

**MIGUEL OLIVEIRA RODRIGUES**

**DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE  
COMPETÊNCIAS DO AGENTE DA PSP NO  
ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE  
VIOLÊNCIA CONJUGAL**

**Orientador: Professor Doutor António Duarte Amaro**

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias  
Faculdade de Ciências Sociais e Humanas**

**Volume I**

**Lisboa**

**2012**

**MIGUEL OLIVEIRA RODRIGUES**

**DIAGNÓSTICO DE NECESSIDADES DE  
COMPETÊNCIAS DO AGENTE DA PSP NO  
ATENDIMENTO À MULHER VÍTIMA DE  
VIOLÊNCIA CONJUGAL**

Dissertação apresentada para a obtenção do grau de Mestre em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar conferido pela Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias.

Orientador: Professor Doutor António Duarte Amaro

Co-Orientador: Professora Mestre Hélia Bracons Carneiro

**Universidade Lusófona de Humanidades e Tecnologias**

**Faculdade de Ciências Sociais e Humanas**

**Volume I**

**Lisboa**

**2012**

## Resumo

A presente dissertação têm como problemática a violência conjugal sobre a mulher por parte do seu companheiro masculino, e como objeto empírico de investigação, o diagnóstico de necessidades de competências do Agente da PSP para efetuar um atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal.

Em termos específicos pretende estabelecer-se um perfil de competências profissionais, ao nível dos conhecimentos, habilidades e atitudes, que o profissional da PSP deve possuir para efetuar este atendimento com eficácia, dignidade e respeitando todos os aspetos dos direitos destas vítimas.

Cientificamente, a realização de um diagnóstico de necessidades de competências conjectura várias etapas que objetivam definir as competências necessárias, as que se encontram em falta, e expor as que atualmente se possuem. Para atingir tal propósito auscultaram-se as visões dos diferentes atores que intervêm neste crime através de três amostras distintas, respetivamente, Especialistas, Vítimas e Polícia. Em concreto catorze reconhecidos especialistas nacionais da área da violência doméstica, cem mulheres vítimas deste crime com denúncia efetuada à PSP, e cem profissionais desta Força de Segurança que acuum neste crime. O procedimento que delimita estas etapas anuncia no seu âmago os objetivos específicos.

Neste âmbito, pediu-se aos especialistas o delinear das competências necessárias, as vítimas que descrevessem as lacunas do atendimento, e aos Agentes para elencar as competências atuais. Com a triangulação dos dados obtidos foi possível obter o diagnóstico de competências e responder à pergunta de partida: Quais as competências que existem e quais as que se evidenciam como necessárias no Agente da PSP para o atendimento à mulher vítima de violência conjugal? Neste âmbito, Várias questões se levantaram de forma a responder a esta pergunta de partida: Quais as competências necessárias aos Agentes da PSP para efetuarem um eficaz atendimento perante este crime? Será que estas vítimas se encontram satisfeitas com o atendimento dos elementos policiais que responderam à denúncia do crime? Será que estes Agentes se sentem preparados para intervir com competência a este tipo de crime?

Ao nível metodológico, após a pesquisa exploratória, utilizou-se uma metodologia transversal, quali-quantitativa e quantitativa, com recolha de dados assente no método de

Delphi, com inquéritos por questionários semiestruturados e estruturados e a análise de conteúdo de dados estatísticos.

Perante a análise dos resultados, o diagnóstico de necessidades competências efetuado permitiu concluir que existe um conjunto de competências que têm de ser melhoradas, outro que têm de ser adquiridas pelo Agente da PSP, definido por estes e pelas vítimas.

**Palavras-chave:** Violência Conjugal, Mulher Vítima, Diagnóstico de Necessidades, Competências Profissionais, Agente da PSP.

## **Abstract**

This dissertation deals with the problematic of marital violence on women by their male companions, and as an object of empirical research, the assessment of the competencies required for the PSP Officer, to provide an effective assistance to women victims of conjugal violence.

In more specific terms, it intends to establish a profile of professional competencies, considering the knowledge, skills and attitudes that the PSP professional must require to provide this assistance with efficiency and dignity while respecting all aspects of the rights of these victims.

Scientifically, the conception of an assessment of the requirement of competencies involves several steps that aim to define the competencies required, those that are missing, and to expose the ones currently in possession. To achieve this purpose, it was examined the perceptions of different actors involved in this crime through three distinct samples, respectively, Experts, Victims and the Police. To be precise, fourteen renowned national experts in the field of domestic violence, one hundred victims of this crime that made a complaint to the PSP, and one hundred professionals of this Security Force who work on this crime. The procedure delineating these steps reveals at its core the specific objectives.

In this context, it was asked to the experts, the tracing of the competencies required, to the victims, the description of the gaps in the assistance, and to the officers, to list the current competencies. With the triangulation of the obtained data, it was possible to obtain the assessment of the competencies and answer the starting question: Which competencies there are and which are the ones that stand out as needed by the PSP Officer to provide assistance to women victims of conjugal violence? In this context, several questions arose in order to answer this starting question: which are the competencies needed by the PSP Officers to provide an effective assistance towards this crime? Do these victims are satisfied with the assistance provided by the police elements that responded to the complaint of the crime? Do these agents feel prepared to intervene with expertise in this type of crime?

At the methodological level, after exploratory research, we used a cross-sectional methodology, quali-quantitative and quantitative, with data collection based on the Delphi method, with surveys by semi-structured and structured questionnaires and the content analysis of statistical data.

Trough the analysis of the results, the assessment of the competencies requirements done allowed the conclusion that there is a set of competencies that have to be improved, another that have to be acquired by the PSP Officer, defined by themselves and the victims.

**Keywords:** Marital Violence, Women Victims, Assessment of Requirements, Professional Competencies, PSP Officer.

## **Agradecimentos**

O primeiro agradecimento destina-se ao Orientador deste trabalho, o Professor Doutor António Duarte Amaro, que desde as primeiras abordagens, da introdução à conclusão deste longo trajeto sempre teve disponibilidade para ouvir, apoiar, orientar caminhos, e motivou para se conseguir este trabalho.

Ao Co-Orientador, a Professora Mestre Hélia Bracons Carneiro, pela orientação, apoio, aconselhamentos e motivação disponibilizada em todo este estudo.

Ao Dr.º Fernando Gonçalves, onde com as suas reconhecidas competências em ciências criminais, ministrou a orientação nessa vertente jurídica, um reconhecido muito obrigado.

A todas as Mulheres Vítimas de Violência Conjugal que participaram neste estudo, imprescindíveis para dar voz a todas as mulheres vítimas deste atentado aos direitos humanos.

A todos os Agentes da PSP, que de forma íntegra e honesta, divulgaram as visões na sua atuação profissional neste crime, contribuindo para representarem todos os outros OPC's deste país.

A todos os especialistas e Instituições da área da Violência Doméstica que se representaram neste estudo, Dr.ª Elza Pais, Dr.º Mauro Paulino, estes a título individual, Dr.ª Leonor Murjal do MS, Comissário Pedro Grilo da PSP - EPAV, 1.º Sargento Paulo Gomes da GNR - NIAVE, Dr.ª Mónica Gomes do EV/CAVL, Procuradora-Adjunta - Magistrada da Unidade de Combate à Violência Doméstica do MJ, Dr.ª Shearman Macedo da AMCV, Dr.ª Marta Silva da CIG, Dr.ª Maria Vacas da APAV, Dr.ª Elisabete Brasil da UMAR, Dr.ª Ana Soares da CVP, Dr.ª Carla Baptista da CVP e Dr.ª Rita Leote da APMJ, insubstituíveis para o desenlace deste estudo.

Ao meu comandante, Hugo Lopes, subcomissário e comandante da 39ª Esquadra da PSP de Sacavém e ao comandante da Divisão da PSP de Loures, Comissário António Resende, agradeço a sua disponibilidade durante este estudo.

Ao Diretor Nacional da PSP, Superintendente Paulo Lucas, um muito obrigado, pois a sua autorização tornou possível cumprir esta investigação.

Aos meus pais, pelo amparo e carinho explanado em todos os sentidos, um muito obrigado.

À minha namorada, Joana Marques, um muito obrigado pelo apoio, afeto e força fornecida desde sempre.

## **Lista de Abreviaturas**

ACSLs - Agrupamento de Centros de Saúde Loures/Sacavém  
AMCV - Associação de Mulheres Contra a Violência  
APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima  
APMJ - Associação Portuguesa de Mulheres Juristas  
CML - Câmara Municipal de Loures  
CP - Código Penal  
CPP - Código de Processo Penal  
CIDM - Comissão para a Igualdade e Direitos das Mulheres  
CIG - Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género  
DGAI - Direção Geral da Administração Interna  
EPAV - Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima  
EV/CAVL - Centro de Atendimento à Vítima de Loures  
GNR - Guarda Nacional Republicana  
IV PNCVD - Plano Nacional Contra a Violência Doméstica  
INE - Instituto Nacional de Estatística  
IPSS - Instituição Particular de Solidariedade Social  
LNES - Linha Nacional de Emergência Social  
MAI - Ministério da Administração Interna  
MJ - Ministério da Justiça  
MP - Ministério Público  
MS - Ministério da Saúde  
NIAVE - Núcleo de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas  
OMA - Observatório de Mulheres Assassinadas  
OPC - Órgão de Polícia Criminal  
PALOP - Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa  
PCM - Presidência do Conselho de Ministros  
PSP - Polícia de Segurança Pública  
RASI - Relatório Anual de Segurança Interna  
UE - União Europeia  
UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta  
VC - Violência Conjugal  
VD - Violência Doméstica

## Índice Geral

Introdução .....	12
<b>Parte I - A Fundamentação Teórica .....</b>	<b>21</b>
Capítulo I - A Abordagem e Construção do Enquadramento Social e Criminal da Violência Doméstica .....	22
1 - Violência Doméstica, Abordagem ao Fenómeno .....	22
2 - Enquadramento Social da Violência Conjugal, Abordagem do Objeto de Estudo .....	24
3 - Enquadramento Criminal da Violência Conjugal .....	28
4 - A Violência Doméstica na Europa e em Portugal .....	31
5 - Políticas Públicas de Apoio, Combate e Prevenção à Violência Doméstica ..	34
6 - Atribuições do Serviço Social na Violência Doméstica .....	36
Capítulo II - Competências profissionais .....	40
1 - Conceito de Competências .....	40
2 - O Modelo de Competências profissionais de Le Boterf .....	42
<b>Parte II - A Investigação Empírica .....</b>	<b>48</b>
Capítulo III - A Metodologia de investigação .....	49
1 - Posicionamento metodológico adotado .....	49
2 - A Pergunta de Partida .....	51
3 - Objetivos .....	51
4 - Os instrumentos de recolha de dados .....	52
4.1 - Primeira Fase - O método Delphi .....	53
4.2 - Segunda Fase - Inquérito por Questionário .....	56
5 - População e a amostra .....	57
5.1 - Caracterização da População .....	57
5.2 - Caracterização Geográfica e Institucional da População .....	58
5.3 - Caracterização da Amostra .....	59
5.3.1 - Especialistas .....	60
5.3.2 - Vítimas .....	61
5.3.3 - Agentes da PSP .....	64
Capítulo IV - Apresentação, Análise e Discussão dos Dados .....	65
1 - Primeira Fase - Método Delphi aos Especialistas .....	66
1.1 - Primeira Etapa do Método Delphi, processos e análise de resultados ...	66

1.2 - Segunda Etapa do Método Delphi, processos e análise de resultados ...	71
1.3 - Terceira Etapa do Método Delphi, processos e análise de resultados ....	74
1.4 - Resultados finais do Método Delphi .....	77
2 - Segunda Fase - Inquéritos por Questionário às Vítimas e Agentes .....	85
2.1 - Vítimas, processos e análise de resultados .....	85
2.2 - Agentes, processos e análise de resultados .....	89
Conclusão .....	95
Bibliografia .....	103

### **Índice de Quadros**

Quadro I - Dados de Femicídios em Portugal 2004 - 2011 .....	33
Quadro II - Categorias, subcategorias e funções de competências no modelo de Le Boterf .....	47
Quadro III - Fase Delphi passo a passo .....	55
Quadro IV - Área Geográfica da Divisão da PSP de Loures .....	58
Quadro V - Departamentos da PSP da Divisão de Loures .....	59
Quadro VI - Caracterização dos Especialistas .....	60
Quadro VII - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados à 1. <sup>a</sup> ronda dos Especialistas .....	67
Quadro VIII - Critérios e indicadores adotados para análise dos resultados à 2. <sup>a</sup> ronda dos Especialistas .....	71
Quadro IX - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados à 3. <sup>a</sup> ronda dos Especialistas .....	75
Quadro X - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados das Vítimas .....	86
Quadro XI - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados dos Agentes .....	90

### **Índice de Tabelas**

Tabela I - Resultados CHA da 1. <sup>a</sup> ronda aos Especialistas .....	69
Tabela II - Resultados CHA da 2. <sup>a</sup> ronda aos Especialistas .....	72
Tabela III - Resultados CHA da 3. <sup>a</sup> ronda aos Especialistas .....	75
Tabela IV - Perfil de Competências Final na visão dos Especialistas .....	84

Tabela V - Resultados CHA das Vítimas .....	88
Tabela VI - Resultados CHA dos Agentes .....	92

### **Índice de Figuras**

Figura I - Dados oficiais da Violência Doméstica reportados às FS 2000 - 2011 ...	33
Figura II - Idade das Vítimas .....	62
Figura III - Naturalidade das Vítimas .....	62
Figura IV - Habilitações das Vítimas .....	62
Figura V - Situação Profissional das Vítimas .....	62
Figura VI - Relação com Agressor .....	63
Figura VII - Durabilidade da Relação (anos) .....	63
Figura VIII - Filhos da Relação .....	63
Figura IX - Tipo de Vitimação .....	63
Figura X - Denúncia(s) anterior(es) às Autoridades .....	64
Figura XI - Categoria dos Polícia .....	64
Figura XII - Sexo dos Agentes .....	64
Figura XIII - Anos de Serviço .....	65
Figura XIV - Habilitações .....	65
Figura XV - Nº Provável Ocorrências - Mulheres Vítimas de Violência Conjugal.	65
Figura XVI - Resultados CHA da 1.ª ronda aos Especialistas .....	70
Figura XVII - Resultados CHA da 2.ª ronda aos Especialistas .....	74
Figura XVIII - Resultados CHA da 3.ª ronda aos Especialistas .....	77
Figura XIX - Resultados CHA das Vítimas .....	89
Figura XX - Resultados CHA dos Agentes .....	93

## **Introdução**

A presente dissertação intitulada **“Diagnóstico de necessidades de competências do Agente da PSP no atendimento à mulher vítima de violência conjugal”** é apresentada no âmbito do Mestrado em Serviço Social: Gestão de Unidades Sociais e de Bem-Estar e versa a problemática da violência conjugal sobre a mulher por parte do seu parceiro masculino, assumida como uma violência de género.

Cada vez mais se espera que o Serviço Social seja sustentado em pesquisa, ou seja, na evidência, procurando fundamentar, as suas opiniões, decisões, ações e interações baseados em factos reais e atualizados. Neste sentido surge o presente estudo, o qual visa analisar no quadro institucional da Polícia de Segurança Pública, o atendimento por parte dos seus profissionais à mulher vítima de violência conjugal no local do crime, onde este acontece ou acabou de acontecer, na presença de todos os intervenientes, mulher vítima, agressor masculino e Agente da PSP.

Para tal, a metodologia central baseia-se, ainda que não exclusivamente, na produção de um perfil de competências que deve o Agente da PSP possuir para que este atendimento seja competente, eficaz e digno. Efetuou-se um levantamento das políticas e leis, competências, papel desempenhado pelos Agentes policiais, em particular os que se deslocam a esta intervenção, na resposta a tais crimes.

Várias questões se levantam: Quais as competências necessárias aos Agentes da PSP para efetuarem um eficaz atendimento perante este crime? Será que estas vítimas se encontram satisfeitas com o atendimento dos elementos policiais que responderam à denúncia do crime? Será que estes Agentes se sentem preparados para intervir com competência a este tipo de crime?

