas formas ou através de várias operações que complementem a análise, permitam enriquecer os resultados e aumentem a sua validade (Bardin, 1997:37). Na realização da análise de conteúdo optou-se pela análise temática ou categorial, pelo que se construíram categorias de modo a que o texto fosse reorganizado mediante as mesmas (Vilelas, 2009:338). A construção das categorias segue o procedimento por caixas, desde modo foram primeiro efectuadas as categorias e só depois inseridos os elementos nas mesmas, sendo que estas preencheram os critérios de exclusão mútua, homogeneidade, pertinência, produtividade, objectividade e fidelidade exigidos (Bardin, 1997:113-114). O primeiro grupo de categorias refere-se à caracterização das vítimas de violência conjugal, o segundo à caracterização da situação de vitimação, o terceiro à intervenção social, e o quarto à intervenção social particularmente voltada para as crianças. É possível verificar a existência de uma relação entre a construção das categorias, o guião da entrevista e os objectivos do estudo.

CAPÍTULO III – Intervenção social e promoção dos Direitos Humanos das vítimas de violência conjugal

1. Expressão da violência conjugal e respectiva intervenção social

A análise documental efectuada aos processos do GAV de Lisboa revelou algumas tendências associadas à problemática da violência conjugal que se avultam com pertinência para os objectivos e questões de investigação deste estudo.

Deste modo, foi possível constatar que o tipo de família que mais recorreu ao GAV de Lisboa em situação de violência conjugal foi a família nuclear com filhos, apresentando um total de 94,4%. Destacando-se assim como o tipo de família mais vulnerável à problemática comparativamente às famílias recompostas com filhos, cujo número passa por 5,6%.

No que se refere ao tipo de violência mais comum nestas mesmas famílias, foi possível apurar que os maus tratos psicológicos se encontram presentes na sua totalidade (100%), ganhando em seguida maior expressão os maus tratos físicos com 61,1%. Com alguma significância apresentam-se ainda com 38,9% as ameaças/coação, com 22,2% as injúrias/difamação e com 16,7% o homicídio tentado. Importa referir que se constatou que na sua maioria as famílias foram vítimas de vários tipos de maus tratos em simultâneo.

A presença de filhos no agregado familiar, que perfazia um dos critérios para selecção dos processos, demonstrou que em 66,7% dos casos as crianças presenciam a violência conjugal entre o casal, contrapondo aos 11,1% que não presenciam. Em 11,1% dos processos esta vitimação estende-se directamente sobre a criança, e em 5,6% existe suspeita de que tal aconteça. Porém 22,2% dos processos não contempla esta informação, pelo que é possível que a mesma não seja do conhecimento do sujeito que efectuou o contacto ou que este tenha optado pela sua ocultação.

No que se reporta à intervenção social, foi possível verificar através dos processos onde tal é referenciado, que a abordagem do assistente social é em 38,9% de intervenção em crise.

A nível dos procedimentos adoptados pelos assistentes sociais no que se refere à prevenção, protecção e acompanhamento das crianças inseridas nestas famílias, é possível verificar que com maior expressão se apresentam a sinalização à CPCJ com um total de 22,2%. Seguindo-se o encaminhamento para a CPCJ e o encaminhamento para o Tribunal de Família e Menores ambos com 16,7%; o encaminhamento para o GAV de forma a realizar um atendimento presencial e delinear os procedimentos seguintes com 11,1%; e o encaminhamento para o

Instituto de Apoio à Criança (IAC), para o Centro de Acolhimento para Crianças e Jovens da área de residência e para as autoridades policiais para efectuar denúncia ou adquirir o estatuto de vítima para a mãe e para a criança, os três totalizando 5,6%. De referir que em alguns processos esta informação não é descrita, tal poderá estabelecer relação com o facto de a APAV não realizar intervenção directa com crianças.

No que se refere às respostas concedidas a estas famílias pelo assistente social, na sua grande maioria merece destaque o encaminhamento para as autoridades policiais para efectuar denúncia ou adquirir o estatuto de vítima totalizando 66,7% dos processos. Com elevada expressão surge ainda o encaminhamento para atendimento presencial no GAV para início de procedimentos e a realização do Plano de Segurança das vítimas, ambos com um total de 33,3%. Seguindo-se o aconselhamento de início de processo de divórcio, o aconselhamento para o início de processo de regulação das responsabilidades parentais, e a sinalização à CPCJ também com 22,2%. Com um total de 16,7% surgem o encaminhamento para a CPCJ, para a Segurança Social e para o Tribunal de Família e Menores e com 11,1% o encaminhamento para o Ministério Público. Por último, com 5,6% surgem o encaminhamento para o IAC, para Câmara Municipal da área de residência, para a Linha Nacional de Emergência Social (LNES), para o Centro de Acolhimento para Crianças e Jovens da área de residência, para Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Cultural, e para Conservatória do Registo Civil, bem como o aconselhamento de solicitação de medida de afastamento e esclarecimentos sobre o processo de divórcio.

Destaca-se a adopção simultânea de determinados procedimentos e respostas às famílias presentes nos processos analisados. A intervenção social neste contexto implica que por vezes seja necessária a articulação dos vários procedimentos supracitados.

É de salientar ainda que grande parte das respostas dadas às famílias e a própria intervenção social estão condicionadas pelo tipo de atendimento efectuado, cuja maioria são atendimentos telefónicos - tal foi inclusivamente observado - onde é regular a vítima solicitar apenas informação optando pelo anonimato. Ainda que o TAV a sensibilize da importância de se deslocar ao GAV para delinejar uma estratégia de intervenção adaptada à sua situação, muitas optam por não o fazer. Tal pode surgir como explicação à ausência de informação nos processos analisados.

2. Intervenção Social e Promoção dos Direitos Humanos no GAV de Lisboa

As entrevistas efectuadas aos assistentes sociais e à responsável pela área social revelaram-se uma fonte rica de informação no que respeita à intervenção social nesta problemática, permitindo o escrutínio das diversas questões de investigação e o alcançar dos objectivos propostos. De forma a facilitar a análise, os dados foram decompostos em quatro pontos de pertinência.

Caracterização das vítimas

Segundo os dados recolhidos e a análise do seu conteúdo são as famílias “*Nucleares com filhos*” (*E1, E3, E4*) as que mais recorrem ao auxílio do GAV de Lisboa no âmbito da violência conjugal, havendo pouca procura por parte das famílias recompostas. Com procura crescente despontam no entanto as famílias monoparentais nomeadamente em situações de separação, onde existem constantes perseguições por parte do agressor no período pós separação. Como salienta uma das assistentes sociais, “*(...) vão aparecendo também monoparentais porque são perseguidas pelo ex-companheiro (...) não há muitas famílias reconstituídas*” (*E2*). Isto endereça-nos, como refere Elza Pais (2010:250), para o facto de mesmo em situações de separação, as ameaças, perseguições ou qualquer tipo de mau trato infligido ser considerado como violência conjugal.

A caracterização destas mesmas famílias, que se apresentam pois com maior vulnerabilidade à violência, aponta para que em geral sejam famílias desestruturadas, com carências a vários níveis e associadas a problemas económicos, dependências de álcool ou droga e antecedentes criminais ou familiares. Apesar de sublinhada a não existência de indicadores inerentes a esta violência no que consta à caracterização da família, “*(...) eu acho que a violência conjugal não tem nenhum indicador subjacente (...) mas é claro que normalmente famílias ditas desestruturadas têm mais probabilidade, têm falta de dinheiro, têm outras adições que podem levar a esse tipo de situação mas não é exclusivo desse tipo de família*” (*E2*). Foi inclusive feita alusão à presença de famílias economicamente estáveis, “*(...) já encontrei pessoas que têm muitos poderes económicos e que essa violência dá-se inexplicavelmente*” (*E1*). O que contrasta com mito de que a violência conjugal tem origem nas camadas socioeconómicas mais baixas, e estabelece ligação com o facto de a violência ser um fenómeno transversal, como defendem Marlene Matos (2006) e Gelles (1997), susceptível portanto de afectar todo o tipo de famílias. Não é possível desta forma, considerar que os problemas económicos estão na origem da violência, apenas que podem surgir como seu agravamento ou contributo. Pertinente ainda foi

perceber a tendência crescente para surgirem casais jovens com filhos pequenos a experienciar este tipo de violência, “(...) casais já muito novos e com crianças muito pequeninas.” (E4).

No que se reporta aos danos de vitimação directa sobre a mulher são enumerados como mais comuns a presença de fragilidade, receio, exaustão, nervosismo, sensibilidade, desorientação, baixa auto estima e perturbações comportamentais e do sono. Havendo ainda referência à presença de lesões físicas. É possível afirmar, que os danos se manifestam de duas formas, como referenciado *“Existem consequências a nível físico, a nível psicológico, portanto, poderá haver por exemplo, perturbações do sono, perturbações em termos de comportamento, em termos físicos pode haver também consequências a médio ou mesmo longo prazo”* (E4).

Relativamente aos danos de vitimação indirecta sobre a criança merecem destaque os sentimentos de revolta, raiva, receio, desconfiança, comportamentos de agressividade e agitação, perturbações do sono, baixa tolerância à frustração, fragilidade, introspecção, e como sintoma a enurese diurna e nocturna. A criança pode pois adoptar um tipo de comportamento mais agressivo ou mais introspectivo. Sendo que a percepção da adopção dos comportamentos parentais associados à violência desponta como uma questão recorrente, “(...) era muito agressivo, já estava a adoptar alguns comportamentos que via lá em casa por parte do pai” (E1, E2). O que permite corroborar a ideia de Walker (1994, in Matos, 2002) e Ana Sani (2006) de que a violência conjugal acarreta danos às vítimas directas e vicariantes, através destas características é possível detectar as reacções de externalização e internalização supracitadas no quadro teórico. Como defende Edleson (2004) os danos variam consoante as características relacionadas com a história de vitimação e o nível de resiliência da criança, daí que seja possível a adopção de dois tipos distintos de comportamento.