Torna-se assim fundamental analisar os conceitos em uso para este tipo de crime, as próprias ambiguidades de entendimentos Institucionais representado na ação dos Agentes, a correspondência entre estes factos e a elaboração de ideias sobre identidades profissionais, de éticas profissionais, de género ou morais. Afigura-se assim essencial consultar as visões de quem se encontrar em atuação, quer no papel de Especialista, de Vítima e de Polícia.

A violência doméstica é um fenómeno que compreende uma diversidade de tipologias de vitimação, no entanto, enquanto objeto de estudo desta investigação focamo-nos na violência conjugal onde a mulher é vítima, que se identifica como um fenómeno social e criminal, e legalmente identificado como crime em Portugal.

A violência doméstica é crime, os maus tratos ao companheiro é crime, previsto como crime público no Artigo 152º do CP, punível com pena de prisão de um a cinco anos. A violência conjugal sobre a mulher, assumido como crime de género e que percorre e subsiste em distintos grupos sociais, culturais, em diferentes idades, no meio urbano e rural, religiosos ou étnicos (Almeida, 2001:262), deixou assim de ser um objeto da esfera privada e passou a ser matéria de direito público, e o facto de ocorrer na maioria dos casos no íntimo do lar, não pode negar a sua natureza pública.

O último barómetro europeu da violência doméstica sobre a mulher, produzido em 2010 (Violence Against Women Europe [WAVE] - Relatório da Violência Contra a Mulher na Europa, 2010)<sup>1</sup> refere que aproximadamente cem milhões de mulheres foram vítimas da violência masculina durante a sua vida e entre um a dois milhões foram vítimas diariamente (WAVE, 2010:4).

Em Portugal, segundo o Relatório Anual de Segurança Interna [RASI] da Direção Geral da Administração Interna [DGAI]<sup>2</sup>, o qual possui a análise de todas as ocorrências participadas às Forças de Segurança relativas aos crimes do ano de 2011, apresenta a violência doméstica contra cônjuge ou análogos como a quinta tipologia de crime mais participado em Portugal, sendo só ultrapassado ao nível dos crimes contra as pessoas por «Ofensa à Integridade Física Voluntária Simples» (DGAI, 2012: 37), no entanto, a análise/investigação desta tipificação traduz a correspondência em casos de violência doméstica. Este relatório regista 28 980 casos de «Violência Doméstica» em 2011, com 81% das vítimas do sexo feminino, bem como vinte e sete homicídios conjugais, denominados de femicídios por terem sido mulheres mortas pelo parceiro masculino (DGAI, 2012:83-84). Dados que descrevem uma clara indicação da mulher como vítima deste crime conjugal.

São números negros, embora provavelmente ainda apenas a ponta do iceberg, pois estes são apenas os casos que chegam ao nosso conhecimento, serão certamente inúmeros os que ficam por denunciar ou que ficam ocultados. O estudo de Manuel Lisboa sobre a violência contra a mulher, no âmbito deste crime em território nacional, serve para corroborar esta sua afirmação, onde os dados do estudo identificam uma em cada três mulheres vítima desta forma de violência, muito longe assim das denúncias efetuadas (Lisboa, 2009:115).

---

<sup>1</sup> Relatório da Violência Contra a Mulher na Europa - WAVE, de Dezembro de 2010, acedido a 25 de Março de 2012 em [http://aoef.at/cms/doc/WAVE\\_COUNTRY%20REPORT%202010\\_NEU.pdf](http://aoef.at/cms/doc/WAVE_COUNTRY%20REPORT%202010_NEU.pdf).

<sup>2</sup> Relatório Anual de Segurança Interna - DGAI - Direção Geral da Administração Interna - Análise das ocorrências participadas às Forças de Segurança durante o ano de 2011, de 23 de Março de 2012, acedido a 1 de Abril, 2012 em [http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-0\\_relato\\_rio\\_anual\\_seguran\\_a\\_interna.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-0_relato_rio_anual_seguran_a_interna.pdf).

Perante a interpretação da problemática da violência doméstica, a teorização geral permite citar que existe uma maior visibilidade deste fenómeno, uma vez que atos tidos anteriormente como violentos e normativos sofreram novas valorizações e conseqüentemente conduziram a alterações na lei. Assume-se como um fenómeno de amplitude universal e declarado em toda a sua extensão e intensidade, comprometendo assim a diversos planos de investigação (Antunes, 2002).

Mas, de que falamos então quando nos referimos à violência conjugal? A revisão da literatura, na sua visão como fenómeno social, permite referi-la como um abuso perpetrado por um dos membros do casal sobre o outro, e que ocorre de forma cíclica na esfera da conjugalidade (Pais, 1998:70-71). Esse abuso pode ser definido de uma forma mais genérica como sendo, nas formas mais características e entre outras, o uso da força, seja física, psicológica ou sexual, e que tornou este assunto numa preocupação social (Alarcão, 2004:7). Não devendo esquecer que as conseqüências mais abrangentes destes maus tratos diretos, onde normalmente estes atentados aos direitos humanos verificados maioritariamente no seio da família moderna e privatizada, se prolongam às crianças do casal, verificando-se que a possibilidade de maus-tratos infantil, é quinze vezes superior nestas famílias (Dias, 2004)

Mais do que nunca, estas mulheres vítimas, procuram apoio no sistema de justiça criminal e social, e se não lhes derem uma resposta competente podem constituir-se como aliados das estratégias que podem levar a uma revitimização, e onde estas podem não possuir outra opção a não ser a de regressar à relação violenta que possuem (Machado, Gonçalves & Vila-Lobos, 2002; Antunes, 2002).

Segundo José Fialho (2012)<sup>3</sup>, complementado por Carlos Moreira (2012)<sup>4</sup>, a violência doméstica não é um problema novo, esta violência sempre existiu nas sociedades. Marlene Rodrigues (2012)<sup>5</sup> refere que os profissionais que atuam na violência doméstica só podem intervir naquilo que conhecem. Esta alusão descreve o propósito deste trabalho, pois sendo um problema complexo e sensível, a violência conjugal sobre a mulher exige de todos os profissionais, nos quais se incluem os Agentes da PSP, que atuam neste domínio uma

---

<sup>3</sup> Diretor da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas da ULHT (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Auditório Armando Guebuza da ULHT, Lisboa.

<sup>4</sup> Diretor do Curso de Serviço Social da ULHT (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Auditório Armando Guebuza da ULHT, Lisboa.

<sup>5</sup> Coordenadora do Mestrado em Riscos e Violências nas Sociedades Atuais da ULHT (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Auditório Armando Guebuza da ULHT, Lisboa.

aprendizagem constante, exigindo uma maior sensibilidade para a complexidade do problema bem como uma atuação mais humanizada e não tanto institucional (Alarcão, 2002:316).

Uma organização, no caso deste estudo a Instituição PSP, só será competente se possuir profissionais competentes, no entanto estes profissionais só serão competentes se a organização os preparar e incentivar para tal (Fernandes, 2006:46), através de uma “combinação de saberes individuais e colectivos” (Sousa et. al., 2006:142, citado por Amaro, 2009:54). Especificamente no caso da PSP<sup>6</sup>, uma Instituição de serviço público, em que os seus profissionais atuam em cenários muito complexos e sensíveis como são os da violência doméstica, violações, homicídios, suicídios, roubos violentos, entre outros, as distintas e intensas pressões sofridas no seu dia-a-dia da profissão podem conduzir a um enorme transtorno psicológico para eles. Segundo Mianyo e Souza, “muitos estudos consideram que o grau de estresse e angústia entre policiais é maior que o de outras categorias profissionais” (Mianyo & Souza, 2003:250), sendo assim ainda mais pertinente será a sua adequada preparação para intervir com eficácia nestes cenários de elevada complexidade.

Depreendemos que um atendimento às vítimas deste crime o mais eficaz possível deverá assumir, para além da denúncia e da responsabilização, a necessidade de “desenvolver uma política integral (global) de atendimento às vítimas (...)” (Rodrigues, 2007:320). Contudo, este atendimento competente não termina a intervenção, este deve ser continuado com “(...) estratégias para empoderar as mulheres vítimas e, sobretudo, fornecer bases para a construção de um mundo assente em relações de paz, onde a violência não seja necessária para resolver os conflitos que emergem das interações humanas - quer na esfera pública, da política ou do mercado, quer na esfera privada da família ou da intimidade” (Magalhães, Canotilho & Brasil 2007:27).

Neste âmbito, e porque as Forças de Segurança são por norma a primeira instância do domínio social a ser confrontada com o problema, também porque é o Órgão do Estado representante da autoridade e da ordem pública, o que faz com que lhe seja atribuída a responsabilidade da segurança dos cidadãos e a sua defesa em situações de crime (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima [APAV], Manual Alcipe - Para o Atendimento a Mulheres

---

<sup>6</sup> Orgânica da Polícia de Segurança Pública - Art.º 1ª da Lei nº 53/2007 de 31 de Agosto: “A Polícia de Segurança de Segurança Pública, adiante designada por PSP, é uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa. A PSP tem por missão assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei. A PSP está organizada hierarquicamente em todos os níveis da sua estrutura, estando o pessoal com funções policiais sujeito à hierarquia de comando e o pessoal sem funções policiais sujeito às regras gerais de hierarquia da função pública”, Diário da República, N.º 168, Série I de 31 de Agosto de 2007, acedido a 19 de Março de 2012 em [http://www.psp.pt/Legislacao/Lei\\_53-2007.pdf](http://www.psp.pt/Legislacao/Lei_53-2007.pdf).

Vítimas de Violência Doméstica, 2010:117)<sup>7</sup>. Complementa-se ainda pela sua cobertura nacional, estando presente em cada comunidade local, disponível a qualquer hora e todos os dias. Neste sentido, tal atendimento deverá expressar uma habilitada forma de estar na comunidade, relevando ainda mais a importância da sua competente intervenção. Isto porque, no caso deste crime, as vítimas frequentemente procuram as Polícias em manifesta fase de crise, e o seu atendimento, procedimentos de atuação, apoio e encaminhamento, pode condicionar positiva ou negativamente a recuperação dessa crise (APAV, 2010).

O programa do XVIII Governo Constitucional, na área das políticas sociais, preconiza no combate à violência doméstica três domínios, incluindo a vertente jurídico-penal, a proteção integrada das vítimas e na prevenção da violência doméstica e de género. É neste quadro que surge o IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica (IV PNCVD, 2011-2013)<sup>8</sup>, estruturado com base nas políticas nacionais e em articulação com orientações internacionais às quais Portugal se encontra vinculado. O referido Plano prevê que sejam implementadas cinquenta medidas em torno das cinco áreas estratégicas de intervenção, e interessa-nos aqui enunciar a quarta área estratégica de intervenção, a qual visa capacitar e qualificar profissionais que intervêm nesta área, nomeadamente “magistrados (as), órgãos de polícia criminal, profissionais de saúde, profissionais de educação, jornalistas”, destinando-se preferencialmente à prevenção da vitimação secundária e vitimação, com o objetivo de melhorar a eficácia das suas intervenções.

As organizações, onde a PSP como Instituição Pública igualmente se insere, reconhecem o valor cada vez mais importante de investir na formação das pessoas. Surge neste âmbito o conceito de gestão de competências como estratégia para melhorar o desempenho global da organização por meio do desenvolvimento individual do funcionário (Vilas Boas & Andrade, 2009). Neste sentido, o Plano de Atividades da PSP<sup>9</sup> para 2012 preconiza no seu ponto 1.1.9 a «Prevenção e combate da violência doméstica», focando a pretensão em intensificar as competências técnicas do efetivo policial ao nível do atendimento às vítimas de violência doméstica, aumentando a eficácia, a eficiência e a qualidade dos serviços de apoio a estas vítimas.

---

<sup>7</sup> Manual Alcipe - Para o Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, APAV, 21 de Outubro de 2010, acedido a 2 de Março de 2012 em <http://www.apav.pt/portal/pdf/ManualAlcipe.pdf>.

<sup>8</sup> IV Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2011 -2013), Diário da República, 1.ª Série - N.º 243 - 17 de Dezembro de 2010 - Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010, acedido a 19 de Janeiro de 2012 em <http://dre.pt/pdf1sdip/2010/12/24300/0576305773.pdf>.

<sup>9</sup> Plano de Atividades 2012 - PSP, acedido a 20 de Janeiro de 2012 em <http://www.psp.pt/Documentos%20Varios/2012%20-%20Plano%20Actividades%20PSP.pdf>.

Neste mesmo âmbito, a Instituição PSP possui nos seus quadros Agentes especializados para a área em questão, as denominadas Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) da PSP. Estas possuem formação específica, existindo desde 2006 como forma de resposta a uma intervenção que se pretende cada vez mais qualificada junto de vítimas de crime em geral e essencialmente perante vítimas especialmente vulneráveis - as crianças, idosos, violência doméstica e vítimas de violência grave (Direção Geral da Administração Interna [DGAI]), 2011:22-23)<sup>10</sup>. No entanto, não são por norma estes Agentes das EPAV que se deslocam a este crime no ato em que ocorre ou acabou de ocorrer, verificando-se aqui uma incongruência de planeamento de intervenção, esperando-se que os resultados deste estudo possam ajudar a contribuir também nesta abordagem.

Segundo Teresa Lopo, a realização de um diagnóstico de necessidades de competências pressupõe percorrer várias etapas, podendo ser utilizadas e combinadas diferentes fontes de informação, técnicas e instrumentos (Lopo, 2011:34), no caso deste estudo, inquiridos por questionário. Assim, entre outras exequíveis, as etapas compreendem, uma para definir as competências necessárias, outra para definir as lacunas e outra para expor as que atualmente se possuem (Lopo, 2011:34; Carbone et. al., 2006; Bruno-Faria & Brandão (2003); Guimarães et. al., 2001; Santos, 2001).

Neste âmbito, e para definir um perfil de competências do Agente da PSP para efetuarem um atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal, inquiriram-se especialistas, pretendendo-se que expusessem as competências necessárias, vítimas para que descrevessem as competências em falta e Agentes para enunciarem as competências atuais.

Assim, a nível conceptual, a noção do conceito que fundamenta este trabalho é o de que a competência é uma combinação indissociável de conhecimentos, habilidades e atitudes (Le Boterf, 2003) e que contribuem para ampliar a performance dos Agentes no atendimento a estas vítimas.

Neste propósito, a Pergunta de Partida que orientou os objetivos deste estudo foi a seguinte: Quais as competências que existem e quais as que se evidenciam como necessárias no Agente da PSP para o atendimento à mulher vítima de violência conjugal?

O **objetivo geral** do estudo visou: Apresentar o perfil de competências que deve um Agente da PSP possuir para efetuar um atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal.

---

<sup>10</sup> DGAI - Direção Geral da Administração Interna - Relatório de Monitorização, Violência Doméstica, 1.º semestre de 2011, acedido a 20 de Fevereiro de 2012 em [http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/Analise\\_VD\\_1\\_semestre\\_2011.pdf](http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/Analise_VD_1_semestre_2011.pdf).

Como **objetivos específicos**, o estudo teve em vista: Identificar as competências necessárias que devem possuir os agentes da PSP que efetuam o atendimento à mulher vítima de violência conjugal, na perspetiva de especialistas; Identificar as competências em falta, na perspetiva das mulheres vítimas de violência conjugal; Identificar as competências atuais do Agente da PSP no atendimento à mulher vítima de violência conjugal, na perspetiva dos próprios Agentes.

Quanto à metodologia, com uma etapa inicial assente na pesquisa exploratória com o objetivo de ampliar os conhecimentos sobre os assuntos, adotámos uma metodologia transversal, de cariz quali-quantitativa e quantitativa.

No paradigma quali-quantitativa, através do método Delphi (Alvarenga, Carvalho & Escária, 2007:6), analisam-se os dados através da análise estatística do instrumento de recolha de dados selecionado, os inquéritos semiestruturados, estruturados e autoadministrados efetuados a catorze reputados especialistas da área da violência doméstica.

No que respeita ao paradigma quantitativo analisam-se os dados através da recolha de dados estatísticos da aplicação de inquérito por questionário estruturado e autoadministrado a cem mulheres vítimas de violência conjugal e a cem Agentes da PSP que atuam nesta problemática. O método de pesquisa utilizado neste trabalho foi o dedutivo, quanto à sua natureza qualificada como aplicada, e quanto aos objetivos classifica-se de exploratória.

A população, e posterior amostra, divide-se assim em três grupos. Especialistas da área da problemática, mulheres vítimas, que compreendeu as que efetuaram a denúncia do crime no primeiro semestre de 2012, denúncia cumprida no local do crime e onde os Agentes da PSP se dirigiram. Relativamente aos Agentes inquiridos compreendeu os que intervêm neste crime, no contexto geográfico de intervenção da PSP da Divisão de Loures (Concelhos de Loures, Odivelas e Torres Vedras).

Uma vez que o acesso a estas vítimas e aos Agentes, tomando como base todas as questões éticas e de confidencialidade a estas associadas, e também por a referida matéria se encontrar em segredo de justiça, em fase processual de inquérito (Art.º 262 CPP) ou de instrução (Arts.º 286 segs. CPP), motivo pelo qual, e para se poder aceder a estas denúncias<sup>11</sup> e contactos das mesmas se tornou necessário redigir um pedido formal à Instituição PSP. Este

---

<sup>11</sup> «Auto de Notícia por Violência Doméstica» (termo técnico da peça de expediente realizada pelos Órgãos de Polícia Criminal, neste caso a PSP, quando têm conhecimento do crime) possui todos os dados do crime, incluindo e como mais pertinentes para este estudo, da vítima, suspeito, testemunhas, descrição dos factos, tipo de abuso ou vitimação, denúncias anteriores, entre outros.

pedido obteve uma resposta positiva, onde em última decisão, já no presente ano, do Diretor Nacional da PSP<sup>12</sup> (cf. Apêndice I - Parecer de Autorização da PSP).

A escolha deste tema prende-se, não exclusivamente, com o percurso académico e profissional do autor. Desde o estágio académico da licenciatura em Serviço Social, a Pós-graduação em Criminologia e voluntariado realizado na APAV como técnico social, IPSS que tem como missão a de proporcionar, de forma sigilosa e gratuita, apoio social, jurídico e psicológico a vítimas de crimes, essencialmente a vítimas de violência doméstica. Esta experiência despoletou o interesse por esta área tão sensível e que atenta contra os direitos humanos destas vítimas. Além disso, desde há oito anos que o percurso profissional se entrelaça com inúmeras intervenções e investigações nesta área, como Agente da PSP no Comando Metropolitano de Lisboa - Divisão de Loures, uma Divisão onde este crime se assume como numeroso, como apresentaremos no desenvolvimento deste trabalho.

Esta perspetiva, conhecimento interno e visão pessoal enquanto Agente da PSP confronta a perceção de que se apresentam e denotam algumas insuficiências, lacunas e deficiências neste atendimento específico.

Relativamente à estrutura do trabalho, considerámos importante que este fosse dividido em duas partes. A primeira parte respeitante à fundamentação teórica, que foi subdividida em dois capítulos e a segunda parte, relativamente à investigação empírica, subdividida em outros dois capítulos.

Numa **primeira parte**, o **Capítulo I** aborda as questões, conceitos, tipos, formas e ciclo da problemática da violência doméstica, na qual se insere a violência conjugal sobre a mulher. O enquadramento social e criminal, confrontado no atual contexto político, social e cultural em que nos situamos. Encontramos uma análise mais profunda da violência conjugal sobre a mulher por parte do agressor masculino, assumida como uma violência de género. Apresentamos o regime jurídico e criminal deste mesmo conceito, que nos pareceu relevante pois é com base neste que a mulher pode garantir de forma plena e efetiva os seus direitos de cidadania. Também uma observação das Políticas Públicas e Sociais que existem no combate, apoio e prevenção a esta problemática, e dados estatísticos alusivos à Europa e mais detalhados em relação a Portugal deste problema social e criminal. Num último ponto deste capítulo, e por este trabalho se inserir num mestrado de Serviço Social, procuramos perceber

---

<sup>12</sup> Parecer de Autorização (Apêndice I) depreendeu resposta positiva do Exmo.º Sr.º Hugo Lopes - Subcomissário e Comandante da 39.ª Esquadra da PSP - Sacavém, do Exmo.º Sr.º António Resende - Comissário e Comandante da Divisão da PSP de Loures e do Diretor Nacional da PSP, Exmo.º Sr.º Superintendente Paulo Manuel Pereira Lucas.

as atribuições e competências do Serviço Social no contexto da problemática da violência doméstica. Tentamos compreender onde e como os seus profissionais atuam e de que forma, verificando-se como sendo uma área fundamental na intervenção deste problema.

O **Capítulo II** contém as competências, os seus diferentes conceitos e perspetivas, a sua evolução, numa primeira visão de vários autores que se debruçam nesta noção. Num outro ponto, analisamos e refletimos o modelo de competências profissionais do autor Le Boterf, modelo que será utilizado nesse trabalho como base para elaboração e pesquisa das competências dos profissionais da PSP.

Na **segunda parte** deste trabalho, iniciamos com o **Capítulo III** a nossa pesquisa, com a descrição da metodologia adotada, expondo a pergunta de partida e os objetivos.

Colocamos neste capítulo uma análise cuidada sobre os instrumentos de recolha dos dados, com a exposição da metodologia de Delphi e do inquérito por questionário, da caracterização da população, geográfica e institucional, e dos diferentes grupos da amostra que serviram de base para a investigação, especialistas, vítimas e Agentes da PSP.

No **Capítulo IV** e último avançamos na decomposição do capítulo anterior, agora com a descrição da construção e análise dos inquéritos por questionário aos especialistas, análise de conteúdo dos dados recolhidos nas três rodadas efetuadas com estes, e construção e interpretação estatística e do conteúdo desses resultados, às Vítimas e aos Agentes inquiridos.

Por fim, a **Conclusão**, apresenta-se como uma reflexão sobre os resultados adquiridos, os quais descobrem trilhos de respostas para a nossa pergunta de partida e lançam dados para o diagnóstico de necessidades das competências requeridas. Dificuldades e obstáculos ocorridos durante este estudo são aqui apresentados. Por fim apontamos algumas sugestões para uma intervenção que ambicione ser mais eficaz no âmbito do combate à violência conjugal sobre a mulher, além de indicar caminhos para futuros trabalhos de investigação.

Por último, com a **bibliografia**, apresentamos obras e documentação de autores fundamentais consultados, numa perspetiva de justificação do tema e da problemática, da construção e processo metodológico de uma investigação.

# **Parte I**

## **A Fundamentação Teórica**

## **Capítulo I - A Abordagem e Construção do Enquadramento Social e Criminal da Violência Doméstica**

### **1 - Violência Doméstica, Abordagem ao Fenómeno**

Atualmente em Portugal, e após o reconhecimento da violência doméstica como um problema social e criminal, esta violência privada e íntima da família transformou-se em objeto de medidas de política social e de estudos científicos.

A principal característica da violência doméstica é o desta ocorrer no seio familiar, assimilando no seu conceito diferentes formas, onde se incluem a violência conjugal, o mau trato infantil e o mau trato ao idoso (Alarcão, 2002:299-305).

No mesmo sentido, Dias refere que a violência doméstica assume um conceito “largamente construído que integra e liga entre si inúmeros e distintos tipos de abuso cometidos sobre os membros da família” (Dias, 2004:91). A autora indica que a violência doméstica:

“(…) inclui qualquer acto, inclusive de omissão, por parte dos membros da família, e quaisquer condições que resultam de tais acções ou inacções, privando os outros membros da família de direitos e liberdades iguais, e/ou interferindo com o seu desenvolvimento normal e a sua liberdade de escolha” (Dias, 2004:92).

Surge neste propósito o conceito de família, na qual esta violência se insere, o espaço íntimo da família, local onde esta “emerge como lugar crucial dos afectos e de expressão dos sentimentos” (Dias, 2004:47). Lugar onde tudo se partilha e experiencia, lugar e espaço de bem-estar, mas lugar onde a coação física ou psicológica não deveria ter lugar (Dias, 2004:47). Neste sentido, Alarcão (2002:55) alerta para a necessidade do casal criar formas de proteção à relação familiar, as quais serviriam de suporte para situações de stresse intra e extra familiar, definindo limites para a intromissão de outros elementos sejam familiares ou não.

No mesmo sentido, Giddens refere que a constituição da família baseia-se numa ligação emocional e de intimidade, construindo uma história própria, exclusiva, tornando-se a razão da sua existência enquanto casal. “A ligação emocional começa por ser o meio de estabelecer a relação e, depois, é a principal razão para ela ser mantida.” (Giddens, 2006:63).

Encontrada nos termos de violência doméstica, violência familiar ou maus-tratos familiares decorrentes das dinâmicas familiares, podem ocorrer no período pré-matrimonial, de união de facto ou em fase de rutura, onde outros membros da família restrita ou alargada podem ser afetados.

Verificamos que a correspondência ao tipo ideal de família sentida pela sociedade em geral assume que os seus membros são bem alimentados, bem-educados, bem vestidos e bem-amados. No entanto, o espaço de intimidade e privacidade, de afeto, de solidariedade, autenticidade e confiança na família moderna pode ser também um espaço privilegiado de opressão, de angústia, de obrigação, de egoísmo, assumindo-se assim como um espaço de violência. Esta constatação mostra-nos que ao lado da imagem da família ideal, temos de encarar também a imagem realista da «família que mata» (Saraceno, 1992:13, citado por Dias, 2004:56).

O despontar do Estado Providência focou-nos nas famílias multi-problemáticas ou de baixo estrato social como alvo de medidas de política social, no entanto, e apesar de se lhe atribuir o rótulo de não cumpridoras dos seus deveres familiares e onde a violência doméstica mais tendência têm a ocorrer, constata-se que não é apenas nestas famílias pobres que se encontram dificuldades em interagir ou em cumprir com os seus deveres familiares (Sousa, Hespanha, Rodrigues & Grilo, 2007:19). A comprovar este conteúdo encontra-se a constatação de que a violência doméstica não possui um retrato-tipo da vítima, como já referido, pois existe em diferentes grupos sociais (Almeida, 2001:262).

A violência para existir precisa de um agressor, uma vítima e o exercício de poder através do uso da força (Alarcão, 2002:298). Este exercício de poder classifica também os tipos de violência doméstica, os quais muitas vezes se reúnem no mesmo crime, e são traduzidos, segundo Matos (2002:85), em mau trato físico e/ou psicológico, isolamento social, intimidação, ameaça, violência sexual, controlo económico ou financeiro, que em último caso termina no homicídio. A ofensa à integridade física, como a chapada, o murro, pontapé, estrangulamento, entre outros, assume-se a característica mais manifestada neste crime, não apenas certamente por ser a que mais ocorre, mas também por ser aquela que mais visível é (Herman, 2008:108).

Também como característica decorrente mas menos visível, a violência psicológica é referida como qualquer conduta que cause dano emocional e diminuição da autoestima, que prejudique e perturbe o pleno desenvolvimento ou, ainda, que tenda a degradar ou controlar ações, comportamentos, crenças e decisões, mediante ameaça, constrangimento, humilhação, manipulação, isolamento, vigilância constante, perseguição obstinada, insulto, chantagem, ridicularização, exploração e limitação do direito de ir e vir ou qualquer outro meio que cause prejuízo à saúde psicológica e à autodeterminação da vítima (Souza & Kumpel, 2008:82).

Devemos ter em consideração que a violência doméstica deve ser analisada perante considerações de onde esta se insere, onde se inclui o contexto social, económico, político, religioso e até cultural (Duarte & Alencar, 2011).

Perante esta construção e abordagem da temática da violência doméstica, focamo-nos nos pontos seguintes numa abordagem social e criminal mais estreita e particular com uma das suas formas, a violência conjugal sobre a mulher, a qual se assume como problemática e objeto de estudo deste trabalho.

## **2 - Enquadramento Social da Violência Conjugal, Abordagem do Objeto de Estudo**

Os dados da violência doméstica em Portugal segundo o RASI de 2011, os quais serão analisados e interpretados num ponto seguinte, indicam que das 28 980 denúncias às Forças de Segurança, 27 507 apontam a mulher como vítima do seu parceiro masculino íntimo. Dados que comprovam a clara tendência em que a mulher é vítima e o seu companheiro masculino o agressor, assumindo assim a violência conjugal sobre a mulher a que maior índice encerra nas diferentes formas de violência doméstica, uma violência de género. Tal como a violência doméstica, o que diferencia este tipo de violência é o de se realizar “nos espaços e relações de intimidade, que trazem consigo o conhecimento dos medos secretos de cada pessoa” (Magalhães, 2005:507).

A violência conjugal considera atos agressivos graves que são infligidos de forma consciente por um dos elementos do casal ao outro, podendo traduzir-se em agressões físicas, psicológicas, sociais ou económicos, podendo em última fase, terminar em homicídio (Gonçalves, 2004:2).

Mais uma vez, e como já referido anteriormente, tal como a violência doméstica, também a violência conjugal contra a mulher não se incide apenas nas classes ou famílias mais baixas, Dias refere que:

“Muitas vezes o tema é tratado como se fosse um problema muito distante, e não fizesse parte das preocupações das pessoas de bem: um fruto das desigualdades económicas, algo que ocorre com as pessoas pobres, que moram longe e que vivem alcoolizadas e drogadas. Não há dúvida de que quando se vive em condições precárias, tudo se torna mais difícil. Até mesmo a violência contra as mulheres. Mas a ideia de que são os pobres ou os alcoolizados que espancam suas mulheres é relativamente falsa.” (Dias, 2007:2).

Em regra na visão dos autores que se debruçam sobre a temática da violência conjugal, definem-na como uma forma de controlo de um membro de casal para com o outro, onde é habitual que o primeiro contacto violento comece por injúrias ou ataques emocionais. Levy descreve a violência conjugal como “o uso de força física, verbal ou emocional, bem

como os ataques para controlar e manter o poder através da ameaça e da intimidação junto de alguém durante um determinado período de tempo.” (Levy, citado por Costa & Duarte, 2000:25).

Colocando a visão numa perspetiva das razões e causas associadas a esta violência conjugal sobre a mulher, Cunha aponta para a dominação fundada numa sociedade e estruturas sociais que conferem a dominação masculina, referindo que:

“A violência doméstica contra a mulher é uma faceta de um problema social mais grave, que é a violência de homens contra mulheres na sociedade e a subalternidade em que a divisão social do trabalho tem colocado as mulheres (...) A ocorrência de violência contra a mulher está intimamente fundamentada nas estruturas sociais que encorajam e perpetuam a dominação dos homens sobre as mulheres” (Cunha, 2008, citado por Oliveira et. al., 2009:124).

Magalhães refere que a “(...)violência contra as mulheres no seio familiar, doméstico ou das relações de intimidade, articula-se com a situação mais geral de subordinação das mulheres nas outras esferas da vida social (económica, política, simbólica, ideológica, etc.)” (Magalhães, 2005:508), consumando-se num contexto ideológico e simbólico no qual os homens “*mandam e têm poder* sobre as mulheres” (Magalhães, 2005:508).

No mesmo sentido, Freitas menciona que a violência conjugal sobre a mulher é reflexo de uma cultura onde a mulher é vista como ser inferior e que deve subjugar-se às vontades, muitas vezes cruéis, dos seus parceiros (Freitas, 2007:173). Por outro lado, Pagelow, refere que o primeiro fator que leva o homem a agredir a mulher encontra-se nas raízes históricas do casamento e nas suas fundações patriarcais, “esta ideologia tem promovido a noção de que a mulher e o seu corpo são propriedade do marido” (Pagelow, 1988, citado por Dias, 2004:124). Assim, muitas vezes na ótica do companheiro masculino, a violência no casamento encontrava-se à margem da lei.