Caracterização da história de vitimação

A análise efectuada permitiu apurar que dos vários tipos de violência existentes, três surgem com maior regularidade, nomeadamente a violência psicológica, a física e a económica. Efectuando uma analogia com os dados obtidos através da análise documental, constata-se que a violência psicológica e a física são as mais expressivas. Havendo unanimidade no que se refere ao facto das situações de vitimação serem maioritariamente continuadas e feita alusão ao ciclo da violência, “*Habitualmente é continuada, até porque se existe a violência física e a psicológica, é normal que seja uma violência continuada. Existe a questão do ciclo da violência (...)*” (E4). A

ocorrência de episódios recidivos surge como suporte à teoria de Manuel Antunes (2002) e Walker (1984, in James, 2008:266), onde a violência pode encontrar impulsão em certos factores considerados de risco.

Como factores de risco mais comuns de surgir avultam-se a existência de patologia no agressor, a necessidade de controlo sobre o companheiro, a presença de armas, a vulnerabilidade social, as situações socioeconómicas adversas e a dependência de álcool ou droga. Este último desponta não só como factor de risco mas também como factor de agravamento do mesmo, como salienta uma das entrevistadas, “(...) *As questões da toxicodependência, dos vícios, das dependências, também por vezes estão relacionadas mas não serão factores que estarão na génese exactamente (...) muitas vezes associados podem agravar a situação*” (E4). Os factores de risco apontados permitem estabelecer um paralelismo entre alguns dos factores de risco que Marlene Matos (2002, 2006), Campbell e Lauderburger (1995, in Matos, 2002) e Gelles (1997) realçaram. Mediante a análise documental o homicídio tentado surge como um dos tipos de violência apontados, pelo que se acresce mais um factor de risco na óptica de Marlene Matos (2002). Tornou-se pertinente porém perceber que não foram mencionados factores de risco associados à organização patriarcal da sociedade, as desigualdades de género não foram portanto focadas.

Neste seguimento, as entrevistadas consideram que uma situação de vitimação está envolvida em elevado perigo quando existe a presença de crianças, armas ou dependências, ameaças sistemáticas incluindo ameaças de morte, perseguições, agressões físicas ou isolamento da vítima. “(...) *envolve crianças, ou quando envolve armas ou quando envolve uma dependência ou quando envolve ameaças sistemáticas nem que seja com facas (...), com ameaças de morte e mesmo com perseguições até ao trabalho (...) o controlo que eles fazem (...)*” (E1, E2, E3). Tendo sido referenciado ainda que estas questões são alcançadas através da avaliação do risco pelo apuramento da história de vitimação, que inclui o aferir de características das vítimas, dos recursos que possui, da existência de uma rede primária de suporte, de características do agressor, e do tipo de violência que normalmente ocorre. “ (...) *portanto tentar perceber bem a história de vitimação da pessoa que vem ter connosco, para conseguirmos avaliar e perceber mais ou menos o nível de risco a que está exposta (...)*”(E4). Reforça-se a importância da avaliação e controlo do risco, que autores como Kemshall (2008) e Palmer (2001, in Almeida e Soeiro, 2010) defendem, de modo a evitar ou reduzir a probabilidade de reincidência do comportamento violento. Esta avaliação actua portanto numa base preventiva.

Os dados permitiram constatar que relativamente às necessidades apresentadas pelas vítimas, estas prendem-se na sua maioria com a carência de apoio psicológico, económico e habitacional, com esclarecimentos a nível jurídico, e com a definição de prioridades bem como do seu projecto de vida. Estas necessidades estabelecem uma estreita ligação com os danos sofridos pela vítima e com a sua história de vitimação, através destas é possível percepcionar o estado de vulnerabilidade psicológica, económica e social da vítima e a necessidade de intervenção social. Como mencionado por uma das entrevistadas “*são pessoas com fracos recursos económicos (...) com uma auto-estima em termos psicológicos muito perturbada (...) com grandes dificuldades em termos de tomadas de decisões, de fazer planos e projectos a médio e longo prazo (...) com fraca capacidade também de autonomia, muito dependentes (...)*” (E4).

Intervenção social e promoção dos Direitos Humanos

Entrando nos contornos da intervenção social, a análise dos dados permitiu percepcionar a existência de um molde pré-definido no que respeita à forma como o assistente social deve iniciar o primeiro atendimento com a vítima, “*(...) nós enquanto estamos aqui somos TAV, a maneira de fazer os atendimentos já está predefinida (...)*” (E2). Tal é pautado por uma atitude tranquilizadora, um acolhimento cordial, a aferição dos motivos na base da procura pelo serviço de atendimento e a prestação de informação sobre o apoio e trabalho desenvolvido pela APAV, e colocando, de certo modo, o curso do atendimento a cargo da vítima. Estas questões estão subjacentes aos TAV independentemente da sua área de intervenção.

Nesta sequência, as entrevistadas referiram que no primeiro atendimento ganha maior relevância apurar: “*Se é uma situação de risco ou não*” (E1, E2) e “*A problemática, o que traz a vítima aqui ao GAV*” (E3, E4). A observação efectuada demonstrou que tal ocorre nos contactos telefónicos presenciados, sendo esta a principal preocupação do TAV. O que vai de encontro ao que Mullender (2009) considera ser o objectivo primordial da intervenção social, a extinção da situação de risco, sendo portanto importante a sua identificação.

Quanto à postura do assistente social, segundo as entrevistadas esta deve pautar-se no respeito pela vítima, no profissionalismo, validação pela iniciativa de procura por auxílio, calma, escuta activa, discurso adequado à vítima, atenção focada no pormenor e na postura física da vítima, reformulação da história de vitimação como garantia de percepção, e na não realização de juízos de valor. “*A postura deverá ser profissional, parcial, não julgando quem está à nossa*

frente (...) estar atento a todos os pormenores não só ao que nos é dito, de forma atenta, e tentando reformular o que nos é dito (...) a escuta activa, e estando atento também por exemplo à postura física e às reacções físicas que a pessoa tem (...) adequar o discurso também à pessoa que está à nossa frente, e obviamente com princípios de respeito e validação (...) validar acima de tudo a iniciativa que a pessoa teve de vir ter connosco visto que está numa situação de vulnerabilidade psicológica e muitas vezes também física, e em perigo.” (E4).

Tal alude para os princípios básicos do Serviço Social, para a sua ética profissional e para a sua prática assente nos Direitos Humanos. A matriz na qual o Serviço Social se ergue tem como intuito base o bem-estar humano e a sua realização pessoal, o que é corroborado na postura que deve adoptar. Estas questões reportam para o que sustenta Barnett et al (1980, in James, 2008) quando se refere aos componentes da intervenção social em situações de crise.

No que concerne ao apoio social que a APAV enquanto instituição de apoio à vítima concede, os dados remetem para a realização de diagnósticos, sinalizações, apoios em termos de habitação, encaminhamento e contacto com outras instituições para auxílio em termos de alimentação, vestuário, habitação, saúde e na aquisição de prestações sociais, auxílio na inclusão da vítima, criação de uma rede secundária de suporte, e prestação de informação. A observação permitiu assistir à realização de diagnósticos aquando dos atendimentos telefónicos, onde foram efectuadas uma série de questões para escrutínio da história de vitimação e emergência de resposta personalizada, bem como ao encaminhamento/contacto com outras entidades no âmbito da violência. “*O assistente social logo à partida (...) faz o diagnóstico não é, e aí começa logo a intervenção (...) A intervenção pode ser feita de várias formas (...) se não conseguirmos fazer nada em concreto ou se a pessoa não quiser fazer nada das possibilidades que tem, tentamos sempre pelo menos prestar informação. A informação que prestamos muitas vezes inclui o encaminhamento para outras instituições, portanto articulamos para estabelecer uma rede de suporte secundário (...)” (E4).* O Modelo de Diagnóstico Psicossocial defendido por autores como Ranquet (1991) e Hamilton (1964, in Caparrós, 1998), encontra aqui considerada validade. Realça-se assim, a importância concedida à realização do diagnóstico e o envolvimento em redes de parcerias por parte da intervenção social, como sustenta Jonathan Parker (2008), onde o sucesso da intervenção surge muitas vezes ancorado à colaboração externa.

As respostas sociais disponíveis para esta problemática evidenciam a existência de casas de abrigo, núcleos de apoio da GNR e PSP com técnicos especializados, Banco Alimentar, apoios

da Segurança Social na prestação de informação jurídica, da Santa Casa da Misericórdia, estruturas de apoio à infância e juventude, possibilidade de efectuar sinalizações a várias entidades e a existência de cada vez mais instituições públicas e privadas com valência nesta área. Verifica-se assim, como argumenta Marlene Matos (2006) a existência de uma preocupação crescente com a questão da violência conjugal onde em termos sociais vão surgindo cada vez mais respostas para as vítimas.

Através da observação foi possível verificar a presença constante de manuais de procedimentos, manuais especializados sobre violência conjugal, entre outras fontes documentais que despontam como suporte à intervenção social. A disponibilização de informação permanente permite uma prática pautada no conhecimento genuíno da questão.

As entrevistadas destacaram a existência de determinados factores que surgem como primordiais na avaliação da necessidade de acolhimento em casa de abrigo. Estes remetem para a existência de ameaças de morte, a existência de dependências por parte do agressor; a presença de crianças no agregado familiar; a existência de carências económicas; e a ausência de rede primária de suporte. Como foi salientado “*(...) normalmente são mulheres que entre espaço de horas ou de 1, 2 dias são ameaçadas de morte, há consumos envolvidos (...), menores envolvidos (...)*” (E1, E2, E3). Os factores apresentados remetem para os acima caracterizados como de elevado perigo, pelo que é possível afirmar que o acolhimento em casa de abrigo é efectuado quando este está subjacente. Sendo que “*em atendimento são verificados principalmente 3 ou 4 factores mais importantes.*” (E4), passíveis de se resumir em “*a avaliação do risco, a situação socioeconómica, a ausência de suporte primário de apoio (...)*” (E4).