Não apenas pela dominação referida pelos autores, são apontados também fatores que responsabilizam a mulher pelo pecado e assim, consequências desse ato que deve assumir. A título de exemplo, o Cristianismo através da Bíblia afirma que a mulher foi a responsável pelo pecado transmitido ao homem, por meio de sua desobediência e sedução para o errado, o que acarretou na perda do paraíso e condenação de toda humanidade. A mulher desde os tempos bíblicos sofre com a violação de direitos mais essenciais, como direito à vida, à liberdade de pensamento e até mesmo do próprio corpo. Leitão refere que:

“A narrativa bíblica da criação da mulher a partir de uma costela de Adão é a responsável pela mais antiga queixa feminina contra a sociedade patriarcal. Até hoje, o mito da natural dependência do segundo sexo em relação ao homem tem-se perpetuado. Entretanto, sabemos que cada cultura oferece à mulher uma visão dela mesma, um estereótipo (Leitão, 2007, citado por Rocha, 2007:11).

Investigadores, especialistas e profissionais creem que a violência é um fenómeno socialmente aprendido, logo estes comportamentos podem ser reeducados. Para isso é no entanto fundamental que estes agressores/homens tenham a intenção efetiva de (re)aprender comportamentos não violentos, onde “o primeiro passo no processo de mudança passa pelo homem assumir a responsabilidade pelo seu comportamento, parando de o minimizar, projectar ou negar” (Pagelow, 1988, citado por Dias, 2004:127).

Também Alarcão menciona que o domínio e reforço da sua posição de líder, dono e senhor, reflete-se em reduzir a vítima ao seu papel de pessoa submissa, usando para tal a agressão física, verbal, emocional, económica e política como reflexo do uso de poder masculino (Alarcão, 2002:298).

Um fator também muito importante, associado e complementar à análise e reflexão dos autores referenciados, foca-se nos motivos ou razões pelas quais algumas vítimas sofrem contínuas agressões físicas e psicológicas, onde muitas vezes a sua vida se encontra em risco, desculpabilizam o seu agressor e por vezes assumindo mesmo a responsabilidade desses atos, ou assumindo-os como atitudes educativas. Qual será a razão? Porque ser agredida e continuar nesta relação, nesta casa, com este companheiro? De acordo com Costa e Duarte (2000:65), aqui, deparamo-nos com o acreditar, com a esperança na mudança desse comportamento por parte do agressor, um dia tudo mudará, por vezes a dependência económica destes e a apreensão e medo de abandonar a relação, uma gravidez, o receio de «perder» os filhos, as ameaças de morte ou suicídios pesam no processo de decisão e encontram-se na maioria dos motivos.

Os filhos são muitas vezes a causa para estas mulheres continuarem a relação, pensando que a educação num ambiente estável e equilibrado é baseada numa relação com todos os membros da família, no entanto, estes são também o motivo pelo qual muitas abandonam a relação violenta, sobretudo quando passam também a ser vítimas (Costa & Duarte, 2000:65-66). Esta representação é também o resultado da socialização: a sociedade transmite a ideia de que as crianças «precisam» de um pai e de uma mãe, devendo por isso a prevenção ter de passar pela construção de uma ideia de família assente em relações de cuidado e afeto com respeito pelos direitos humanos de todas as pessoas na família

Importante será também a percepção das dinâmicas desta problemática, onde as situações de violência física, emocional, sexual, entre outras, que ocorrem entre o casal, são cíclicas e crescentes no aumentando na agressividade (Alarcão, 2002:305). Este ciclo inicia-se com uma violência sobre a vítima de forma psicológica, usando a humilhação em privado ou

publicamente, imprimindo sentimentos de vergonha e medo. Nesse percurso surge a violência verbal com gritos, insultos e ameaças, ameaças muitas vezes indiciando ao homicídio ou suicídio. Este aumento de intensidade, em grande maioria das situações, encontra a violência física ou mesmo sexual.

O ciclo da violência conjugal pode ainda ser compreendido como um círculo, inicia, desenrola-se e finaliza, recomeçando no seu princípio. Estudos realizados com mulheres vítimas de violência doméstica apontam que as dinâmicas pessoais e familiares exteriorizam-se em três fases, cíclicas e de intensidade crescente. (Alarcão, 2002:305; APAV, 2010:27).

Inicia-se assim na «Fase da Acumulação ou Aumento da Tensão», na qual a vítima é culpabilizada pelo agressor por provocar este aumento de tensão, onde qualquer ato ou situação serve de pretexto para o início de um momento de tensão e de discussão. A comida que não está bem confeccionada, roupa que mal passada são alguns exemplos do que pode desencadear esta fase. Os estudos indicam ainda que é também comum encontrar o agressor sob a influência do álcool ou drogas, facilitadores do aumento desta tensão. O momento seguinte, definido por «Fase do Episódio Agudo ou Ataque Violento», apresenta-se com o agressor a partir para a agressão física, psicológica ou mesmo sexual. É nesta fase que as agressões mais violentas levam o agressor, eventualmente, a se tornar homicida. Numa última fase deste ciclo, «Fase da Lua-de-mel ou de Apaziguamento» encontramos um agressor que adota uma atitude de arrependimento, com promessas de alteração do seu comportamento, muitas vezes explicando que a sua atitude se deve a razões externas a si. Esta atitude de arrependimento leva o agressor a tratar a vítima com afeto, carinho ou mesmo presentes, levando-a a acreditar que o ocorrido deveu-se a um momento de descontrolo que não voltará a suceder (Alarcão, 2002:305-306).

Nos casais onde a violência conjugal é uma realidade constante, este ciclo vai-se renovando, com um crescente das fases de tensão e ataque violento, deixando de aparecer a fase de apaziguamento. No entanto, de acordo com Costa e Duarte (2000:65), por ser um ciclo, esta dinâmica da violência conjugal só para quando a vítima conseguir abandonar a relação.

Rocha refere que muitas vezes a mulher assume um papel em que o que acontece na vida privada do casal “(...) é caracterizada como uma questão relativa estritamente à esfera privada, encoberta também pela ideologia que apresenta a família como uma instituição natural, sagrada, na qual se desenvolvem apenas relações de afeto, amor, proteção, a ser preservada pela sociedade” (Rocha, 2007:29). Estas mulheres em situação de violência

conjugal apresentam comumente a ideia de sustentáculos da ordem familiar, o que as impede de reivindicar e denunciar a violência sofrida para não destruir uma imagem sagrada que a sociedade impõe e assumindo desta forma que tudo que acontece no interior da casa é para manter em sigilo onde ninguém pode intervir (Casique & Furegato, 2006:141).

No entanto, e como já referido anteriormente, esta forma de violência ocorrida maioritariamente no seio da vida privada, onde “aquele espaço, que deveria constituir um lugar de tranquilidade, é muitas vezes um lugar de medo e, por vezes, de terror” (Magalhães, 2005:508), deve assim ser desafiado para deixar de ser uma privacidade obscura onde os direitos de cidadania não entram, perspectiva que abordamos agora no ponto seguinte.

### **3 - Enquadramento Criminal da Violência Conjugal**

Em Portugal, como já mencionado, a violência doméstica, na qual se insere a conjugal, é crime público, o que indica que pode ser denunciada por terceiros e não exige que seja a vítima a apresentar a queixa pessoalmente. Encontra-se definida no sistema penal pelo artigo 152.º «Violência Doméstica» do CP Português<sup>13</sup>, o qual estabelece no seu ponto n.º 1 que se verifica o crime de violência doméstica quando uma pessoa “de modo reiterado ou não, infligir maus-tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações de liberdade e ofensas sexuais”, ao cônjuge ou ex-cônjuge, a pessoa com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação análoga à dos cônjuges, a progenitor de descendente comum em 1.º grau, ou a pessoa particularmente indefesa que com ele coabite, sendo “(...) punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal”.

Como se virá a constatar num dos pontos seguintes, a tipologia da violência doméstica que inclui a conjugal, a infantil e sobre o idoso, é a violência conjugal do companheiro masculino sobre a companheira feminina que representa a grande maioria estatística. Isto para lançar a análise seguinte, onde nem sempre a legislação existiu no sentido de proteger a vítima e punir o agressor nesta temática, como atualmente.

O Código Civil de 1867<sup>14</sup> no artigo 1185º submetia a mulher ao dever de obediência ao seu marido “a obediência da mulher (...) como subordinada (...) porque é elle o mais intelligente e forte” (Código Civil de 1867, 1872:124). Ainda em 1966, o Código Civil no seu

---

<sup>13</sup> Lei n.º 59/2007, publicado em Diário da República [1.ª Série] em 04 de Setembro de 2007, acedido a 28 de Maio de 2012 em <http://dre.pt/pdf1s/2007/09/17000/0618106258.pdf>.

<sup>14</sup> Código Civil de 1867, acedido a 28 de Maio de 2012 em [http://purl.pt/12145/4/sc-2284-v/sc-2284-v\\_item2/sc-2284-v\\_PDF/sc-2284-v\\_PDF\\_01-B-R0300/sc-2284-v\\_0000\\_capa-cap\\_a\\_t01-B-R0300.pdf](http://purl.pt/12145/4/sc-2284-v/sc-2284-v_item2/sc-2284-v_PDF/sc-2284-v_PDF_01-B-R0300/sc-2284-v_0000_capa-cap_a_t01-B-R0300.pdf).

artigo 1674º (Poder Marital) referia que “O marido é o chefe de família, competindo-lhe nessa qualidade representá-la e decidir em todos os actos da vida em comum”<sup>15</sup>, a mulher era assim, ainda subalterna do marido.

A Constituição da República Portuguesa (CRP) de 25 de Abril de 1976<sup>16</sup> representa um passo fundamental na conquista de direitos iguais entre cidadãos e cidadãs. O princípio da igualdade encontra-se consagrado no célebre artigo 13º, o qual declara que:

“Todos os cidadãos têm a mesma dignidade social e são iguais perante a lei. Ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica ou condição social.”

Esta CRP permitiu às mulheres alcançar uma igualdade de direitos em vários campos, nomeadamente, na família com o artigo 36º, nº 3: igualdade de direitos e deveres dos cônjuges quanto à capacidade civil e política e à manutenção e educação dos filhos, no trabalho com o artigo 58º, nº3, alínea b), que não seja vedado ou limitado, em função do sexo, o acesso a quaisquer cargos, trabalho ou categorias profissionais, e artigo 59º, nº 1 com os direitos iguais no trabalho, sem distinção de sexo.

No mesmo sentido, na Europa procura-se combater as desigualdades existentes, a Convenção Sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres<sup>17</sup> é adotada a 18 de Dezembro de 1979 pela Assembleia-Geral das Nações Unidas, e ratificada por Portugal em 24 de Abril de 1980, entrando em vigor na ordem jurídica portuguesa a 3 de Setembro de 1981. A Convenção obriga os Estados signatários a adotar todas as medidas necessárias para eliminar a discriminação contra as Mulheres, em qualquer das suas formas e manifestações.

Em termos de legislação, pela primeira vez, com a publicação de um novo Código Penal em 1982<sup>18</sup>, no n.º1 do seu artigo 153º (Maus tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou entre cônjuges), o crime de maus-tratos conjugais é previsto como crime de natureza pública e punido com uma pena de prisão de seis meses a três anos e multa até cem dias.

---

<sup>15</sup> Código Civil de 1966, acedido a 28 de Maio, 2012 em <http://www.dre.pt/pdf1s/1966/11/27400/18832086.pdf>.

<sup>16</sup> CRP, acedida a 29 de maio, 2012 em <http://www.tribunalconstitucional.pt/tc/crp.html?impressao=1>.

<sup>17</sup> Convenção Sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação Contra as Mulheres, acedido em 30 de Maio de 2012 em <http://plataformamulheres.org.pt/docs/PPDM-CEDAW-pt.pdf>.

<sup>18</sup> CP de 1982, acedido a 28 de Maio de 2012 em <http://dre.pt/pdfgratis/1982/09/22101.pdf>.

Em 1995 com a revisão do Código Penal aprovado pelo Decreto-Lei nº 48/95 de 15 de Março<sup>19</sup>, tornando-o um crime semipúblico, alterando assim a matéria da incriminação dos maus-tratos conjugais. O seu artigo 152º “Maus tratos e infração de regras de segurança” contempla os maus-tratos psicológicos e psíquicos como conduta punível, não apenas entre cônjuges mas também uniões análogas, com alteração da punição aplicada ao agressor, com pena de prisão de um a cinco anos. A Lei nº 65/98 de 2 de Setembro<sup>20</sup> aprova então alterações ao CP, onde as alterações no seu nº 2 do artigo 152º referem que apesar do procedimento criminal depender de queixa, o MP pode dar início ao procedimento se o interesse da vítima o impuser, ou seja, mesmo retirada a queixa por parte da vítima, o MP tinha assim competência para manter ou avançar com o processo nos contornos acima definidos.

Só passados alguns anos, em 1999, com a Resolução da Assembleia da República nº 31/99 de 4 de Abril<sup>21</sup>, nas alíneas a), b), c), d), e) e f) do nº 1 refere a urgência na necessidade de serem regulamentadas as medidas previstas na Lei nº 61/91 de 13 de Agosto<sup>22</sup> a qual não havia sido regulamentada, nomeadamente, a criação de uma rede de casas de apoio, um guia de violência doméstica, o adiantamento da indemnização pelo Estado, atendimento direto nas Autoridades Policiais, atendimento telefónico 24 h às vítimas e campanhas de sensibilização para mudanças de mentalidade.

Em 2000 acontece a maior transformação, a Lei nº 7/00 de 27 de Maio<sup>23</sup> aprova a 5ª alteração ao CP de 1982, intitulando seu artigo 152º de «Violência Doméstica» onde a maior relevância respeita à natureza do crime, a que é de novo atribuído o carácter público. Agora não necessita de apresentação de queixa por parte da vítima, bem como a desistência da queixa por parte da vítima é irrelevante, importante é também o referido no seu nº 6, que acrescenta à pena principal, cuja moldura penal mantém, uma pena acessória de proibição de contactos com a vítima, incluindo o afastamento da residência desta, por um período máximo de dois anos.

---

<sup>19</sup> Decreto-Lei nº 48/95 de 15 de Março, aprova as alterações ao Código Penal, acedido a 29 de Maio de 2012 em [http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=109&tabela=lei\\_velhas&nversao=1](http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=109&tabela=lei_velhas&nversao=1).

<sup>20</sup> Lei nº 65/98 de 2 de Setembro, a qual aprova as alterações ao CP, acedido a 29 de Maio de 2012 em [http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=112&tabela=leis&nversao=](http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=112&tabela=leis&nversao=).

<sup>21</sup> Resolução da Assembleia da República n.º 31/99, acedido a 28 de Maio de 2012 em <http://www.dre.pt/pdfgratis/1999/04/087A00.PDF>.

<sup>22</sup> Lei nº 61/91 de 13 de Agosto, acedida a 28 de Maio de 2012 em [http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei\\_mostra\\_estrutura.php?tabela=leis&artigo\\_id=&nid=277&nversao=&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_estrutura.php?tabela=leis&artigo_id=&nid=277&nversao=&tabela=leis).

<sup>23</sup> Lei nº 7/00 de 27 de Maio, aprova a alteração ao CP, intitulando o artigo 152º de “Violência Doméstica”, acedido a 29 de Maio de 2012 em <http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/pdf-lei/lei-7-2000/>.

Atualmente, é esta a redação vigente no tocante ao crime de maus-tratos conjugais, previsto e punido no artigo 152º n.º 2 e 3 do CP.

Também de relevante surge o Decreto-Lei n.º 323/2000 de 19 de Dezembro<sup>24</sup> que refere no seu artigo 1º que regulamenta a Lei n.º 107/99, de 3 de Agosto, estabelecendo o quadro geral da rede pública de casas de apoio às mulheres vítimas de violência.