Os dados relativos à questão do plano de segurança permitiram perceber a existência de duas vertentes deste, uma voltada para o quotidiano e outra para a fuga. Em ambas existem questões a ter em consideração relacionadas com a segurança pessoal, que pode implicar mudança de habitação, alteração dos trajectos diários, alteração do número de telemóvel, evitar estar em espaços com o agressor que podem representar perigo; com a postura a adoptar perante o conflito, onde ter acessível o número da polícia ou do INEM pode ser importante; e com o planeamento da fuga, sendo importante salvaguardar cópias de documentos e vestuário em casa de alguém de confiança e manter as mesmas rotinas até conseguir finalizar o plano de fuga. O plano de segurança é pois personalizado, “*(...) fazemos algumas recomendações mas é adequado também a cada caso específico, claro que há questões que são generalizadas (...)*” (E4). Através

da observação, verificou-se a existência de panfletos informativos espalhados por toda a instituição sobre questões de segurança, a que qualquer indivíduo pode ter acesso. A importância do plano de segurança, sustentada por Hardesty e Campbell (2004) foi possível de verificar, inclusive porque se ergue como um dos procedimentos de relevo na intervenção social, como corroborado pelas análises, documental e de conteúdo, efectuadas.

Analizando mais em particular os procedimentos e teorias que remetem para o Serviço Social, elevam-se algumas reprimendas pelo facto do trabalho social ser desenvolvido em termos multidisciplinares - o que foi inclusive comprovado através da observação na sala dos TAV - sendo difícil diferenciar fronteiras. “*(...) acabamos por fazer uma mescla das três principais áreas de especialização dos apoios que prestamos (...) seguir uma linha de Serviço Social não diria que isso acontece*” (E4). E também pelo facto da intervenção social ser condicionada, como supracitado, pela vontade do utente, podendo ficar apenas pelo diagnóstico. Ainda assim, foi referenciado como procedimentos e teorias sociais de destaque: o aconselhamento, a prática de sinalizações, a teoria da intervenção em crise e a abordagem sistémica. Havendo total unanimidade no recurso ao método de casos. (...) *É claro, que a metodologia é o método de casos (...)* (E4). Estabelece-se um paralelismo com o facto de o assistente social actuar com base no aconselhamento detendo como suporte o *empowerment*, a *advocacy* e a teoria da capacitação, como forma de promover a sua autonomia e capacitação através da responsabilização das suas escolhas. E também com o facto de muitas vítimas surgirem em estado de crise, sendo necessário agir de forma a atenuar o seu impacto e restabelecer o seu equilíbrio, pelo que a intervenção em crise desponta com considerada relevância na intervenção social. A análise documental efectuada possibilita perceber a existência de um campo de informação nos processos que menciona se a intervenção foi ou não em crise. Destaca-se ainda que cada história é dotada de particularidades, pelo que ainda que a intervenção seja efectuada com a família se elege o método de casos, por ser individualizado.

Os dados demonstram com clareza que a promoção dos Direitos Humanos das vítimas está na base da intervenção social, inclusive por ser um dos princípios pelos quais se rege o Serviço Social. Foi referenciado que estes “*são os princípios éticos e os princípios do Serviço Social não é, das outras áreas também, mas a questão da justiça social dos direitos humanos, e obviamente quando se trabalha com pessoas vítimas de crime será logo à partida uma luta, pelos direitos essenciais da pessoa*” (E4). E ainda que “*(...) é a base de qualquer profissão na área social, aliás acho que se não houvesse direitos...nem direitos, nem deveres, nem a defesa deles*

acho que não faria sentido nenhuma intervenção social porque se nós não respeitarmos o outro nunca vamos conseguir ajudar a pessoa.” (E2). O facto da violência conjugal se constituir um crime acarreta uma luta pelos direitos das vítimas e pela justiça social, tendo sido feita também referência à existência do Estatuto de Vítima, onde constam os direitos e deveres que são assegurados às mesmas. Como exemplos de promoção dos Direitos Humanos aquando da intervenção social foram referenciados pelas entrevistadas: o direito à auto-determinação, à vida, à integridade física, a uma vida sem violência e a dignidade humana. Destaque merece ainda o facto de a exposição à violência conjugal por parte das crianças ser considerada uma violação dos seus direitos por parte das entrevistadas, “(...) a criança também tem direito a crescer num ambiente equilibrado e é o que não acontece nestas situações” (E1), onde o seu superior interesse é uma prioridade. A observação permitiu apurar que a presença de cartazes na instituição sobre a violência enquanto crime vem consciencializar as vítimas da importância de defenderem os seus direitos.

Intervenção social com crianças

Neste sentido, a existência de crianças em agregados vulneráveis à violência, vem mostrar que exercem influência nos procedimentos que o assistente social adopta. Numa primeira instância porque estes mesmos são adequados aos elementos existentes e em seguida porque a preocupação em proteger a criança se eleva como primordial na intervenção social, sendo desta forma importante ter em consideração o impacto de vitimação vicariante por ela sofrido. Como foi salientado pelas assistentes sociais: “(...) a primeira coisa que eu faço quando começo a saber que ela é vítima por agressões, é se há menores envolvidos, se há menores que assistem, se há menores que são agredidos (...)” (E2); “(...) Quando a criança acompanha a mãe (...) também se tem em conta todo o impacto que a situação pode ter tido na criança, mesmo não sendo ela vítima de violência física (...)” (E4). Em termos de prevenção, proteção e acompanhamento destas crianças reforça-se que a APAV não faz acompanhamento com crianças, “não temos uma intervenção social concretamente dirigida para as crianças” (E4), mas sim com o agregado, pelo que quando envolve crianças tal passa pelo encaminhamento para a CPCJ da área de residência ou pela própria sinalização por parte do TAV. Segundo os dados, o contacto com outras entidades surge quando é verificado que a criança se encontra em risco, seja pela exposição à violência conjugal, seja em risco de violência infligida. Como forma ilustrativa dos

seus procedimentos, uma das entrevistadas exemplificou com uma situação hipotética, todavia recorrente: “(...)*existe uma mãe com uma criança, mas a mãe decide continuar na relação de violência, é feita a sinalização de qualquer forma, e aqui entramos nos direitos da criança, porque realmente se a mãe que é adulta decide ficar, a criança continuar exposta a uma situação destas não é de todo uma situação aceitável nem adequada para o desenvolvimento e para o crescimento (...)*” (E4).

O facto de a violência conjugal ser encarada como uma violação dos direitos da criança demonstra que a atitude do assistente social face ao seu risco é imparcial. As entidades por excelência contactadas pelas assistentes sociais são a CPCJ, o IAC, o Tribunal de Família e Menores, a Santa Casa da Misericórdia, e quando pertinente a instituição escolar.

A nível do apuramento dos riscos que recaem sobre as crianças, a análise revelou que é através da história de vitimação da mulher que tal é efectuado, os factores de risco da mulher são percepcionados como um possível risco a recair sobre a criança. “*Os factores de risco da mãe eu normalmente assumo como os da criança (...)*” (E1). A mulher surge como uma peça fundamental no descortinar dos riscos, inclusive, porque como foi referido, “*a mãe saberá ao quê que a criança esteve exposta, o quê que ouviu eventualmente e ao quê que assistiu. De qualquer forma, também temos que ter sempre em conta que há situações em que as crianças se apercebem de determinadas situações que os adultos não deram conta (...)*” (E2, E3, E4). Como refere Edleson (2000) uma cuidada avaliação do risco sobre a criança é fundamental.

Perante a existência de risco, a atitude imediata do assistente social, segundo a análise, prende-se com o contacto das entidades competentes, a CPCJ ou as autoridades policiais, pois possuem legitimidade de intervenção. “*A sinalização (à CPCJ) tanto pode ser um envio de informação como pode ser um telefonema imediato para se fazer algum tipo de intervenção imediata. Há também a possibilidade do contacto directo com as autoridades policiais (...) tem que passar sempre pelas devidas instâncias, porque se estamos a falar de menores, há alguém que é responsável pelos menores (...)*” (E4).

Os dados remetem ainda para o facto de o plano de segurança da criança ser dotado de particularidades, apesar de estar inserido no plano de segurança da mulher. Destaca-se a importância de ensinar à criança o que fazer em situações de perigo. A ideia sustentada por Hardesty e Campbell (2004) vê então fundamento neste estudo, onde o plano de segurança é adaptado às características da criança.

Procedendo à análise paralela dos dados obtidos, com vista à obtenção de resposta à pergunta de partida que encetou o estudo, avulta-se a intervenção do Serviço Social no GAV de Lisboa enquanto pautada pela promoção e defesa pelos Direitos Humanos das vítimas, inclusive, porque são os princípios que o suportam enquanto ciência de intervenção. Esta intervenção no contexto da violência conjugal consiste numa luta constante pela protecção dos direitos das suas vítimas. O facto de um indivíduo ser submetido aos maus tratos que a violência conjugal implica é por si uma violação dos seus Direitos Humanos, pelo que a intervenção tem numa primeira instância a prioridade de promover a dignidade humana da vítima, por forma a consciencializá-la da violação a que foi submetida. A violência conjugal é crime. A recuperação da dignidade humana, a compreensão por parte da vítima de que tem direito à vida, à liberdade, à integridade física, à segurança, entre outros direitos mencionados ou existentes, vem inserir o ponto-chave da intervenção do Serviço Social, bem como os direitos que as crianças têm e que são sistematicamente violados de forma superficial.

A intervenção social no GAV de Lisboa não é assim, mais que a protecção imediata da vítima e a luta pelos seus direitos, onde são expostas as várias opções disponíveis e adequadas ao seu caso em particular, colocando a vítima no centro das decisões, onde se torna responsável e livre na sua escolha, e onde se eleva o seu direito à autodeterminação. A consciencialização e os esclarecimentos prestados concedem um apoio imprescindível às vítimas que na maioria das vezes se encontram em fragilidade. É exímio o respeito que os assistentes sociais nutrem pelas suas utentes, o que foi percepcionado nos vários momentos e locais de observação.

A procura pelo bem-estar humano, justiça social, *empowerment* e capacitação a par com a promoção dos Direitos Humanos é o que caracteriza a intervenção social em famílias vulneráveis à violência conjugal. Como vem expresso na Declaração Universal dos Direitos Humanos¹⁸ a família desponha enquanto “elemento natural e fundamental da sociedade”, tornando-se importante a intervenção.

¹⁸ <http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html>

CONCLUSÃO

Após a análise pormenorizada dos dados recolhidos tornou-se possível constatar que os objectivos a que a investigação se propôs foram maioritariamente atingidos, tendo permitido portanto a produção de conhecimento no âmbito do Serviço Social e da violência conjugal.

Desta forma, destaca-se que foram identificadas como mais vulneráveis à violência conjugal as famílias nucleares com filhos, onde existe algum tipo de desestruturação aos mais diversos níveis. As crianças inseridas nestes agregados presenciam na sua maioria os episódios de violência entre o casal. O que estabelece relação com as características que apresentam, que como alega Ana Sani (2006) são entendidas como danos de vitimação vicariante, onde se avultam perturbações comportamentais, em que a agressividade e a adopção do papel parental são manifestos; e perturbações emocionais com presença de sentimentos de revolta, raiva e baixa tolerância à frustração ou fragilidade, introspecção, receio e desconfiança. Em termos de sintomas surge como mais comum a enurese. Conclui-se pois que a vitimação vicariante acarreta sérios danos ao desenvolvimento saudável da criança, despontando a violência conjugal como um factor de risco para a mesma.

Através da fundamentação em três tópicos de eleição, como sejam a forma de iniciar o primeiro atendimento, o que se pretende aferir de imediato e a postura do assistente social, foi possível a criação de uma tipologia da abordagem do assistente social no primeiro contacto com situação. Destaca-se nesta tipologia questões como: acolhimento da vítima cordial e tranquilizador; garantia de confidencialidade; validação da iniciativa pela busca de auxílio; questionamento da problemática; escuta activa e atenção focada no pormenor; reformulação da problemática; identificação da existência de riscos; prestação de informação; esclarecimento sobre o trabalho da instituição; adequação do discurso ao utente; e postura assente no respeito, profissionalismo, empatia e não julgamento de outrem. Concluindo-se que esta tipologia comporta pois alguns princípios considerados por Barnett (1989, in James, 2008) como fundamentais na intervenção social em situações de crise no âmbito da violência conjugal. E ainda se articula com os princípios subjacentes à prática do Serviço Social, sendo pertinente reter a atenção da Declaração Internacional dos Princípios Éticos da Federação Internacional do Serviço Social¹⁹, onde este se prende com a promoção da mudança social, com a resolução dos

¹⁹ <http://www.ifsw.org/f38000032.html>

problemas inerentes às relações humanas e com o contributo para melhorar o seu bem-estar. E assenta na aplicação de teorias e em princípios fundamentados nos Direitos Humanos e na justiça social, baseando-se no respeito pela dignidade humana, cabendo ao assistente social defender a integridade física, psicológica, emocional e espiritual de cada pessoa, através do respeito pelo direito à autodeterminação; da promoção do direito à participação; tratamento do indivíduo como um todo; e da identificação e desenvolvimento de competências, promovendo assim a sua capacitação.

É de salientar que a investigação revelou que o primeiro atendimento é a chave da intervenção, pois é quando se efectua o diagnóstico e, se for da vontade da vítima, se inicia todo o processo de intervenção. O facto de a vítima deter o poder de decisão e de desistência implica que este atendimento seja crucial, devendo ser repleto do máximo de informação possível de transmitir. O estado perturbado e confuso no qual surgem absorvidas as vítimas leva a um impasse nas decisões a tomar, pelo que um esclarecimento aprofundado permite a ponderação de todas as opções por parte da vítima. Em muitos casos a vítima não tem real percepção de que a violência conjugal se constitui um crime com repercussões graves. A promoção dos Direitos Humanos das vítimas está presente ao longo do processo, desde a consciencialização do direito à dignidade humana à aceitação da sua opção de não reacção que consagra o seu direito à autodeterminação. A vítima é pois o núcleo da intervenção social.

A sistematização dos procedimentos do assistente social na prevenção, protecção e acompanhamento das crianças envolvidas nestes agregados foi algo limitada pelo facto de a APAV não realizar intervenção com crianças, fazendo-o de forma global, envolvendo todo o agregado, excepção feita ao agressor. Tal não implicou que a preocupação com as crianças não fosse verificada, pois aquando da existência destas em casos de violência surge como essencial apurar os riscos que a envolvem, nomeadamente se os maus tratos se estendem à criança ou se fica exposta a elevados riscos. Nos casos em que existe risco declarado e a vítima opta pela não reacção, a APAV efectua o contacto com as entendidas competentes, visto que não lhe é atribuída legitimidade para intervir. Foi possível concluir portanto que a preocupação com o superior interesse da criança surge com primordial na intervenção social neste contexto, ainda que não efectue uma intervenção directa com esta. A sinalização de uma situação de risco constitui-se num procedimento que concede ao assistente social determinado poder na protecção da criança.

Importa referir que mesmo que os maus tratos não se estendam à criança, a sua exposição é por si considerada pelo assistente social como uma violação dos seus direitos.

A investigação permitiu ainda a categorização das respostas concedidas pelo assistente social às famílias. O levantamento dos apoios dados pela APAV, das respostas sociais existentes e das necessidades das vítimas, permitiram a elaboração de cinco categorias de pertinência. Merece destaque a prestação de informação, que tem início no primeiro atendimento e inclui o diagnóstico; o encaminhamento para outra entidade ou a efectuação do contacto directo com a mesma por parte do assistente social de forma agilizar o processo; o aconselhamento relativo a algum procedimento importante a tomar para início ou continuidade do acompanhamento; o auxílio em termos pecuniário, de vestuário, alimentação, saúde e habitação; e a elaboração do plano de segurança da vítima, assente na avaliação dos riscos. Destaca-se que estas cinco categorias de resposta não são exclusivas, podendo ocorrer simultaneamente aquando da intervenção, tal fica subjacente às necessidades que vítima manifesta.

Este estudo possibilitou concluir que o Serviço Social desempenha um papel de relevo no contexto da violência conjugal, a sua intervenção permite o suprir das carências apresentadas pelas vítimas a vários níveis. Os princípios pelos quais a sua prática se rege a par com a intervenção em rede que realiza, permite uma intervenção social pautada na defesa e promoção dos Direitos Humanos e busca pela justiça social. O assistente social surge na realidade como detentor de diversos papéis aquando da intervenção, cujo intuito é a superação da situação de vitimação por parte da vítima, articulando uma série de procedimentos que permitam o seu alcance. Não seria arriscado afirmar que surge pois, como um terapeuta no auxílio da superação da experiência de violência e dos danos causados, e na consciencialização dos direitos da vítima, conforme as considerações sobre a intervenção social de autores como Mullender (2009), Kemshall (2000), Raquet (1991), Barnett (1989, in James, 2008), Caparrós (1998), VanBreda (2001), Saraceno (2001, in Lussi et al., 2006), e Payne (1997); como uma espécie de “advogado” na defesa dos direitos que protegem a vítima concedendo-lhe voz, onde se destaca a concepção de Payne (1997) sobre a capacitação e *advocacy*; e como um intermediário que articula entre a vítima e as entidades com as quais efectua em parceria a intervenção, como defende Jonathan Parker (2008) enquanto suporte à intervenção social. Apesar de não mencionadas pelas entrevistadas aquando das teorias e procedimentos do Serviço Social, é possível perceber através dos procedimentos efectuados e referidos, laivos da Teoria da Reabilitação Social e da Teoria da

Resiliência, pois o assistente social ao prover apoio está na realidade a conduzir a vítima à reabilitação dos danos e a trabalhar a sua resiliência.

Conclui-se que intervenção social neste contexto de violência contempla em si uma componente prática e uma componente humana, conseguindo prestar auxílio em termos mais burocráticos e em termos de apoio emocional. É pois de um misto de ambas que a vítima de violência conjugal necessita para se restabelecer e superar os danos. De facto é possível afirmar que o Serviço Social ainda mantém as suas raízes ancoradas à filantropia, apresentando-se agora uma ciência mais madura e rica em procedimentos e princípios onde o bem-estar, a justiça social e a autodeterminação surgem como pilares a par com a dignidade humana. A importância concedida à família, que Mary Richmond defendia aquando da actuação social (Caparrós, 1998:96) encontra lugar neste contexto.

O produto desta investigação levou à inevitável reflexão em torno da intervenção social realizada pela APAV, tendo-se realçado a não existência de intervenção com o agressor. É de referir que surge com pertinência a realização de uma intervenção particular com o mesmo, de forma a auxiliar na ultrapassagem de determinados factores de risco que lhe são inerentes e que estão na génese da violência. Uma intervenção que fosse capaz de menorizar e auxiliar na superação de situações mais adversas ou carências em termos sociais, poderia despontar como um primeiro impulso para o término do ciclo da violência. A intervenção com a família a par com uma intervenção em rede, pode-se constituir uma forma diferente de combater este problema social, intervindo na origem do problema, e trabalhando os pontos deficitários.

Este questionamento estendeu-se a outros pontos de pertinência que abrem caminho a novas investigações mais aprofundadas. Destaca-se com pertinência a avaliação da prática do assistente social na sua intervenção com famílias vulneráveis à violência conjugal na APAV, como forma de apurar se os procedimentos adoptados se afiguram como os mais correctos e o seu nível de sucesso. Esta avaliação poderia incluir a opinião de utentes cujo processo de vitimação se encontra finalizado, como forma de avaliar a perspectiva do beneficiário do serviço de atendimento e a sua satisfação com o mesmo.