Perante algumas alterações ocorridas em anos seguintes, relevamos a Lei n.º 112/2009 de 16 de Setembro<sup>25</sup>, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. O seu artigo 14º, n.º 1, determina que, apresentada a denúncia da prática do crime de violência doméstica, não existindo fortes indícios de que a mesma é infundada, as autoridades judiciais ou os órgãos de polícia criminal competentes, atribuam à vítima o Estatuto da Vítima. Neste propósito é com a Portaria n.º 229-A/2010 de 23 de Abril<sup>26</sup> que são aprovados os modelos de documentos comprovativos da atribuição do Estatuto da Vítima.

Perante o enquadramento jurídico deste crime, apresentamos agora os dados disponíveis e mais recentes dos números que compõem este crime na Europa e em Portugal.

#### **4 - A Violência Doméstica na Europa e em Portugal**

Com já citado na introdução deste trabalho, segundo o último barómetro europeu da violência doméstica sobre a mulher realizado em 2010 (WAVE), o qual apresenta dados recolhidos em quarenta e quatro países, indica que a violência contra mulheres, inserida na violência doméstica, é uma das formas mais graves de violações de género dos direitos humanos na Europa (WAVE, 2010:4).

As mulheres são afetadas pela violência masculina do seu companheiro ou ex-companheiro, independentemente do seu género, sexo, idade, raça, etnia, cultura, classe e religião. Os estudos de prevalência indicam que aproximadamente 25% de todas as mulheres têm sido vítimas de violência física e mais de 10 % de violência sexual, onde cerca de 45% vivenciou esta forma de violência. Isto significa que nos vinte e sete estados membros da União Europeia, com um total de quase quinhentos milhões de habitantes, estima-se que cerca

---

<sup>24</sup> Decreto-Lei n.º 323/2000 de 19 de Dezembro, acedido a 30 de Maio de 2012 em <http://app.parlamento.pt/violenciadomestica/conteudo/pdfs/legislacao/dl3232000.pdf>

<sup>25</sup> Lei n.º 112/2009 de 16 de Setembro, acedido a 30 de Maio de 2012 em [http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei\\_mostra\\_estrutura.php?tabela=leis&artigo\\_id=&nid=1138&nversao=&tabela=leis](http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_estrutura.php?tabela=leis&artigo_id=&nid=1138&nversao=&tabela=leis).

<sup>26</sup> Portaria n.º 229-A/2010 de 23 de Abril, acedido a 30 de Maio de 2012 em [http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei\\_mostra\\_articulado.php?nid=1253&tabela=leis&nversao=](http://www.pgdlisboa.pt/pgdl/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1253&tabela=leis&nversao=).

de cem milhões de mulheres foram vítimas da violência masculina durante a sua vida e de um a dois milhões foram vítimas diariamente (WAVE, 2010:4).

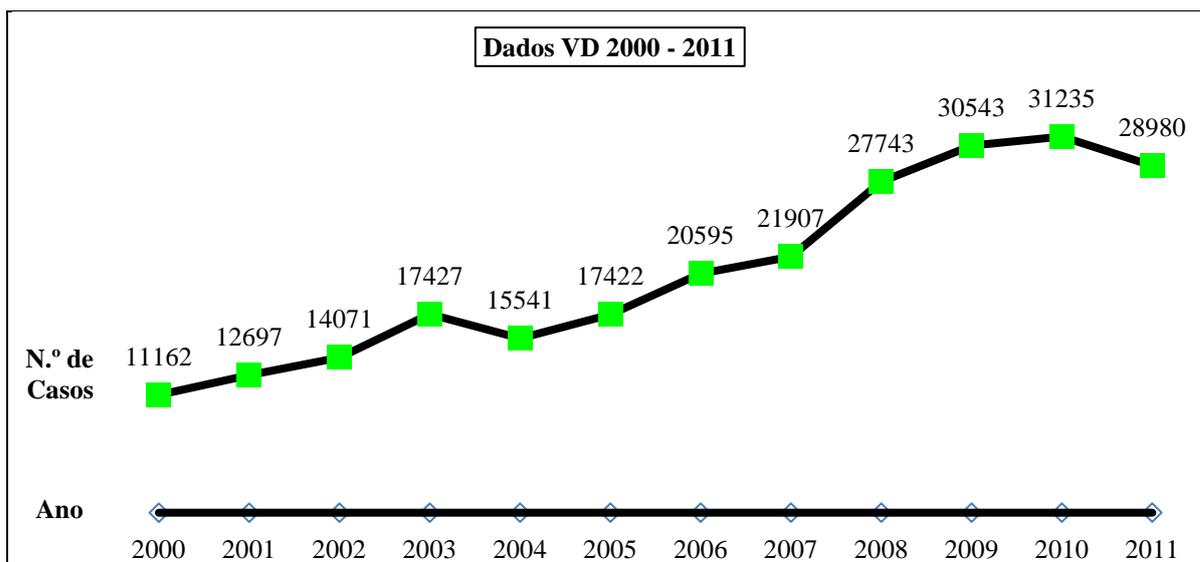
Relativamente às mulheres assassinadas, os dados indicam que todos os dias na Europa mulheres são mortas pelo companheiro ou ex-companheiro. No âmbito do projeto Daphne, o qual operou pesquisas sobre o femicídio realizado na UE, identificou que 2 419 mulheres foram mortas no âmbito da relação com o parceiro íntimo (WAVE, 2010:5).

Tendo por base a sequência da temática exposta, a análise deste crime em Portugal, e também tocado na introdução deste estudo, segundo o Relatório Anual de Segurança Interna, o qual contém a análise das de todas as ocorrências participadas às Forças de Segurança da PSP e da GNR durante o ano de 2011, a violência doméstica contra cônjuge ou análogos aparece como a quinta tipologia de crime mais participado em Portugal, só ultrapassado por “Outros furtos, Furto em Veículo Motorizado, Furto em Residência com Arrombamento/Escalada/Chaves Falsas e Ofensa à Integridade Física Voluntária Simples” (DGAI, 2012:37).

O RASI regista 28 980 casos de Violência Doméstica (DGAI, 2012:83), onde 81% das vítimas são do sexo feminino perante o agressor masculino, 81% destas vítimas possuem mais de 25 anos e 9% entre os 16 e os 24 anos. No que diz respeito ao grau de parentesco/relação entre vítimas e denunciados, em 62% dos casos o agressor era cônjuge ou companheiro, em 16% era ex-cônjuge/ex-companheiro, e restantes 22% correspondiam a outras situações (DGAI, 2012:85-87).

Perante os dados oficiais disponíveis em Portugal desde o ano 2000, verificamos que as denúncias deste crime às Forças de Segurança evoluíam de forma consistente ano após ano, apresentando apenas decréscimos nos anos de 2004 e 2011, onde este último apresenta um decréscimo de 7% em relação a 2010, ou seja menos 2 255 situações (DGAI, 2012:84). Este decréscimo de denúncias não significará, eventualmente, uma diminuição do problema, tendo em conta o estudo já anteriormente referido e que indica que em Portugal uma em cada três mulheres são/foram vítimas deste crime (Lisboa, 2009:115), podendo assim ser equacionado um maior controle por parte do agressor ou pelo menos a continuidade da situação de violência.

Numa análise ao crime nos últimos doze anos em Portugal, verificamos os seguintes dados:



**Figura I - Dados oficiais da Violência Doméstica reportados às FS 2000 - 2011**

Fonte: Elaboração própria/2012, adaptado dos dados da DGAI<sup>27</sup>

Segundo a UMAR de 2004 a 2011 foram assassinadas 277 mulheres pelos seus companheiros ou ex-companheiros (Observatório da Mulheres Assassinadas [OMA], 2012:5)<sup>28</sup>. Neste contexto e do total de situações, segundo o Relatório da UMAR sobre as mulheres assassinadas no contexto da violência conjugal em 2011, 33% encontravam-se entre os 36 e os 50 anos de idade, o grupo etário com idades superiores a 65 anos regista 30%, entre os 24-35 anos, 26% e a faixa etária com idades entre os 18 e os 23 anos regista 11% (OMA, 2012:6).

#### Quadro I - Dados de Femicídios em Portugal 2004 - 2011

Ano	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
N.º de Femicídios	40	34	36	22	46	29	43	27

Fonte: Elaboração própria/2012, adaptado dos dados da UMAR-OMA<sup>29</sup>

Numa abordagem mais pormenorizada da problemática na área geográfica onde se desenvolve este estudo, e que analisaremos posteriormente, o território de intervenção da Divisão da PSP de Loures, distrito de Lisboa, a maior a nível nacional desta Força de

<sup>27</sup> Dados de 2000 a 2009 retirados do documento “Violência Doméstica” (DGAI - MAI), acedido a 1 de Abril de 2012 em [http://www.dgai.mai.gov.pt/cms/files/conteudos/VD%20CAscais\\_2\\_10\\_2010vfinal.pdf](http://www.dgai.mai.gov.pt/cms/files/conteudos/VD%20CAscais_2_10_2010vfinal.pdf). Dados de 2010 e 2011 retirados dos RASI-DGAI dos respetivos anos.

<sup>28</sup> OMA - Observatório de Mulheres Assassinadas da UMAR, Relatório anual das mulheres assassinadas a nível nacional no âmbito da conjugalidade no ano de 2011 editado a 8 de Março de 2012, acedido a 10 de Abril de 2012 em <http://www.umarfeminismos.org/images/stories/oma/2011/UMAR%20-%20OMA%202011.pdf>.

<sup>29</sup> OMA - Observatório de Mulheres Assassinadas da UMAR, Relatório anual das mulheres assassinadas a nível nacional no âmbito da conjugalidade no ano de 2011 editado a 8 de Março de 2012, acedido a 10 de Abril de 2012 em <http://www.umarfeminismos.org/images/stories/oma/2011/UMAR%20-%20OMA%202011.pdf>.

Segurança, os dados disponíveis de 2009 registaram 1 180 casos tendo como vítima a mulher em 90% dos casos<sup>30</sup>, nos 30 543 verificados a nível nacional nesse ano (DGAI, 2010:71)<sup>31</sup>.

Nesta breve análise percebemos que relativamente aos casos participados à PSP só o distrito de Lisboa ocupou quase 25% com 7 522 participações de todos os casos a nível nacional, tendo a Divisão da PSP de Loures 1 180 casos, perfazendo assim, apenas nesta Divisão Policial de Loures, cerca de 16% de todos os casos participados no distrito de Lisboa. Dos dezasseis municípios que constituem o distrito de Lisboa, comparando o rácio da área em km<sup>2</sup> e habitantes, podemos aferir que os valores indicam a Divisão da PSP de Loures como uma das que terá maior prevalência de casos de violência doméstica a nível nacional participados às Forças de Segurança.

De forma a dar continuidade à abordagem adotada neste capítulo, desenvolveremos de seguida o contexto de combate e prevenção à violência doméstica ao nível das políticas públicas e sociais que aqui atuam.

## **5 - Políticas Públicas de Apoio, Combate e Prevenção à Violência Doméstica**

Segundo Orlando Rocha del Moreira:

“As políticas públicas podem ser entendidas como os projetos e ações governamentais endereçados para áreas específicas da sociedade, como aquelas que se referem a ações que determinam o padrão de proteção social implementado pelo Estado, voltadas, em princípio, para a redistribuição dos benefícios sociais visando à diminuição das desigualdades estruturais produzidas pelo desenvolvimento socioeconómico (Moreira, citado por Breus, 2007:204).

No entanto, Ernesto Stein salienta que certos aspetos-chave das políticas públicas e sociais podem ser tão importantes na consecução das metas de desenvolvimento quanto o seu conteúdo ou a sua orientação (Stein, 2006:7).

Neste sentido, e entre outros, o conteúdo do Programa do XVIII Governo Constitucional na área das políticas sociais no que preconiza à violência doméstica, refere esse combate em três domínios, na vertente jurídico-penal, na proteção integrada das vítimas e na prevenção da violência doméstica e de género. Como anteriormente supradito, é neste quadro que ocorre o IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica, o qual anuncia a implementação de 50 medidas em torno das áreas estratégicas de intervenção, e entre as quais se encontra no seu capítulo III, área estratégica de intervenção IV, a de qualificar

---

<sup>30</sup> Fonte: Dados fornecidos pelo Departamento de Operações da PSP da Divisão de Loures, Fevereiro de 2011.

<sup>31</sup> Relatório Anual de Segurança Interna - DGAI - Direção Geral da Administração Interna - Análise das ocorrências participadas às Forças de Segurança durante o ano de 2009, de 22 de Março de 2010, acedido a 25 de Fevereiro de 2012 em [http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi\\_2009.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi_2009.pdf).

profissionais, a qual contempla oito medidas e centra-se na qualificação técnica e pessoal de profissionais que trabalham com as vítimas de violência doméstica e com os agressores, onde se encontra no seu ponto 36º, os órgãos de polícia criminal.

Neste como noutros sectores da vida social não só intervêm o Estado mas também outras organizações da economia social e solidária. Estes prestam apoios de variados tipos onde se inclui o psicológico, jurídico e social, sinalizações precoces, atendimentos, encaminhamentos, investigações e manuais de apoio em prol do bem-estar destas vítimas. Salientamos, e como sendo os mais reconhecidos no âmbito nacional e mesmo internacional:

- Linha Nacional de Emergência Social (LNES-144);
- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG);
- União de Mulheres Alternativa e Resposta (UMAR);
- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV);
- Associação de Mulheres Contra a Violência (AMCV);
- Cruz Vermelha Portuguesa (CVP);
- Associação Portuguesa de Mulheres Juristas (APMJ);
- Amnistia Internacional-Portugal (AI);
- Gabinetes a nível camarários, a título de exemplo o Espaço Vida - Centro de Atendimento à Vítima de Loures (EV/CAVL).

Ainda em termos da prevenção, investigação e apoio em situações de violência doméstica importa destacar as estruturas existentes nas Forças de Segurança, GNR e PSP, destinadas à prevenção, combate e acompanhamento das situações de violência doméstica. No seu conjunto, as Forças de Segurança dispõem de quase mil efetivos com responsabilidades específicas no âmbito da violência doméstica e mais de 50% dos Postos e Esquadras dispõem de salas específicas de atendimento à vítima (DGAI, 2011:22).

Na GNR, criados em 2004, existem os Núcleos de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas (NIAVE), que incidem a sua atuação na prevenção, investigação e acompanhamento das situações de violência exercida sobre mulheres, crianças e outros grupos de vítimas específicas, sendo os militares preparados através de formação específica para desempenharem estas funções (DGAI, 2011:22).

A PSP possui nos seus quadros Agentes especializados para a área em questão, as denominadas Equipas de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV) da PSP, criadas como forma de resposta a uma intervenção que se pretende cada vez mais qualificada, junto de vítimas de crime em geral e essencialmente perante vítimas especialmente vulneráveis - as

crianças, idosos, violência doméstica e vítimas de violência grave (DGAI, 2011:22-23), no entanto como já referido, não são, muitas vezes, as EPAV a intervirem num primeiro momento.

Não se esgotam nesta abordagem todos os instrumentos político social de apoio, prevenção e intervenção a esta problemática, no entanto procuramos aqui articular os mais relevantes, assumindo-se num ponto seguinte a visão da atuação particular do Serviço Social na referida problemática e nas políticas público-sociais associadas.

## **6 - Atribuições do Serviço Social na Violência Doméstica**

Por este estudo ser realizado no âmbito de um mestrado em Serviço Social, expomos neste ponto a representação e papel deste nas questões da violência doméstica e também nas questões de género, sendo no entanto importante compreender inicialmente o que é o Serviço Social no seu sentido amplo.

Neste âmbito, o Serviço Social ao longo do seu percurso histórico passou por diversos processos de transformação. As sociedades contemporâneas com perspetivas e lógicas em torno do Estado de Bem-Estar e da política social constituíram um ponto de viragem no sentido da política social ativa. Essas alterações focam-se nos princípios oriundos de uma racionalidade instrumental voltada para a eficácia, produção de resultados, na vincada definição de procedimentos e na contratualização (Webb, 2006:141 - 150).