O facto de os resultados terem sido limitados no que concerne à prevenção, protecção e acompanhamento da criança levou à pertinência de aferir como é realizada a articulação entre a APAV e as entidades competentes nesta matéria, nomeadamente a CPCJ. Coloca-se a indagação em torno do que acontece após a sinalização do caso, visto que os dados recolhidos apenas

contemplam informação até essa etapa. Também questões relacionadas ao acolhimento em casa de abrigo (Decreto regulamentar nº1/2006 de 25 de Janeiro) se avultaram como pertinentes, como forma de perceber na íntegra como são seleccionados os casos que se vêm acolhidos nas duas casas de abrigo da APAV ou que são encaminhados para as restantes casas de abrigo da rede nacional, e como é o seu funcionamento. O conhecimento em torno desta resposta social ainda se constitui algo limitado, suscitando interesse. Ganha ainda pertinência questões relacionadas ao papel do assistente social no auxílio à aquisição do Estatuto de Vítima e defesa do cumprimento das cláusulas inerentes. Este é atribuído mediante determinados critérios, sendo que a violação das suas cláusulas pode implicar que seja retirado. Sendo importante perceber qual o papel do assistente social na sua aquisição.

O escrutínio de todas estas indagações como complemento à presente investigação poderiam permitir o avanço no conhecimento científico do Serviço Social no âmbito da violência conjugal. Desta forma, como novas questões a investigar avultam-se pois: identificar o tipo de abordagem do assistente social mais apropriada para intervenção com o agressor; estabelecer uma relação entre a avaliação da APAV aos TAV e a avaliação das vítimas atendidas enquanto utilizadoras do serviço de atendimento; identificar a articulação existente entre a APAV e a CPCJ aquando da exposição de crianças à violência conjugal; estabelecer uma relação entre a história de vitimação das vítimas de violência conjugal e os “requisitos” para acolhimento em casa de abrigo; e identificar o papel do assistente social no auxílio à vítima para aquisição do Estatuto de Vítima.

BIBLIOGRAFIA

- ALMEIDA, João Ferreira de. 1995. “Metodologia da pesquisa empírica”, *Introdução à Sociologia*, pp.193-213. Lisboa. Universidade Aberta.
- ALMEIDA, Iris e Cristina Soeiro. 2010. “Avaliação de risco de violência conjugal: Versão para polícias (SARA:PV)”, *Análise Psicológica*. 1 (XXVIII), pp.179-192. Online.
Disponível em: <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v28n1/v28n1a13.pdf> ; Data de acesso em: 18 de Dezembro de 2010.
- ANTUNES, Manuel António Ferreira. 2002. “Violência e vítimas em contexto doméstico”, in Rui Gonçalves et al., *Violência e Vítimas de Crime – Volume 1 Adultos*, pp. 43-77. Coimbra. Quarteto
- BARDIN, Laurence. (1997). *Análise de Conteúdo*. Lisboa. Edições 70.
- BEAUD, Stéphane e Florence Weber. 2007. *Guia para pesquisa de campo - Produzir e analisar dados etnográficos*. Rio de Janeiro. Vozes.
- CAPARRÓS, María José Escartín. 1998. *Manual de trabajo social – Modelos de prática profissional*. Alicante. Editorial Aguaclara.
- CASIMIRO, Cláudia. 2002. “Representações sociais de violência conjugal”, *Análise Social* XXXVII (163), pp.603-630. Online.
Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218733193N7ILR3rn1Yd68RN0.pdf> ; Data de acesso em: 12 de Março de 2010
- COSTA, Maria Emília e Cidália Duarte. 2000. *Violência Familiar*. Porto. Ambar.
- DIAS, Isabel. 2000. A violência doméstica em Portugal: Contributos para a sua visibilidade, *IV Congresso Português de Sociologia*. Online.
Disponível em: http://www.aps.pt/cms/docs_prv/docs/DPR462e00b9864fc_1.PDF ; Data de acesso em: 26 de Maio de 2010.
- DIAS, Isabel. 2004. Violência na Família – *Uma abordagem Sociológica*. Lisboa. Ed. Afrontamento.
- EDLESON, Jeffrey L. 2004. “Should Childhood Exposure to Adult Domestic Violence Be Defined as Child Maltreatment under the Law?” in Peter G. Jaffe et al., *Protecting Children from DOMESTIC VIOLENCE – Strategies for Community Intervention*. New York. Guilford Press.
- FERREIRA, Jorge. 2011. *Serviço Social e Modelos de Bem-estar para a Infância – Modus operandi do Assistente Social na Promoção e Protecção à Criança e à Família*. Lisboa. Quid Juris Sociedade Editora.
- GELLES, Richard. 1997. *Intimate Violence in Families*. Califórnia. Sage Publications.
- GHIGLIONE, Rodolphe e Benjamin Matalon. 1992. *O Inquérito - Teoria e Prática*. Oeiras. Celta Editora.
- GIDDENS, Anthony. 2004. *Sociologia*. Lisboa. Fundação Calouste Gulbenkian.
- GUERRA, Andréa Máris Campos. 2004. “Reabilitação psicossocial no campo da reforma psiquiátrica: uma reflexão sobre o controverso conceito e seus possíveis paradigmas”, *Revista Latinoamericana de Psicopatologia Fundamental*, VII, 2, pp. 83-96. Online.
Disponível em: <http://www.fundamentalpsychopathology.org/art/jun4/4.pdf>; Data de acesso em: 12 de Dezembro de 2010.

- HARDESTY, Jennifer L. e Jacquelyn C. Campbell. 2004. "Safety Planning for Abused Women and Their Children", in Peter G. Jaffe et al., *Protecting Children from DOMESTIC VIOLENCE – Strategies for Community Intervention*. New York. Guilford Press.
- KEMSHALL, Hazel. 2008. "Risk Assessment and Management" in Davies Martin, *The Blackwell Companion Social Work*. p. 139-147. Oxford. Blackwell Publishing.
- JAMES, Richard K. 2008. *Crisis Intervention Stratégie*. Belmont. Thomson Brooks/Cole.
- LUSSI, Isabela Aparecida de Oliveira, Maria Alice Ornellas Pereira e Alfredo Pereira Junior. 2006. "A proposta de reabilitação psicossocial de Saraceno: um modelo de auto-organização?", *Revista Latino-americana de Enfermagem*, 14 (3), pp.448-56. Online.
- Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n3/v14n3a21.pdf>; Data de acesso em: 28 de Janeiro de 2011.
- MATOS, Marlene. 2002. "Violência Conjugal", in Rui Gonçalves et al., *Violência e Vítimas de Crime – Volume 1 Adultos*. pp. 83-127. Coimbra. Quarteto,
- MATOS, Marlene Alexandra Veloso de. 2006. *Violência nas relações de intimidade: Estudo sobre as mudanças psicoterapêuticas na mulher*, Tese de Doutoramento em Psicologia, Universidade do Minho. Instituto de Educação e Psicologia.
- MULLENDER, Audrey. 2002. "Persistent Oppressions: The Example of Domestic Violence" in Robert Adams et al. *Critical Practice in Social Work*. pp.63-80. London. Palgrave Macmillan.
- PAIS, Elza. 2010. *Homicídio Conjugal em Portugal – Rupturas Violentas de Conjugalidade*. Lisboa. Imprensa Nacional – Casa da Moeda.
- PARKER, Jonathan. 2008. "Assessment, Intervention and Review" in Davies Martin, *The Blackwell Companion Social Work*. p.94-101. Oxford. Blackwell Publishing.
- PAYNE, Malcolm. 2002. *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Lisboa. Quarteto.
- QUIVY, Raymond, Luc Van Campenhoudt. 2005. *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa. Gradiva.
- RANQUET, Mathilde du. 1996. *Los modelos e Trabajo Social – Intervención con personas y familias*. Madrid. Sec.XXI.
- RIBEIRO, Maria da Conceição Osório e Ana Sani. (s.a). "Risco, protecção e resiliência em situações de violência", *Revista da Faculdade de Ciências da Saúde*. Porto. Edições Universidade Fernando Pessoa. Online.
- Disponível em: https://bdigital.ufp.pt/dspace/bitstream/10284/1294/1/400-407_FCS_06_-7.pdf; Data de acesso em: 3 de Maio de 2010.
- SANI, Ana Isabel. 2002. "Crianças expostas à violência interparental", in Gonçalves, Rui e Carla Machado, *Violência e Vítimas de Crime, vol.2 – Crianças*. Coimbra. Quarteto Editora.
- SANI, Ana Isabel. 2006. "Vitimização indirecta de crianças em contexto familiar", *Análise Social*, vol.XLI (180), p.849-864. Online.
- Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1218722582J2vZM0qb0Xf05ZG5.pdf>; Data de acesso em: 5 de Março de 2010.
- SILVA, Luísa Ferreira. 1991. "O direito de bater na mulher – violência interconjugal", *Análise Social*, vol. XXVI (111), pp. 385-397. Online.

- Disponível em: <http://analisesocial.ics.ul.pt/documentos/1223038880D5bPK3ve6Vj10EJ6.pdf>; Data de acesso em: 5 de Janeiro de 2011
- VANBREDA, Adrian DuPlessis. 2001. *Resilience Theory: A Literature Review*, South Africa. Online. Disponível em: <http://www.adrian.vanbreda.org/resilience/resilience1.pdf> ; Data de acesso em: 3 de Dezembro de 2010.
- VILELAS, José. 2009. Investigação – *O Processo de Construção do Conhecimento*. Lisboa. Edições Sílabo.
- WALSH, Froma. 2006. *Strengthening Family Resilience*. New York. The Guilford Press.
- YEGIDIS, Bonnie L. 1997. “Family Violence – Implications for Social Work Practice”, in Michael Reisch et al., *Social Work in the 21st Century*. California. Pine Forge Press.