### **O Estado de Bem-Estar atual, segundo Simões**

“ (...) viabilizou a efetivação de políticas públicas que, embora não propiciem, de imediato, a extirpação dessas mazelas sociais pode contribuir para sua redução. O papel do Estado torna-se, então, fundamental, confundindo-se com o objetivo da vida social, que deve ser uma sociedade justa, na qual todos os cidadãos possam viver dignamente, apesar de suas diferenças sociais” (Simões, 2007:89).

A proteção social deve no entanto considerar o indivíduo como um ser em desenvolvimento e com diversas necessidades, sejam sociais, económicas, políticas, religiosas, de lazer, de informação, entre outras. Este sentido deve garantir o seu acesso a todos os indivíduos numa mesma proporção, com respeito pelas suas necessidades e inseguranças sociais (Sposati, 2009:21). No mesmo pressuposto, Aldaíza Sposati refere que esta proteção não devendo apenas se fundar na efetiva intervenção sobre o risco, deve também assumir a ação de prevenção e de preservação (Sposati, 2009:29).

A aspiração do Serviço Social, o seu espaço profissional, a sua prática, advêm do pacto social com objetivos de um ideal de progresso humano, justiça social, democracia, equidade e autodeterminação. Foi neste fundamento que o Serviço Social se consolidou como

uma atividade prática, com uma base científica e uma abordagem humanista (Soydan, 2003:32).

Com uma visão baseada numa sociedade onde a mulher foi e continua a ser, muitas vezes, discriminada, Iamamoto ao analisar o trabalho profissional do Serviço Social verificou um contingente profissional “(...) com nítido recorte de gênero: uma categoria profissional predominantemente feminina, uma profissão tradicionalmente de mulheres para mulheres” (Iamamoto, 2000:104). São assim estas heranças sociais e culturais assumidas como fundamentais na predominância feminina da profissão, onde a mulher profissional procura também ajudar a mulher enquanto utente.

São associadas diferentes definições ou visões ao Serviço Social, Payne refere três diferentes. A «visão reflexiva-terapêutica» na qual o Serviço Social atua com o indivíduo na procura do seu poder pessoal “através da promoção e da facilitação do crescimento e da realização pessoal, um melhor bem-estar na sociedade para os indivíduos, grupos e comunidades” (Payne, 2002:20). A «visão socialista-coletivista», segundo a qual o Serviço Social se fundamenta na ação conjunta e em rede com a sociedade. Este autor refere que esta visão procura “cooperação e apoio mutuo na sociedade em prol da igualdade, de forma a que as pessoas mais oprimidas e desfavorecidas possam conquistar poder sobre as suas próprias vidas” (Payne, 2002:20). Por fim, refere a «visão individualista-reformista», na qual o Serviço Social procura melhorar os serviços onde este se inclui, com a finalidade de poder atuar de forma mais eficaz nas necessidades do indivíduo, sendo por isso, visto como “serviços de assistência aos indivíduos na sociedade” (Payne, 2002:20).

A ampliação e aceitação do conceito de violência doméstica sobre a mulher como um crime e uma grave violação dos seus direitos, deliberou um avanço significativo no contexto das políticas sociais de apoio, prevenção e combate. Atualmente, o Serviço Social atua com estas vítimas, quer em contextos institucionais públicos ou privados, onde por força da missão destas Instituições, o trabalho do Assistente Social não se dá normalmente de forma isolada, quer integrado num trabalho coletivo e combinado, formado por equipas multidisciplinares e interdisciplinares (Iamamoto, 2003:64). Esta manifestação instrumental técnico-operativa compreende um “conjunto de procedimentos histórica e socialmente reconhecidos, que tanto determinam as condições de existência da profissão quanto circunscreve previamente a intervenção profissional” (Guerra, 2009:155).

Segundo a APAV, ao mencionar os apoios prestados pela Instituição a mulheres vítimas de violência (social, psicológico e jurídico), refere que “O Apoio Social é prestado

por técnicos de Serviço Social (...) profissionais de Trabalho Social devidamente qualificados” (APAV, 2010:107).

Sobre este apoio social, esta Associação expõe a variedade de metodologias possíveis para prestar este tipo de apoio a mulheres vítimas de violência conjugal, no entanto aponta para uma metodologia clássica e personalizada “que tem sido desenvolvida com sucesso: o Método de Casos” (APAV, 2010:107).

Este trabalho realizado pelo Serviço Social focado no método de casos implica três fases consecutivas: 1-Estudo do Problema; 2-Diagnóstico do Problema; 3-Tratamento do Problema. Nas duas primeiras fases, há uma relação dialética com todo o processo, sendo que o sucesso de cada uma depende do êxito da anterior. O êxito da intervenção está principalmente dependente do estudo e do diagnóstico do problema. Deve concentrar-se no diagnóstico da situação relacional, social e institucional da vítima, atendendo às suas necessidades peculiares, de forma a tornar possível uma adequada mediação entre a vítima e as redes primária e secundária de suporte chamadas a intervir no processo de apoio. Visa-se a obtenção de bens e serviços que permitam a autonomização da vítima, satisfazendo assim as necessidades sociais desencadeadas pela vitimação (APAV, 2010:107-108).

Ao nível das Áreas de Intervenção onde o Serviço Social atua, estas são evidenciadas pelas necessidades básicas que a vítima apresenta, frequentemente ao nível do acolhimento, da alimentação e da saúde, dependendo da saída da casa e/ou da rutura com o agressor ou a sua continuação. No entanto, o trabalho em parceria com as utentes deve ter, em paralelo, uma intervenção também com o agressor.

Segundo Payne, a intervenção deve fundar-se no:

“(...) consentimento explícito do cliente; Agir apenas quando existe um acordo claro da parte do cliente; Basear a acção nas perspectivas e necessidades de todos os membros relevantes da família; Basear a acção num acordo negociado, em lugar de se sustentar em pressupostos ou preconceitos acerca das necessidades e desejos do cliente; Dar aos clientes o maior grau possível de escolha, mesmo quando eles têm que ser legalmente obrigados” (Stevenson & Parsloe, citado por Payne, 2002:356).

Caso não se verifique a saída da residência e se mantenha com o agressor, e sobretudo nas situações em que não existe, por parte do sistema judicial, a aplicação das medidas de afastamento previstas pela legislação, o profissional de serviço social trabalha com a vítima o Plano de Segurança, explorando com esta o que pode fazer para conseguir alguma segurança.

Neste momento surge ao profissional social a necessidade de intervir com as redes, essencial na estratégia para o apoio, pois permitem o exercício de solidariedade em diversas

situações onde se encaram as expressões de questão social, e particularmente nestes casos de violência doméstica (Duarte, 2003, citado por Patrícia, Tavares & Oliveira, 2008:271).

Este trabalho com as redes tem como valores fundamentais a “co-responsabilidade, liberdade, respeito mútuo, democracia e transparência” (Solier, 2007:19). Nos casos de saída da residência, através do diagnóstico realizado, é identificada por este a rede primária de apoio, o que permitirá analisar quais os recursos da vítima, designadamente a possibilidade de acolhimento em casa de familiares ou amigos (APAV, 2010:109). Os casos em que tal não se torna exequível, procura-se a rede secundária, onde cabe ao profissional assegurar a articulação com esta rede o processo de encaminhamento que pode passar por integração temporária em Casa Abrigo (a ida para uma Casa Abrigo é temporária - máximo 6 meses, por lei). O local para o qual o trabalho social encaminha a vítima para acolhimento é importantíssimo, pois uma casa vocacionada para vítimas de violência doméstica reduz a possibilidade de ocorrência de episódios de vitimação secundária (APAV, 2010:111).

Os profissionais de Serviço Social com o trabalho junto destas vítimas buscam sempre o seu fortalecimento em diferentes dimensões, as quais lhes garantam um processo de consciencialização quanto á importância da sua existência. Esta garantia pode ser concretizada no processo de reconfiguração do seu projeto de vida, no acesso aos seus direitos sociais, na vivência da sua cidadania. O caminho para esta garantia é a construção das redes sociais da usuária, competindo aos profissionais a mediação destas relações para com as suas redes (Frey, 2001:215; Castells, 2002:36).

O empoderamento, traduzido do termo comumente usado como «empowerment» (APAV, 2010:40) merece algum destaque no trabalho social com a violência doméstica. Este, segundo Payne, procura ajudar os clientes a “conquistar poder de decisão e de acção sobre as suas próprias vidas através da redução do efeito de bloqueios sociais ou pessoais ao exercício de poder existente, aumentando assim a capacidade e auto-confiança para utilizar o poder” (Payne, 2002:365), neste propósito percebemos a importância da participação da vítima no seu próprio processo de emancipação, pois assim torna-se uma agente ativa (Gohn, 2004:23; Ferrarezi, 2003:13).

Com a certeza de que não esgotamos toda a atuação do Serviço Social e dos seus profissionais neste tema, abordamos provavelmente os aspetos mais pertinentes na intervenção, apoio, combate e prevenção a esta problemática da violência conjugal.

Seguidamente, no capítulo que se apresenta, damos relevo à abordagem dos conceitos de «competências e competências profissionais», neste caso dos profissionais da PSP, conceito assumido como fio condutor deste estudo.

## **Capítulo II - Competências Profissionais**

Começamos por definir a origem da palavra competência, a qual vem do latim *competentia*, derivada de *competere*, «chegar ao mesmo ponto», oriunda de *petere*, «dirigir-se para» (Dadoy, 2004:108). A noção de competência não se resume a um saber, nem sequer a um saber fazer, pois “(...) a experiência demonstra que pessoas que possuam os conhecimentos e dominam as técnicas muitas vezes não as sabem utilizar devidamente em determinado contexto laboral/profissional” (Amaro, 2009:51).

Para uma melhor arrumação deste capítulo decompôs-se o mesmo em duas partes, numa primeira refere-se à abordagem do conceito de competência numa perspetiva de diferentes autores que nela se debruçam, onde de uma forma geral são apresentadas a visão dos mesmos. Na segunda reporta-se ao modelo de competências profissionais de Le Boterf, um dos mais conceituados autores mundialmente conhecido que «manobra» neste conceito. Neste âmbito, expomos uma descrição particularizada e minuciosa dos princípios que fundamentam o modelo de competência deste autor, o qual servirá de base para a elaboração do instrumento de pesquisa desta investigação.

### **1 - Conceito de Competências**

A noção de competência possui um número de definições incalculável (Canário, 2007; Van der Klink et. al., 2007). Ao abordar este tema percebemos que a literatura confere muitas abordagens à competência, formas distintas de a conceptualizar, onde o termo é aplicado em conjunturas diferentes, motivo pelo qual, ainda não se encontra firmado em termos de definição, inserido assim numa matriz conceptual alargada. O significado envolve-se em referências quer quanto à qualificação, a habilidade, a capacidade, a performance, ora a «skill».

Em algumas abordagens são encontradas definições em que a capacidade e competência se encontram intimamente interrelacionados, no entanto refere-se que “a noção de capacidade associa-se à ideia de potencialidade, mérito ou talento, (...) diferente de competência cuja noção evoca a excelência do fazer, a habilidade, a amplitude dos «saberes» e dos «saber-fazer» num domínio específico e concreto da acção” (Fernandes, 2007:84).

Neste mesmo desígnio, Esteves expõe que os conhecimentos, capacidades, saberes-fazer, habilidades, motivações, apesar de serem elementos integrantes das competências, não se confundem com estas por faltar a ação, pois é aqui que a mobilização em rede é de facto consumada (Esteves, 2009:44).

Percebemos assim que as capacidades expressam as potencialidades da pessoa e as competências abrangem um misto de capacidades e conhecimentos ordenados para agir e resolver uma determinada situação.

Por outro lado, a noção de competência está “associada a verbos como saber agir, mobilizar recursos, integrar saberes múltiplos e complexos, saber aprender, saber se engajar, assumir responsabilidades, ter visão estratégica” (Fleury & Fleury, 2004:30).

Na visão destes autores “as competências são sempre contextualizadas”, onde os conhecimentos e o “know how não adquirem status de competências, a não ser que sejam comunicados e trocados” (Fleury & Fleury, 2004:30). Assim, a rede de conhecimento em que o indivíduo se insere é essencial para que a comunicação seja eficiente e gere competência.

Já Perrenoud (2001:139) salienta que as competências são capacidades de ação e não se limitam somente aos saberes. Percebemos assim que a competência é de um indivíduo e só se manifesta na sua utilização prática, onde se transformam os conhecimentos adquiridos em resultados, sendo que o conceito de competências indica “o tomar iniciativa e o assumir responsabilidade do indivíduo diante de situações profissionais com as quais se depara” (Zarifian, 2001:68).

O mesmo autor menciona que a dinâmica da aprendizagem é elemento essencial na ação da competência, onde esta também é tida como “um entendimento prático de situações que se apoia em conhecimentos adquiridos e os transforma na medida em que aumenta a diversidade das situações” (Zarifian, 2001:72).

Devemos no entanto compreender que as competências apresentam-se como dinâmicas e flexíveis, podendo alterar-se consoante as mudanças que sucederem nas dinâmicas do trabalho. Moura e Bitencourt referem que:

“ (...) ao considerar que a competência se consolida a partir da mobilização de recursos, para a obtenção de um resultado, deixa-se subentendida a existência de algo que pode ser construído, aperfeiçoado e corrigido”. Para eles, atividades repetitivas e previsíveis dificultam o desenvolvimento de competências” (Moura & Bitencourt, 2006:4).

Particularmente importante é a asserção de Ruas ao assinalar que muitos “programas de formação e treinamento socialmente reconhecidos não focalizam adequadamente sua relação com a noção de competência” (Ruas, 2001:244). Para este autor a competência deve

ser entendida como uma regeneração do pensar o papel e a performance do trabalho organizacional, assumido como “uma capacidade de mobilizar e aplicar esses conhecimentos (saber e saber-fazer) e capacidades numa condição particular, na qual se colocam recursos e restrições próprias à situação específica” (Ruas, 2001:248).

Nesta visão o conceito de competência forma-se na própria ação e não existe antes desta. Não existe competência no vazio, mas sim no ato, integrado no contexto coletivo do trabalho. Numa perspetiva genérica, a competência serve para qualificar a capacidade do indivíduo na realização de determinado trabalho (Brandão & Guimarães, 2001:2).

Também Carbone refere que a competência é materializada pelo “desempenho exposto pela pessoa em determinado contexto, em termos de comportamentos e realizações decorrentes da mobilização e aplicação de conhecimentos, habilidades e atitudes no trabalho” (Carbone, 2006:42). O autor descreve competências humanas como combinações sinérgicas, de conhecimentos, habilidades e atitudes, as quais são expostas pelo desempenho profissional inserido em determinado contexto organizacional, introduzindo valor às pessoas e às organizações (Carbone, 2006:43).

Segundo Ruas “os recursos de competência são atributos associados ao indivíduo e ao meio ambiente, que devem ser mobilizados num conceito específico e real da situação de trabalho” (Ruas, 2005:169). Assim, definindo estes recursos, o profissional poderá identificar em quais deles necessita de aperfeiçoamento e perceber onde poderá ser mais efetiva a sua contribuição.

Este autor, tal como Le Boterf (2003), estrutura a competência em três dimensões - CHA - Conhecimentos que refere como «O Saber», Habilidades indicados como «O Saber Fazer», e Atitudes definido como «O Saber Agir» (Ruas, 2005:169).

## **2 - O Modelo de Competências Profissionais de Le Boterf**

Para Le Boterf o profissional competente é aquele que sabe administrar uma situação complexa num contexto profissional, não recorrendo a combinações pré-estabelecidas, devendo estar capacitado para saber navegar na complexidade, devendo criar, reconstruir e inovar (Le Boterf, 2003:37).

O mesmo autor, citando Amalberti, refere que complexidade e dificuldade são noções distintas mas que se congregam neste saber administrar, pois os resultados competentes só serão alcançados com uma navegação na complexidade enfrentando dificuldades e imposições diversas. Segundo este autor “a complexidade remete às

características objetivas de uma situação” (Amalberti, 1991, citado por Le Boterf, 2003: 38), sendo imposto ao sujeito. As dificuldades dizem respeito às capacidades para enfrentar uma situação relacionada com os recursos de que o sujeito dispõe e com a sua capacidade para mobilizá-los em ações pertinentes.