LEGISLAÇÃO

Lei nº61/91 de 13 de Agosto

http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=277&tabela=leis&nversao=; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

Lei nº107/99 de 3 de Agosto

<http://dre.pt/pdf1sdip/1999/08/179A00/49944994.pdf> ; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

Lei 147/99 de 1 de Setembro

http://www.cnpcjr.pt/preview_documentos.asp?r=313&m=PDF; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

Artigo 152º do Código Penal

http://bdjur.almedina.net/item.php?field=item_id&value=1171360; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

Portaria n.º 229-A/2010 de 23 de Abril

http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1253&tabela=leis&nversao=; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

Decreto regulamentar nº1/2006 de 25 de Janeiro

http://www.apav.pt/portal/pdf/DR_1_2006.pdf ; Data de acesso em: 16 de Junho de 2011

Lei nº112/2009 de 16 de Setembro

<http://www.apav.pt/portal/pdf/0655006561.pdf>; Data de acesso em: 16 de Junho de 2011

Diário da República, III Série, n.º 159, de 12/7/1990

http://www.apav.pt/portal/pdf/constituicao_1990.pdf ; Data de acesso em: 16 de Junho de 2011

Diário da República, III Série, n.º27, de 1/2/1991

http://www.apav.pt/portal/pdf/reg_definitivo_1991.pdf; Data de acesso em: 16 de Junho de 2011

Diário da República, II Série, n.º38, de 22/2/2007

http://www.apav.pt/portal/pdf/reg_alteracoes_2007.pdf ; Data de acesso em 16 de Junho de 2011

Respostas Sociais

<http://www2.seg-social.pt/left.asp?03.06.07.04.01>; Data de acesso em: 13 de Outubro de 2010

DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA

ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA. 2010. *Manual Alcipe – Para o atendimento de mulheres vítimas de violência*. 2^a Ed. Revista e Actualizada. Lisboa. APAV.

Disponível em: <http://www.apav.pt/portal/pdf/ManualAlcipe.pdf> ; Data de acesso em: 14 de Janeiro de 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF SOCIAL WORKERS. 2008. *O Serviço Social e os Direitos da Criança - Um Manual de Formação sobre a Convenção das Nações Unidas*. Lisboa. Casa Pia de Lisboa. IP - Gabinete de Comunicação.

Disponível em: http://www.ifsw.org/cm_data/Portugese_version.pdf ; Data de acesso em: 12 de Dezembro de 2010.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS.1999. *Direitos Humanos e Serviço Social – Manual para Escolas e Profissionais de Serviço Social*. Lisboa. Departamento Editorial do ISSScoop.

Disponível em: <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/temas-dh/pdfs/HRSocialWork-scannado.pdf> ; Data de acesso em: 12 de Dezembro de 2010.

UNICEF. s.a. *A Convenção sobre os Direitos da Criança*, UNICEF, online.

Disponível em: http://www.unicef.pt/docs/pdf_publicacoes/convencao_direitos_crianca2004.pdf ; Data de acesso em: 4 de Junho de 2010.

BIBLIOGRAFIA WEB

http://www.apav.pt/portal/pdf/Sumula_Estatisticas_APAV_2010_.pdf ; Data de acesso em: 5 de Janeiro de 2011

http://195.23.38.178/siicportal/files/siic-PR_APAV.pdf ; Data de acesso em: 5 de Janeiro de 2011

http://www.apav.pt/portal/pdf/estatisticas_apav_2009sumula.pdf; Data de acesso em: 5 de Janeiro de 2011

<http://www.psp.pt/Pages/programasespeciais/violenciadomestica.aspx?menu=2>; Data de acesso em: 5 de Janeiro de 2011

<http://www.apav.pt/portal/> ; Data de acesso em: 18 de Abril de 2011

<http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html> ; Data de acesso em: 1 de Junho de 2011

<http://www.ifsw.org/f38000032.html> ; Data de acesso em: 21 de Junho de 2011

http://www.apav.pt/portal/index.php?option=com_content&view=article&id=84&Itemid=104 ; Data de acesso em: 20 de Junho de 2011

ANEXO A: Guião de Entrevista

Guião de Entrevista

Eu, Andreia Sofia Cristelo Fernandes, aluna do Mestrado de Serviço Social no ISCTE – IUL, estou a realizar uma dissertação sobre “Violência Conjugal: Intervenção Social e Direitos Humanos”, sob orientação do Prof. Dr. Jorge Ferreira.

A investigação tem como objectivo aprofundar o conhecimento e sistematizar a intervenção do Serviço Social num serviço de atendimento em situações de violência conjugal.

Assim, solicitamos a vossa colaboração e disponibilidade na resposta à entrevista de forma a concretizar este trabalho de pesquisa, assegurando o anonimato e confidencialidade das informações recolhidas.

Código: _____

Grupo 1: Caracterização das vítimas

1. Que tipo de famílias surge normalmente como mais vulnerável à violência conjugal, segundo a sua experiência?
2. Que características apresenta na generalidade a mulher vítima de violência conjugal?
3. Segundo a sua experiência, as vítimas costumam vir acompanhadas dos filhos?
4. Que características apresenta na generalidade uma criança envolvida num agregado familiar que experencia violência conjugal?

Grupo 2: Caracterização da história de vitimação

1. Qual o tipo de violência conjugal que mais ocorre, segundo a sua experiência?
2. Segundo a sua experiência, a maioria das situações de vitimação são continuadas ou actos isolados?
3. Que factores de risco estão maioritariamente associados à violência conjugal, segundo a sua experiência?
4. Quando se considera que uma situação de vitimação está envolvida é contornos de perigo elevado para as vítimas?
5. Quais as necessidades apresentadas pelas vítimas de violência conjugal?

Grupo 3: Intervenção Social e promoção dos Direitos Humanos

1. Como deve o AS iniciar um atendimento numa situação de violência conjugal?
2. Que pretende o AS aferir no contacto inicial com o sujeito vítima?
3. Qual a postura adoptada pelo AS perante o atendimento?
4. Que apoios concede o AS às vítimas no âmbito da APAV?
5. Que respostas sociais existem para estas famílias?
6. Qual a duração em média do acompanhamento às vítimas?
7. Em que situação surge a necessidade de ir para uma CA?
8. Em termos generalizados como é efectuado o plano de segurança da vítima?
9. Existe alguma teoria do Serviço Social que se erga como matriz? E que procedimentos teóricos do Serviço Social são aplicados?
10. A promoção dos Direitos Humanos/Dignidade Humana da vítima faz parte da intervenção social?
Existe alguma preocupação a este respeito? Dê exemplos.
11. Existe trabalho multidisciplinar na APAV?

Grupo 4: Intervenção Social com crianças

1. A existência de crianças exerce algum tipo de influência nos procedimentos adoptados pelo AS?
2. Como efectua o AS a prevenção, protecção e acompanhamento da criança?
3. Quando surge a necessidade de entrar em contacto com outra entidade?
4. Que entidades são normalmente contactadas?
5. A APAV apura com a vítima os riscos que podem recair sobre a criança inserida nestes agregados?
6. Quando existe risco declarado, que atitude toma a APAV?
7. O plano de segurança também é efectuado para as crianças envolvidas? Este é dotado de particularidades?

ANEXO B: Análise Documental

Quadro 1: Análise documental e quantitativa dos processos

		Indicadores	Nº	%
Tipo de família		Nuclear com filhos	17	94,4%
		Recomposta com filhos	1	5,6%
Tipo de violência		Maus tratos psicológicos	18	100%
		Maus tratos físicos	11	61,1%
		Ameaças/Coação	7	38,9%
		Injúrias/Difamação	4	22,2%
		Homicídio Tentado	3	16,7%
Vitimização (Crianças)		Presenciou Vitimação	12	66,7%
		Não Presenciou Vitimação	2	11,1%
		Vitimação Directa	2	11,1%
		Suspeita de Vitimação Directa	1	5,6%
		Não há informação	4	22,2%
Tipo de abordagem do AS		Intervenção em Crise	7	38,9%
		Não há informação	11	61,1%
Prevenção, protecção e acompanhamento da criança		Encaminhamento para a CPCJ	3	16,7%
		Sinalização à CPCJ	4	22,2%
		Encaminhamento para o IAC	1	5,6%
		Encaminhamento para o Tribunal de Família e Menores	3	16,7%
		Encaminhamento para o Centro de Acolhimento para Crianças e Jovens da área de residência	1	5,6%
		Encaminhamento para atendimento presencial no GAV	2	11,1%
		Encaminhamento para as autoridades policiais para efectuar denúncia ou adquirir o estatuto de vítima	1	5,6%
Respostas à Família		Encaminhamento para a CPCJ	3	16,7%
		Sinalização à CPCJ	4	22,2%
		Encaminhamento para o IAC	1	5,6%
		Encaminhamento para a Segurança Social	3	16,7%
		Encaminhamento para o Ministério Público	2	11,1%
		Encaminhamento para a Câmara Municipal da área de residência	1	5,6%

	Encaminhamento para as autoridades policiais para efectuar denúncia ou adquirir o estatuto de vítima	12	66,7%
	Encaminhamento para o Tribunal de Família e Menores	3	16,7%
	Encaminhamento para o LNES (144)	1	5,6%
	Encaminhamento para o Centro de Acolhimento para Crianças e Jovens da área de residência	1	5,6%
	Encaminhamento para atendimento presencial no GAV para início de procedimentos	6	33,3%
	Encaminhamento para o Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Cultural	1	5,6%
	Encaminhamento para a Conservatória do Registo Civil	1	5,6%
	Realização do Plano de Segurança	6	33,3%
	Aconselhamento de início de processo de divórcio	4	22,2%
	Aconselhamento de início de processo de regulação das responsabilidades parentais	4	22,2%
	Aconselhamento de solicitação de medida de afastamento	1	5,6%
	Esclarecimentos sobre o processo de divórcio	1	5,6%

ANEXO C: Análise de Conteúdo

Quadro 2: Caracterização das vítimas

Categoría	Conteúdo
Tipo de Família	<ul style="list-style-type: none"> - “Nucleares com filhos”. - E1, E3, E4 - “São as nucleares (...) vão aparecendo também monoparentais porque são perseguidas pelo ex-companheiro (...) não há muitas famílias reconstituídas”. – E2
Características das famílias mais vulneráveis à violência conjugal	<ul style="list-style-type: none"> - “Normalmente são famílias, ou com várias carências nomeadamente, tanto económicas, como financeiras, mas também já encontrei o oposto, já encontrei pessoas que têm muitos poderes económicos e que essa violência dá-se inexplicavelmente” – E1 - “Qualquer tipo de família, eu acho que a violência conjugal não tem nenhum indicador subjacente (...) mas é claro que normalmente famílias ditas desestruturadas têm mais probabilidade, têm falta de dinheiro, têm outras adições que podem levar a esse tipo de situação mas não é exclusivo desse tipo de família”. – E2 -“Aquelas que têm certos problemas familiares, ou antecedentes criminais, ou pessoas com toxicodependência, alcoólicos, e antecedentes dos pais (...) com antecedentes criminais, pessoas com grandes problemas apesar de já haver se calhar os chamados entre aspas “os ricos” e assim, também já muita gente no âmbito da violência” – E3 “(...) casais já muito novos e com crianças muito pequeninas.” – E4
Danos de vitimação directa sobre a mulher	<ul style="list-style-type: none"> - “Encontra-se muito fragilizada, normalmente emociona-se, vê-se que tem muito medo de fazer alguma coisa, pretende fazer algo, mas tudo o que fizer ela tem medo, do quê que pode acontecer a seguir (...)”. E1 - “(...) está psicologicamente muito afectada, isso está...tem a auto-estima muito em baixo. Chora (...) dizem sempre que são culpadas pela situação (...) estão exaustas”. – E2 - “Com algum nervosismo, sensibilizada (...) eu acho que ela nem se apercebe que é vítima de um crime (...) vem mesmo desorientada” – E3 - “Existem consequências a nível físico, a nível psicológico, portanto, poderá haver por exemplo, perturbações do sono, perturbações em termos de comportamento, em termos físicos pode haver também consequências a médio ou mesmo longo prazo” – E4
Danos de	<ul style="list-style-type: none"> - “Houve um (...) era bastante agressivo, nós falávamos com ele, via-se que tinha

vitimação indirecta sobre a criança	<p>uma revolta e uma raiva muito grande, nós brincávamos com ele (...) ele atirava tudo, era muito agressivo já estava a adoptar alguns comportamentos que via lá em casa por parte do pai” – E1, E2</p> <p>- “(...) são umas crianças mais frágeis (...)” – E3</p> <p>-“(...) perturbação do sono (...) são crianças com fraca...muito baixa tolerância à frustração, são crianças muito reactivas e podem ser também muito agressivas. Noutros casos poderá haver também uma situação contrária, ou seja uma criança muito fechada, muito desconfiada e com receio de toda a gente. Em termos de sintomas concretos, é muito frequente a enurese (...)” – E4</p>
--	--

Quadro 3: Caracterização da história de vitimação

Categoria	Conteúdo
Tipo de violência conjugal mais comum	<p>- “É a física” – E1</p> <p>- “(...) a económica e a psicológica (...)” – E2</p> <p>-“Existe tanto a violência física como a psicológica (...)” – E3, E4</p>
Situação de vitimação	<p>- “São continuadas” – E1, E2, E3</p> <p>- “Habitualmente é continuada, até porque se existe a violência física e a psicológica, é normal que seja uma violência continuada. Existe a questão do ciclo da violência (...)” – E4</p>
Factores de risco	<p>- “(...) existe muita dependência sobre o álcool e sobre as drogas, grande parte deles tem armas nem que seja a de alarme (...)”- E1</p> <p>- “Drogas, álcool principalmente, é um dos grandes factores, e a situação económica” – E2, E3</p> <p>- “(...) existe sempre a questão da vulnerabilidade social não é, as situações socioeconómicas, claro que a questão da violência doméstica é transversal a qualquer escalão e estatuto socioeconómico. (...) existem questões que podem estar relacionadas com algum tipo de patologia por parte do agressor, também a necessidade do controlo de uma pessoa sobre a outra (...). As questões da toxicodependência, dos vícios, das dependências, também por vezes estão relacionadas mas não serão factores que estarão na génese exactamente (...), mas muitas vezes associados podem agravar a situação” – E4</p>
Situação de	<p>- “(...) envolve crianças, ou quando envolve armas ou quando envolve uma</p>

vitimação caracterizada como elevado perigo	<p>dependência ou quando envolve ameaças sistemáticas nem que seja com facas (...), com ameaças de morte e mesmo com perseguições até ao trabalho (...) o controlo que eles fazem (...)" – E1, E2, E3</p> <p>- "(...) Faz-se a avaliação do risco, tendo em conta as características da vítima, os recursos, que tipos de recursos é que tem, ou seja a quem é que pode recorrer, a rede primária de suporte, se tem apoio ou não, tendo em conta as características do agressor, o acesso...se tem antecedentes ou não criminais, que tipo de episódios de violência que existiram, com que gravidade, portanto tentar perceber bem a história de vitimação da pessoa que vem ter connosco, para conseguirmos avaliar e perceber mais ou menos o nível de risco a que está exposta. Também a questão do acesso a armas, ou algum tipo também de informação por exemplo, (...) prever as rotinas e os passos (...)" – E4</p>
Necessidades apresentadas pelas vítimas	<p>- "(...) precisam de apoio psicológico para voltar a redefinir o projecto de vida (...)"</p> <p>– E1, E2</p> <p>- "(...) elas não estão bem dentro da informação jurídica (...) necessidades de uma casa...mas acho que é mesmo o divórcio e a casa..." – E3</p> <p>- "Habitualmente são pessoas com fracos recursos económicos, estão em situação de carência, e portanto em termos económicos será uma das grandes necessidades, são pessoas também com uma auto-estima em termos psicológicos muito perturbadas (...), pessoas com grandes dificuldades em termos de tomadas de decisões, de fazer planos e projectos a médio e longo prazo, que têm essa dificuldade em projectar-se no futuro, pessoas com fraca capacidade também de autonomia, muito dependentes (...)" – E4</p>

Quadro 4: Intervenção Social e promoção dos Direitos Humanos

Categoria	Conteúdo
Como iniciar o primeiro atendimento	<p>- "(...) é mais tranquilizar a pessoa porque elas quando chegam aqui chegam bastante assustadas (...) tentar perceber como é que tudo começou, como é a vitimação e assim conseguimos ajudá-la melhor face às necessidades dela" – E1</p> <p>- "(...) nós enquanto estamos aqui somos TAV, a maneira de fazer os atendimentos já está predefinida (...)" – E2</p> <p>- "Fazer um ponto da situação (...) dizer que é confidencial (...) mostrar que se quiser sair, se quiser parar, se quiser chorar (...) pode fazer tudo que nós estamos</p>

	<p>ali é para ouvir (...)" – E3</p> <p>- “(...) Iniciar concretamente a entrevista é essa a questão, fazemos o acolhimento da pessoa de forma cordial (...) na maioria as pessoas que chegam para atendimento começam logo por dizer o quê que as trouxe até nós, se não o fazem é essa a nossa iniciativa, portanto questionar o que quê que as trouxe até nós (...) , que tipo de ajuda ou apoio é que pretende da instituição, explicando também o quê que a instituição faz (...) e que tipo de apoios pode prestar e adequando isto ao que nos está a ser dito durante o atendimento”. – E4</p>
O que aferir no 1º atendimento	<p>- “Se é uma situação de risco ou não” – E1, E2</p> <p>- “A problemática, o que traz a vítima aqui ao GAV” – E3, E4</p>
Postura do Assistente Social	<p>- “(...) uma postura que envolva o respeito por essa pessoa (...) Uma certa empatia, também a questão da confiança que deve de ir crescendo ao longo do atendimento (...) ser correcto, para que essa pessoa se sinta à vontade connosco (...)" – E1</p> <p>- “Eu acho que todos os técnicos são diferentes, todas as maneiras de intervenção são diferentes, mas o que vem muito da postura tem muito a ver com o ser próprio da pessoa (...)" – E2</p> <p>- “(...) deve manter a calma (...) deve ter frases coerentes e simples (...) deve intervir na melhor forma como é claro, não dar informações erradas..." – E3</p> <p>- “A postura deverá ser profissional, parcial, não julgando quem está à nossa frente (...) estar atento a todos os pormenores não só ao que nos é dito, de forma atenta, e tentando reformular o que nos é dito para que tenhamos a certeza que estamos a entender a história (...) e fazer este trabalho que é a escuta activa, e estando atento também por exemplo à postura física e às reacções físicas que a pessoa tem (...) adequar o discurso também à pessoa que está a nossa frente, e obviamente com princípios de respeito e validação (...) validar acima de tudo a iniciativa que a pessoa teve de vir ter connosco visto que está numa situação de vulnerabilidade psicológica e muitas vezes também física, e em perigo.” – E4</p>
Apoios no âmbito da APAV	<p>- “(...) vamos sempre ajudando a pessoa e encaminhando no melhor sentido, geralmente encaminha-se face ao problema e a situação da pessoa (...), faz-se uma pequena pesquisa de informação a encaminhar a pessoa para a instituição que a pode ajudar nesse sentido (...) sinalizações para as entidades competentes.” – E1, E2</p> <p>- “Em termos sociais, é a alimentação pronto podemos encaminhar para a Caritas,</p>