A iniciativa na procura de ultrapassar estas imposições, novos caminhos, estratégias para atingir as metas, objetivos e missões, significa saber administrar com competência (Amalberti, 1991, citado por Le Boterf, 2003:38). Segundo Le Boterf (2003:38) para o profissional saber administrar de modo competente deve: Saber agir com pertinência; Saber mobilizar saberes e conhecimentos num contexto profissional; Saber integrar ou combinar saberes múltiplos e heterogêneos; Saber transpor; Saber aprender e aprender a aprender; Saber envolver-se.

Nesta perspetiva, saber agir com pertinência refere-se ao saber negociar, julgar, fazer escolhas, inovar, assumir riscos, tomar iniciativas, decidir e assumir responsabilidades, aponta ao saber agir diante da urgência, de imprevistos, de contingências, da complexidade, consistindo também e principalmente em saber antecipar e prever consequências (Le Boterf, 2003:38-48).

O profissional competente não possui apenas conhecimento ou habilidade, deve saber mobilizá-los no contexto profissional. Carramer, num estudo efetuado com jovens evidenciou que 98% resolvia os problemas de matemática em contexto familiar mas somente 37% os resolvia no contexto escolar (Carramer, 1985, citado por Le Boterf, 2003:38). Isto para complementar que muitos profissionais possuem conhecimentos e sabem mobilizá-los num ambiente familiar, mas nem sempre o conseguem de forma pertinente numa situação de trabalho ou sobre um contexto de pressão.

O profissional competente não sabe apenas dominar uma técnica, deve saber executá-la num contexto de competitividade e stress (Le Boterf, 2003:49).

O profissional deve saber selecionar os elementos necessários no repertório dos recursos, organizá-los e emprega-los na realização de uma atividade profissional, na realização de um projeto ou na resolução de um problema. Estes saberes e saberes-fazer são múltiplos e heterogêneos, não sendo todos úteis a todo o momento, é essa combinação e seleção pertinente, essa síntese, que constroem a administração competente (Le Boterf, 2003:55-57).

Não se devendo limitar a executar tarefas únicas e repetidas, o profissional competente deve saber transpor, deve ter a capacidade de aprender a adaptar-se. “Este deve

ter condições para de resolver problemas ou de enfrentar situações, e não «um» problema ou uma situação” (Le Boterf, 2003:70), onde os conhecimentos e habilidades adquiridos e executados em contextos diferentes possam ser requeridos para um ambiente novo.

Saber aprender e aprender a aprender devem ser encarados pelo profissional, podendo recorrer a lições retiradas da experiência, “saber agir com pertinência é saber tirar lições da ação” (Le Boterf, 2003:77). Fazer da sua prática profissional uma oportunidade para criar saber. Não devendo esconder-se atrás de instruções ou procedimentos, o profissional deve ser capaz de tomar iniciativas, de fazer propostas, de se envolver. “É preciso querer agir para poder e saber agir” (Le Boterf, 2003:80), o imperativo profissional requer o seu envolvimento, pois é esta ação que leva os outros a perceberem que é com ele que podem contar e confiar, porque se envolve e compromete.

Para o nosso autor de referência “a competência consiste em saber mobilizar e combinar recursos” (Le Boterf, 2003:93), para tal deve dispor e dominar uma dupla instrumentalização, recursos pessoais e recursos do meio. A competência é a faculdade de conseguir utilizar esta instrumentalização de forma pertinente na ação.

Esta dupla instrumentalização comporta nos recursos pessoais três principais categorias ou dimensões, também reconhecidos como CHA: Conhecimentos - Habilidades - Atitudes: Conhecimentos ou «Os Saberes», compostos pelas subcategorias de saberes teóricos, saberes do meio e saberes procedimentais; Habilidades ou «Os Saber-Fazer», divididos em formalizados, empíricos, relacionais e cognitivos; Atitudes ou «Os Saber Agir», compostos pelas aptidões ou qualidades, recursos fisiológicos, e recursos emocionais (Le Boterf, 2003:95).

Assim, saber escolher e mobilizar este conjunto de recursos incorporados é característica essencial da competência, permitindo ao profissional alcançar os objetivos visados (Le Boterf, 2003:94).

Dentro da categoria dos «Conhecimentos - Os Saberes», os saberes teóricos “servem para entender: um fenómeno, um objecto, uma situação, uma organização ou um processo” (Le Boterf, 2003:95), servem para entender aquilo que se faz e não apenas fazer sem perceber o significado da ação, referindo-se mais aos procedimentos do que aos processos.

Em certa medida responde mais à pergunta de “Como funciona do que a Como se faz funcionar?” (Le Boterf, 2003:95), e nos quais se deparam conceitos, conhecimentos, teoremas, princípios, teorias, legislação, noções chave, entre outros. (Le Boterf, 2003:96).

Estes são fundamentais e necessários para compreender e explicar anomalias e orientar as decisões de intervenção.

Desempenham assim um papel crucial em variadas intervenções, entre elas a orientação para a ação, facilitadora de construção de representações operatórias, tornando possível a formulação de hipóteses, permitindo ao profissional um “questionamento crítico” (Le Boterf, 2003:96).

Os saberes do ambiente designam o conjunto de saberes que se referem ao contexto onde os profissionais atuam. Estes são fundamentais pois permitem ao profissional interferir numa situação particular, que se adapte às eventualidades das situações, que “sinta” o terreno, que possa moldar as decisões a serem tomadas ou atividades a serem realizadas, podendo antecipar as reações dos dispositivos e das pessoas.

Os saberes do ambiente facultam ao profissional conhecer não apenas os métodos e técnicas mas o âmbito no qual estes se inserem. (Le Boterf, 2003:97-98).

Os saberes procedimentais intentam a descrever “como deve ser feito, como proceder para” (Le Boterf, 2003:99). Propõe um guia de instruções, regras para agir, para a ação a ser realizada. São os saberes que indicam as etapas propostas dos manuais, dos guias práticos e de como se podem utilizar. Nestes inserem-se as estratégias ou métodos para a resolução de problemas, esquemas de busca de informações ou ações, modelos de análise, regras operatórias e de ação, princípios diretores de intervenção, onde se encontram reunidas as condições para a obtenção de determinados resultados. Apesar de poderem ser desenvolvidos pela ação é por meio de sistemas formais de educação e de formação que se adquirem (Le Boterf, 2003:100).

Dentro da categoria das «Habilidades - Os Saber-Fazer», encontramos as capacidades operacionais. Nesta categoria, os saberes-fazer formalizados constituem-se por “condutas, métodos ou instrumentos” (Le Boterf, 2003:101) que o profissional aplica na prática, na ação. São as habilidades, capacidades para realizar operações. Jean-Marie Barbier escreveu que “o saber do saber fazer não basta” (Barbier, citado por Le Boterf, 2003:101), ou seja, não é suficiente saber descrever um procedimento mas sim dominar a sua aplicação.

Também oriundos da ação, os saberes-fazer empíricos compreendem as lições dos profissionais resultantes da experiência prática. Este saber-fazer empírico ou experiencial é inseparável do fazer, sendo um saber “não-escolarizável, resulta da formação no local de trabalho” (Le Boterf, 2003:104), é um “saber inconsciente” que colocamos em prática no decorrer da ação pela experiência.

São os «saber-fazer rotineiros», que tornam a ação automática e fornecem segurança e solidez aos gestos, permitindo libertar a atenção das pessoas para cumprirem outras atividades, são conhecimentos tácitos (Le Boterf, 2003:108-109).

Os saber-fazer relacionais ou sociais têm como função a de saber cooperar, saber conduzir-se, tendo como modo principal o de aquisição a experiência profissional e social (Le Boterf, 2003:124). Estes constituem-se através de uma rede familiar de contactos ou de colaboradores, onde combinados com os saber-fazer experienciais e outros tipos de conhecimentos podem contribuir para melhorar o desempenho e a competitividade das organizações.

Fundado nas operações intelectuais necessárias para a formulação e resolução de problemas, à conceção ou realização de projetos, à tomada de decisão, à invenção ou à criação, encontramos os saber-fazer cognitivos (Le Boterf, 2003:115). Estes têm como função o saber tratar a informação, o saber raciocinar.

O sujeito pode organizar e reorganizar as suas capacidades cognitivas em função das características do meio em que se relaciona, operacionalizando-as sob operações intelectuais. Estas podem consistir quer na realização de ações interiorizadas simples “(enumerar, distinguir, comparar, definir)”, como mais complexas como a indução “(passar de alguns a todos)”, a construção “(produção de novas formas, novos conteúdos)” ou o raciocínio analógico “(pensamento hipotético, capacidade de síntese)” (Le Boterf, 2003:114), no entanto, em qualquer dos casos, todas são ações interiorizadas que se operacionalizam. Como referia Goblot “deduzir é construir” (Goblot, citado por Le Boterf, 2003:114).

Na categoria das «Atitudes - O Saber Agir», encontramos as aptidões ou qualidades pessoais, os recursos fisiológicos e emocionais, assumidos como os recursos mais difíceis de expressar e descrever, mas essa dificuldade é uma necessidade, pois uma vez descritas e reconhecidas, serão apreciadas em contexto profissional (Le Boterf, 2003:124-125).

Dentro destas aptidões e qualidades pessoais, também designadas de «competências comportamentais» o autor refere, entre outras, o rigor dos procedimentos ou controle dos resultados, a convicção, a curiosidade na busca de informações, a antecipação em termos da elaboração de projetos ou de deteção de incidentes, a capacidade de escuta, a iniciativa, a tenacidade ou a autoconfiança (Le Boterf, 2003:124-125).

Esta descrição ou identificação de qualidades ou atitudes permite a sua expressão em contextos particulares, numa situação profissional particular. Estas qualidades e aptidões são

assim o «saber ser», onde o indivíduo as contextualiza em determinada situação, sendo aqui que entra o «saber agir» incorporado nos recursos fisiológicos.

O «saber ser» converte-se assim em «saber agir», uma vez que os seus critérios são requeridos para proceder numa determinada situação, o agir profissional (Le Boterf, 2003:126).

O professor António Damásio menciona nos seus trabalhos de neurologia que o raciocínio apenas é verdadeiramente pertinente quando informado pelas emoções, as quais transportam para o indivíduo os riscos ou obstáculos, ajudas ou vantagens, sinais de alarme ou de encorajamento (Damásio, 1995, citado por Le Boterf, 2003:126).

Estes recursos emocionais permitem a redução de alternativas, fornecem indicações e orientações para que o indivíduo consiga decidir num tempo mais restrito na situação.

Por fim, nesta categoria das Atitudes, os recursos emocionais, que são resultantes da aprendizagem, provenientes da educação e da experiência.

Baseadas no modelo de Le Boterf (2003), as categorias, subcategorias e funções, e de modo a facilitar a interpretação dos dados, são apresentadas no quadro seguinte.

#### **Quadro II - Categorias, subcategorias e funções de competências no modelo de Le Boterf**

<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>	<b>Função</b>
<b>Conhecimentos</b> Os Saberes	Saberes teóricos	Saber compreender
	Saberes do meio	Saber adaptar-se; Saber como agir;
	Saberes procedimentais	Saber como proceder
<b>Habilidades</b> Os Saberes Fazer	Saberes Fazer formalizados	Saber proceder; Saber operar
	Saberes Fazer empíricos	Saber agir em função de algo
	Saberes Fazer relacionais	Saber cooperar; Saber conduzir-se
	Saberes Fazer cognitivos	Saber tratar a informação; Saber raciocinar
<b>Atitudes</b> O Saber Agir	Aptidões ou qualidades	Saber ser para Saber agir
	Recursos fisiológicos	
	Recursos emocionais	

Fonte: Elaboração própria/2012, adaptado de Le Boterf (2003:95-131)

O conceito de competência numa visão do profissional assumido neste estudo comporta assim os recursos pessoais das categorias dos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), modelo adaptado do autor Le Boterf.

A definição de um perfil destas competências depreende o atendimento eficaz do Agente da PSP à mulher vítima de violência conjugal. A eficácia, conceito que possui como preocupação maior o atingimento dos objetivos desejados por determinada ação (Torres, 2004:175; Chiavenato, 1994:70), ou seja, no caso deste estudo, um atendimento com qualidade.

Termina aqui esta primeira parte, contendo a fundamentação teórica que alicerça este trabalho, iniciando-nos de seguida na abordagem à investigação empírica.

## **Parte II**

# **A Investigação Empírica**

## **Capítulo III - A Metodologia de investigação**

### **1 - Posicionamento metodológico adotado**

A utilização de procedimentos, regras e método são exigência para a produção de conhecimento científico, definido como “o conjunto de atividades sistemáticas e racionais que, com maior ou menor segurança e economia, permite alcançar o objectivo - conhecimentos válidos e verdadeiros -, traçando o caminho a ser seguido, detectando erros e auxiliando as decisões do cientista” (Marconi & Lakatos, 2007:83). O método é parte integrante e obrigatória na produção do conhecimento científico, pois confere as bases lógicas à investigação (Carvalho, 2009:84).

Considerado um dos pontos principais de qualquer pesquisa, a utilização de determinada metodologia deve ter em conta a natureza do problema em estudo.

Neste âmbito, no seu carater mais geral, assim definido por serem responsáveis pelo raciocínio utilizado no desenvolvimento da pesquisa, ou seja, “procedimentos gerais, que norteiam o desenvolvimento das etapas fundamentais de uma pesquisa científica” (Andrade, 2001:130-131), esta pesquisa descreve-se como dedutiva. Este método de abordagem refere-se como um processo que possibilita ao pesquisador caminhar do conhecido para o desconhecido com uma margem pequena de erro, um método que pode levar à construção de novas teorias e novas leis (Mezzaroba & Monteiro, 2003:65-66). Este é assim assumido como método deste estudo, uma vez que, como veremos no avançar deste trabalho, partiremos de competências conhecidas, para ir ao encontro de outras desconhecidas como sendo decretadas no perfil final que aqui se pretende. Esperando-se que o perfil das competências que aqui se ambicionam diagnosticar, «tabeladas» não só pelos diferentes atores deste crime público, especialistas, vítimas e os próprios Agentes, mas também por resultados de constatações próprias, se possam aplicar à elaboração de generalizações a serem utilizadas no seio da PSP a âmbito nacional.

Quanto à sua natureza, a pesquisa é classificada como aplicada, uma vez que tem por objetivo gerar conhecimentos para aplicação prática dirigida à solução de problemas específicos, porque envolve verdades e interesses para a profissão (Silva & Menezes, 2001:20). Neste caso, interesses, para o Agente da PSP, pois os conhecimentos advindos dessa pesquisa poderão conduzir a Instituição PSP a desenvolver programas e políticas de aprendizagem que possam aperfeiçoar ou complementar os níveis de competências existentes ou mesmo desenvolverem outros níveis.

Quanto aos objetivos classifica-se de exploratória, a qual segundo Gil, possui como principal finalidade a de desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, com vistas à formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores (Gil, 2002:44).

A etapa inicial deste trabalho consistiu não só, numa pesquisa exploratória com o objetivo de ampliar o conhecimento sobre os assuntos focalizados nas referências bibliográficas sobre o tema, mas também um levantamento de dados em fontes secundárias com pesquisas bibliográficas e documentais em livros, manuais de referência e pesquisa na internet. Esta pesquisa inicial permitiu o acesso a informações para se perceber como iniciar a investigação para definir quais as competências - Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA) - que os Agentes da PSP devem possuir para o atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal. Os resultados desta fase possibilitaram determinar as dimensões do modelo de pesquisa utilizado, tendo como base teórica o modelo de competências proposto por Le Boterf (2003).