	<p>para o Banco Alimentar (...) a linha 144 também às vezes encaminhamos (...) a Segurança Social para a consulta jurídica, emprego... “ – E3</p> <p>- “O assistente social logo à partida, (...) faz o diagnóstico não é, e aí começa logo a intervenção (...) A intervenção pode ser feita de várias formas (...) se não conseguirmos fazer nada em concreto ou se a pessoa não quiser fazer nada das possibilidades que tem, tentamos sempre pelo menos prestar informação. A informação que prestamos muitas vezes inclui o encaminhamento para outras instituições, portanto articulamos para estabelecer uma rede de suporte secundário portanto em termos de instituições para agilizar a inclusão e o apoio da vítima noutros serviços, portanto com questões que nos ultrapassam em termos de saúde por exemplo em termos que prestações sociais, portanto podemos fazer o encaminhamento mas não só dizer à pessoa pode ir àquele serviço, mas contactarmos os técnicos desse mesmo serviço e explicar a situação e prestar esse tipo de apoio (...) podemos também prestar o apoio em termos de roupas... de alimentos (...) podemos tentar articular novamente com outras instituições, tentar que a pessoa consiga colmatar ou pelo menos diminuir essas necessidades. (...) podemos também tentar junto dos serviços de habituação social (...). – E4</p>
Respostas Sociais	<p>- “ (...) se a pessoa precisar sair daqui ou precisar ir para uma casa abrigo isso é imediato, ou seja contacta-se o LNES (...)” – E1</p> <p>- “(...) a GNR tem núcleos de apoio à vítima, com técnicos especializados, psicólogos, assistentes sociais, advogados. A PSP também tem, depois há todo um conjunto de instituições privadas que prestam esse tipo de apoio, há instituições públicas também já tem técnicos especializados para a área (...)” – E2</p> <p>- “A casa abrigo (...) informação jurídica para a Segurança Social (...) contacto com a CPCJ (...) sinalizações com juntas de freguesias ou câmaras municipais.”- E3</p> <p>- “(...) habitualmente é feito muito o recurso à segurança social em termos de requerimento para o apoio jurídico, em termos de pedido para prestações sociais, segurança social/santa casa da misericórdia, é feito o recurso também às instituições que prestam o apoio em termos de banco alimentar (...) também juntas de freguesia, também o apoio à infância e juventude (...) – E4</p>
Necessidade CA	<p>- “(...) normalmente são mulheres que entre espaço de horas ou de 1, 2 dias são ameaçadas de morte, há consumos envolvidos (...) menores envolvidos (...)” – E1, E2, E3</p>

	<p>- “(...) em atendimento são verificados principalmente 3 ou 4 factores mais importantes. Portanto a situação económica, será uma pessoa que está em situação de carência económica, (...) avaliar o risco em que a vítima se encontra, em termos de que tipo de vitimação, com que gravidade digamos assim, com que agressividade, o historial de vitimação que a pessoa tem, o historial do agressor também, portanto a avaliação do risco, a situação socioeconómica, a ausência de suporte primário de apoio (...).” – E4</p>
Plano de Segurança	<p>- “(...) tente pôr umas roupinhas, tipo o essencial ou uma cópia dos seus documentos na casa desse amigo ou na casa do seu familiar (...) ter uma boa opção para se quiser sair de casa um dia (...) mudar de número ou não atender a chamada, e ter sempre consigo uma marcação rápida, o número da polícia e do INEM (...).” – E1</p> <p>- “(...) geralmente é, se estão juntos e a casa não está em nome dela é a mudança da fechadura, é alterar o número de telefone (...) dar somente às pessoas que é necessário, gravar e informar devidamente as autoridades que pode ser vítima e que pode estar em perigo (...), se for uma casa arrendada alugar a casa noutra situação, não voltar aos mesmos caminhos que fazia habitualmente mesmo de carro (...).” - E2</p> <p>- “(...) devemos com ela juntamente fazer um plano de segurança em casa, na rua (...) nunca estar juntamente com o agressor na cozinha (...) tem objectos mais perigosos (...) fugir para o quarto, porque causa da cama, no caso de cair, cai para cima da cama não cai para o chão, ter sempre uma fuga no caso, portas (...).” – E3</p> <p>- “(...) O plano de segurança pessoal em termos de quotidiano, fazemos algumas recomendações mas é adequado também a cada caso específico, claro que há questões que são generalizadas, como por exemplo recomendações da alteração de rotinas, se houve já uma saída de casa tentar por exemplo não frequentar os mesmos locais que anteriormente frequentava, não fazer sempre os mesmos percursos entre casa-trabalho e vice-versa, eventualmente a mudança de escola das crianças, e outras questões de segurança que também são generalizadas a todas as pessoas. (...) ter sempre o telemóvel com carga de bateria com saldo com marcação rápida para a polícia, ou para alguém de confiança, (...). Em termos de fuga de casa, também se estabelece depois um plano consoante o contexto do dia-a-dia da pessoa (...) manter a rotina (...) a senhora regressa a casa para preparar as coisas e sair quando sabe que o agressor está a trabalhar (...).” – E4</p>

Teorias e procedimentos do Serviço Social	<ul style="list-style-type: none"> - (...) a intervenção na crise (...) também o método de casos (...) um pouco a abordagem sistémica (...) aqui não se aplica muito o Serviço Social” – E1 - “(...) O aconselhamento (...) capacitá-lo a incluir o <i>empowerment</i> (...) o método de casos” - E2 - “(...) é o método de casos (...) a sinalização... e depois é aconselhar...” – E3 - “(...) acabamos por fazer uma mescla das três principais áreas de especialização dos apoios que prestamos (...). É claro, que a metodologia é o método de casos (...) seguir uma linha de Serviço Social não diria que isso acontece” – E4
Promoção dos Direitos Humanos	<p>“(...) ninguém tem direito a ser maltratado ou seja aí está mesmo a questão da Dignidade (...) a criança também tem direito a crescer num ambiente equilibrado e é o que não acontece nestas situações” – E1</p> <ul style="list-style-type: none"> - “(...) é a base de qualquer profissão na área social, aliás acho que se não houvesse direitos...nem direitos, nem deveres, nem a defesa deles acho que não faria sentido nenhuma intervenção social porque se nós não respeitarmos o outro nunca vamos conseguir ajudar a pessoa (...) todos temos direito à nossa integridade física sem nos sentirmos ameaçados, termos uma vida saudável e sermos felizes (...) está tudo consagrado nos Direitos Humanos, e o direito à vida sem dúvida” – E2 - “Logo na intervenção dizer-lhe por exemplo o Estatuto de Vítima (...)” – E3 - “(...) são os princípios éticos e os princípios do Serviço Social não é, das outras áreas também, mas a questão da justiça social dos direitos humanos, e obviamente quando se trabalha com pessoas vítimas de crime será logo à partida uma luta, pelos direitos essenciais da pessoa e portanto isso é tido em conta até por exemplo, quando em atendimento é apresentada uma variedade de alternativas e a pessoa decide não optar por nenhuma delas (...) aí também temos em conta a autodeterminação, o direito à autodeterminação da pessoa, portanto vai de encontro também aos direitos”. – E4
Trabalho multidisciplinar	<ul style="list-style-type: none"> - “(...) Temos uma equipa multidisciplinar que presta o apoio a pessoas com variadas necessidades e problemas (...)” – E1, E2, E3, E4

Quadro 5: Intervenção Social com Crianças

Categoria	Conteúdo
Influência da	“(...) no âmbito de tentar proteger essa criança (...)” – E1

existência de crianças nos procedimentos adoptados	<p>- “ (...) a primeira coisa que eu faço quando começo a saber que ela é vítima por agressões, é se há menores envolvidos, se há menores que assistem, se há menores que são agredidos (...)”. – E2</p> <p>- “Pode influenciar...mas se calhar não devia (...)” – E3</p> <p>- “A intervenção é sempre adequada aos elementos que existem (...). Quando a criança acompanha a mãe, quando está com a mãe também se tem em conta todo o impacto que a situação pode ter tido na criança, mesmo não sendo ela vítima de violência física (...)”.- E4</p>
Prevenção, protecção e acompanhamento da criança	<p>- “A protecção, eu acho que é mais na base dos cuidados a ter (...). A prevenção acho que é mesmo através do acompanhamento (...) ”. – E1</p> <p>- “A primeira coisa que eu faço se souber que há menores envolvidos, ou digo à pessoa para contactar a CPCJ da área residente ou eu própria contacto, faço uma sinalização”. – E2, E3</p> <p>- “(...) habitualmente é feito mais com o agregado (...) não temos uma intervenção social concretamente dirigida para as crianças” – E4</p>
Contacto com outras entidades	<p>- “(...) Em situações mesmo de risco, mesmo (...)”. – E1, E2, E3</p> <p>- “(...) existe uma mãe com uma criança, mas a mãe decide continuar na relação de violência, é feita a sinalização de qualquer forma, e aqui entramos nos direitos da criança, porque realmente se a mãe que é adulta decide ficar, a criança continuar exposta a uma situação destas não é de todo uma situação aceitável nem adequada para o desenvolvimento e para o crescimento portanto ai as medidas que tomamos é fazer uma sinalização também à CPCJ ou à entidade que for mais adequada para a situação (...)”.- E4</p>
Entidades envolvidas	<p>- CPCJ, Santa Casa, IAC, Tribunal de Família e Menores, instituição escolar – E1, E2, E3, E4</p>
Apuramento dos riscos sobre a criança com a mãe	<p>“(...) os factores de risco da mãe eu normalmente assumo como os da criança (...)” – E1</p> <p>- “Sim, até porque a mãe saberá ao quê que a criança esteve exposta, o quê que ouviu eventualmente e ao quê que assistiu. De qualquer forma, também temos que ter sempre em conta que há situações em que as crianças se apercebem de determinadas situações que os adultos não deram conta (...) “ – E2, E3, E4</p>
Atitude face ao risco da criança	<p>-“Sinalizar as entidades competentes” – E1, E2, E3</p> <p>- “A sinalização (à CPCJ) tanto pode ser um envio de informação como pode ser um telefonema imediato para se fazer algum tipo de intervenção imediata.</p>

	Há também a possibilidade do contacto directo com as autoridades policiais, (...) mas claro que tem que passar sempre pelas devidas instâncias, porque se estamos a falar de menores, há alguém que é responsável pelos menores e que tem legitimidade sobre eles, portanto a nossa instituição não tem legitimidade para actuar directamente (...)”- E4
Plano de segurança das crianças	<p>- “(...) eu acho que está inserido no da mãe (...)”-E1, E2, E3</p> <p>- “(...) há particularidades que são trabalhadas com as crianças (...) têm que ser ensinados por exemplo em situações em que se sintam em perigo (...) de procurarem alguém de confiança, onde ir, como fazer, se houver uma situação em casa (...). – E4</p>