Neste fundamento procurou-se buscar uma metodologia capaz de promover envolvimento dos sujeitos, permitindo a construção coletiva de um consenso a partir da reflexão sobre a experiência prática daqueles que desenvolvem trabalho no âmbito da violência doméstica e aquelas que são as vítimas diretas deste crime. Trata-se de um estudo que se pode denominar de transversal, numa metodologia quali-quantitativa. Assim definido por incidir na vertente quantitativa e qualitativa. Lakatos e Marconi referem que esta metodologia de pesquisa possui um eficaz termo, análise de dados com procedimentos estatísticos e outros qualitativos (Lakatos & Marconi, 1992:106), pois os resultados dos dados levam-nos a “pensar, refletir, interpretar, entendendo” (Denker, 1998:266). Como instrumento de recolha dos dados utilizou-se o inquérito por questionário semiestruturado, assim definido por possuir a junção de “ perguntas fechadas (ou estruturadas) e abertas, onde o entrevistado tem a possibilidade de discorrer o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelo pesquisador” (Minayo, 2007:108), e estruturado, denominação utilizada quando possui apenas questões abertas (Minayo, 2007:108).

Perante esta pesquisa percebeu-se que não existe nenhum manual, quer interno ou externo à Instituição PSP, que determine estas competências, apenas um Manual de Procedimentos para alguns grupos de profissionais que intervêm na temática, entre estes as forças de segurança, produzido pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (Manual

Alcipe - APAV, 2010)<sup>32</sup>, organizado no entanto com parcerias, das quais a Polícia de Segurança Pública (PSP) faz parte. O mesmo possui um capítulo para o atendimento policial a estas vítimas em particular, e apesar de apresentar as formas de atendimento não se foca nas competências. Da sua análise e reflexão, depreenderam-se algumas das competências necessárias a perfilar nos Agentes da PSP, servindo assim como suporte para uma definição e construção das competências para o primeiro inquérito aos especialistas, o qual foi estruturado e estendido por estes no desenrolar do processo, do qual se falará em fases seguintes.

Em prol dos diferentes grupos de inquiridos (especialistas, mulheres vítimas de VC e Agentes da PSP), duas fases e três diferentes versões de inquéritos se definiram para adequá-los aos propósitos da pesquisa, conforme apresentaremos em pontos seguintes.

Relativamente a todos os inquiridos, durante todo este trabalho, foram e serão tidos em conta todos os princípios éticos, desde a confidencialidade ao respeito pela dignidade humana (Polit, 2004).

## **2 - A Pergunta de Partida**

Quivy e Campenhoudt consideram que uma boa pergunta de partida deve ser precisa, unívoca, concisa e realista (Quivy & Campenhoudt, 2005:36-38), a qual consiste “em procurar enunciar o projecto de investigação (...) através da qual o investigador tenta exprimir o mais exactamente possível o que procura saber, elucidar, compreender melhor” (Quivy e Campenhoudt, 2005:32). Neste sentido, a presente investigação partiu da seguinte pergunta de partida: Quais as competências que existem e quais as que se evidenciam como necessárias no Agente da PSP para o atendimento à mulher vítima de violência conjugal?

## **3 - Objetivos**

O enunciar da Pergunta de Partida permite a definição dos objetivos a percorrer. Segundo Fortin, o objetivo de um estudo é “(...) um enunciado declarativo que precisa a orientação da investigação segundo o nível dos conhecimentos estabelecidos no domínio em questão” (Fortin, 2003:100). Desta forma é necessário expor os mesmos, pois possuem a pertinência de indicar o porquê da investigação (Fortin, 2003:100). Nas palavras de Guerra, estes descrevem as grandes orientações para as ações e são coerentes com as finalidades do projeto, assumindo a função de objetivos gerais (Guerra, 2002:163-164). Os denominados

---

<sup>32</sup> Manual Alcipe - Para o Atendimento a Mulheres Vítimas de Violência Doméstica, APAV, 21 de Outubro de 2010, acedido a 2 de Março de 2012 em <http://www.apav.pt/portal/pdf/ManualAlcipe.pdf>.

objetivos específicos exprimem os resultados que se deseja atingir e os quais pormenorizam os objetivos gerais, operando como a sua operacionalização (Guerra, 2002:164).

Neste propósito, o **objetivo geral** da investigação visou:

- Apresentar o perfil de competências que deve um Agente da PSP possuir para efetuar um atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal.

Os **objetivos específicos** passaram por:

- Identificar as competências necessárias que devem possuir os agentes da PSP que efetuam o atendimento à mulher vítima de violência conjugal, na perspectiva de especialistas;
- Identificar as competências em falta, na perspectiva das mulheres vítimas de violência conjugal;
- Identificar competências atuais do Agente da PSP no atendimento a mulheres vítimas de violência conjugal, na perspectiva dos próprios Agentes;

#### **4 - Os instrumentos de recolha de dados**

De forma a melhor projetar este ponto, dividimos este em duas fases. Numa primeira fase apresentamos a metodologia utilizada, denominada de Delphi, através do instrumento inquirido por questionário (cf. Apêndice VI, IX e XII), na qual se aborda a perceção dos especialistas com o intuito de determinar, após um grau de concordância entre estes, um perfil final de competências necessárias ao Agente da PSP para efetuar com eficácia o atendimento às mulheres vítimas de violência conjugal. Com base nesse perfil final, elaboraram-se, numa fase seguinte, questionários para dois outros grupos de inquiridos, Vítimas e Agentes.

Assim, nesta segunda fase surge o questionário às Vítimas (cf. Apêndice XV), onde após pertinentes alterações ao seu conteúdo tendo por base o perfil definido pelos especialistas, se pretenderá determinar a perceção destas vítimas em relação ao atendimento dos Agentes quando se deslocaram em seu auxílio, numa perspectiva de escala do grau de satisfação para cada competência.

Já para o questionário aos Agentes da PSP (cf. Apêndice XVIII), perante as competências definidas pelos especialistas, o intuito aludia a determinar na visão daqueles, o grau de posse de cada competência (CHA), ou seja, para aquela ocorrência em que grau esses Agentes as possuem.

#### **4.1 - Primeira Fase - O método Delphi**

As pesquisas anteriormente referidas serviram como suporte para uma descrição e construção das competências para o primeiro inquérito aos especialistas, motivo pelo qual se determinou a aplicação nesta fase da metodologia Delphi, prática científica comumente utilizada no diagnóstico de competências profissionais. Esta metodologia teve o objetivo de que estes especialistas, ao longo de três etapas, o pudessem estruturar e alargar, num fundamento de consenso final das competências.

Expomos nesta conjuntura, e de uma forma mais sucinta, o âmago da utilização da metodologia Delphi, que possui como objetivo a obtenção de consenso sobre determinadas questões perante um grupo de especialistas selecionados, com a formação de uma opinião coletiva qualificada. A pesquisa Delphi não pretende fazer um levantamento estatisticamente representativo da opinião de um determinado grupo analisado, o seu conteúdo é muito mais pertinente, pois é acrescido de uma consulta a um grupo limitado e seletivo de especialistas que através da sua capacidade de raciocínio lógico, da sua experiência e da troca objetiva de informações, procura chegar a opiniões conjuntas sobre as questões propostas (Wright & Giovinazzo, 2000:64). Os participantes neste método são normalmente profissionais reconhecidos que atuam na área de estudo do tema em análise, especialistas em determinada área do conhecimento. Esta qualidade dos conhecimentos dos especialistas torna os resultados particularmente relevantes, fortalecidos, permitindo conclusões mais ricas (Alvarenga et. al., 2007:8-11).

A abordagem ao método Delphi realizado por correio-eletrónico, que foi utilizado nesta investigação, assume-se como o mais empregado na atualidade e que conserva as premissas características (Wright & Giovinazzo, 2000:1). Estas características próprias, e que o diferenciam de outras técnicas de comunicação e decisão em grupo, constituem-se pela seleção de «experts» como participantes, o anonimato durante todo o desenvolvimento do processo de «debate», a reflexão a partir do «feedback» fornecido pelo pesquisador a cada diferente rodada e o emprego de análise quantitativa e qualitativa para compilação das respostas e fornecimento do «feedback» (Alvarenga et. al., 2007:5-6).

Este método é denominado de quali-quantitativo por apresentar “resultados qualitativos sob a forma de relatórios, conclusões, etc., e quantitativos (probabilidades subjectivas, médias, medianas, etc.)” (Alvarenga et. al., 2007:6).

O inquérito por questionário é a peça central na elaboração de um Delphi, podendo este método ser estruturado ou utilizado como um «Painel de Bordo» de todo o processo

(Alvarenga et. al., 2007:10). Este «Painel de Bordo» deve ser inicialmente composto com base numa pesquisa inicial para a construção do 1.º questionário, tendo sido realizada esta análise conforme se apresenta nos conceitos analisados na fase empírica deste trabalho e recorrendo ao já mencionado Manual Alcipe. Em ambas as fases dos questionários aos especialistas foram apresentados cartões conceituais, seguindo o procedimento de Bege (2010:51), os quais contêm informações e solicitações aos entrevistados, com a descrição e exemplos dos conceitos das competências CHA.

A realização de um pré-teste utilizando um número reduzido de pessoas, é normalmente essencial para modelar/otimizar os instrumentos, preparando-o para a 1ª ronda, numa metodologia que “inclui duas ou mais rondas/interações (...) onde os resultados das rondas anteriores são disponibilizados sob a forma de feedback” (Alvarenga et. al., 2007:12), isto é, a comunicação aos participantes de um resumo dos resultados precedentes. No caso deste estudo foram realizadas três rondas, com três questionários (cf. Apêndice VI, IX e XXII)<sup>33</sup>, fornecendo os resultados em forma de tabelas com a «Média» de cada competência para melhor e mais rápida perceção, após cada ronda, que descreveremos em ponto próprio.

O número de «rondas» a ser realizadas no estudo depende, entre outros fatores, do tempo disponível para o projeto e, muito importante, da disponibilidade de tempo dos participantes, sendo que o tempo entre as rondas não se deve prolongar demasiado de forma a manter a dinâmica do projeto (Alvarenga et. al., 2007:13).

A síntese dos resultados, como já referido é comunicada aos participantes, os quais após tomarem conhecimento, respondem novamente. É, assim, “solicitado aos participantes que revejam as suas previsões, submetendo-as à comparação com os argumentos de suporte” (Alvarenga et. al., 2007:13), e só após se determinar uma proximidade de consenso entre os participantes, o processo termina (Alvarenga et. al., 2007:13).

Por fim, após a recolha dos dados a sua análise será consumada recorrendo a ferramentas estatísticas (Fortin, 2003:271) com o seu tratamento a ser operado através do programa informático SPSS, pois “trata-se de uma poderosa ferramenta informática que permite realizar cálculos estatísticos complexos e visualizar, em poucos segundos, os resultados” (Pereira, 2005:5), os quais se transportaram para o programa Excel por forma a apresentar uma visualização mais elucidada. O tratamento estatístico, utilizado em todas as rondas, foi fundado na aplicação de um conjunto de medidas estatísticas a cada previsão

---

<sup>33</sup> Apêndice VI - Apêndice VI - Guião do 1.º Questionário aos Especialistas; Apêndice IX - Guião do 2.º Questionário aos Especialistas; Apêndice XII - Guião do 3.º Questionário aos Especialistas.

subjéctiva associada a cada competência, definidas por tabelas, grafismo e pela análise quali-quantitativa de cada uma destas, conforme será apresentada em pontos seguintes. As medidas mais utilizadas são a “mediana, moda, média aritmética e amplitude” (Alvarenga et. al., 2007:13), sendo como já acima referido, utilizada a «Média», medida que se depreendeu como mais pertinente para determinar o consenso do grupo de especialistas em função a todas as competências analisadas. De forma a ser mais fácil a compreensão das fases do método Delphi utilizado neste estudo, apresentamos, de seguida, um quadro sintético e ilustrativo:

### Quadro III - Fase Delphi passo a passo

<b>Fase Delphi</b>	
<b>Início do Estudo</b>	
Seleção dos Especialistas na área da violência doméstica	Apresentação da Investigação e Convite: pessoalmente, telefone, correio-electrónico
<b>14 Especialistas</b> aceitam e comprometem-se a participar	
Elaboração do 1.º questionário - Pré-Teste	
<b>1.ª Rodada</b>	
1.º <b>Questionário</b> semiestruturado: indicar grau de importância das competências (CHA), identificar outras; redefinição das descrições	
12 Dias	
14 Questionários enviados via correio electrónico	14 Questionários validados
Compilação de resultados (escala de Likert 1-5)	Consenso admitido acima da <i>Média</i> $\geq 3$
<b>Resultados:</b> exclusão por complementaridade; alterações a descrições; inclusão de competências	
<b>2.ª Rodada</b>	
Apresentado feedback do 1.º questionário 2.º <b>Questionário</b> semiestruturado: indicar grau de concordância das competências; redefinição das descrições; organização.	
12 Dias	
14 Questionários enviados via correio-electrónico	14 Questionários validados
Compilação de resultados (escala de Likert 1-5)	Consenso admitido acima da <i>Média</i> $\geq 3$
<b>Resultados:</b> união de competências; alterações a descrições; nova organização	
<b>3.ª Rodada</b>	
Apresentado feedback do 2.º questionário 3.º <b>Questionário</b> estruturado: indicar competências <i>Exatamente Necessárias</i> ;	
12 Dias	
14 Questionários enviados via correio-electrónico	14 Questionários validados
Compilação de resultados (escala <i>Sim</i> ou <i>Não</i> )	Consenso admitido com a <i>Média</i> 1
Análise dos resultados	

Fonte: Elaboração própria/2012

A utilização de um painel de especialistas neste estudo, na área da violência doméstica, tem como princípio uma maior probabilidade de que estejam certos sobre determinada questão aquando da construção de uma opinião coletiva, do que não-especialistas (Alvarenga et. al., 2007:6). A opinião terá assim a vertente valorizada das competências que deve possuir o Agente para o atendimento eficaz à mulher vítima de violência conjugal.

Após esta primeira fase, passemos agora a expor a fase seguinte, conferida exclusivamente ao método quantitativo pelo instrumento de recolha de dados através do inquérito por questionário estruturado e autoadministrado.

#### **4.2 - Segunda Fase - Inquérito por Questionário**

A escolha da técnica de inquérito por questionário utilizada neste estudo, justificou-se como fundamental e mais pertinente para a recolha dos dados, considerando a extensa população a investigar (Fortin, 2009:380), duzentos e catorze inquiridos, divididos por cem mulheres vítimas de violência conjugal, cem Agentes da PSP e os catorze especialistas acima citados através do método Delphi.

Inserida no método quantitativo, no caso dos grupos de Vítimas e Agentes, caracteriza-se “pelo emprego de quantificação tanto nas modalidades de colecta de informações quanto no tratamento dessas informações por meio de técnicas estatísticas” (Teixeira & Pacheco, 2005:60). Consistindo em “colocar a um conjunto de inquiridos, geralmente representativo de uma população, uma série de perguntas relativa à sua situação social, profissional ou familiar, às suas opiniões (...)” (Quivy & Campenhoudt, 2005:188). Assim, o questionário assume-se como um instrumento de medida que traduz os objetivos de um estudo com variáveis mensuráveis, que ajuda a organizar, a normalizar e a controlar os dados, podendo assim as informações que são procuradas ser colhidas de forma rigorosa. Sendo também uma forma de interrogação particular acerca de uma situação, englobando indivíduos e com o objetivo de generalizar (Hill e Hill, 2002). Ferreira complementa, referindo que o inquérito por questionário, dada:

“ (...) a sua natureza quantitativa e a sua capacidade de «objectivar» informação conferem-lhe o estatuto máximo de excelência e autoridade científica no quadro de uma sociedade e de uma ciência dominadas pela lógica formal e burocrático-racional, mais apropriada à captação dos aspectos contabilizáveis dos fenómenos.” (Ferreira, 2003:67-68).

De salientar que este instrumento - inquérito por questionário - utilizado com o grupo inquiridos das vítimas e dos Agentes, foi o estruturado e autoadministrado, constituindo-se assim unicamente por questões fechadas.

## 5 - População e a Amostra

### 5.1 - Caracterização da População

A população é um conjunto de todos os sujeitos ou outros elementos de um grupo bem definido tendo em comum uma ou várias características semelhantes e sobre o qual assenta a investigação (Fortin, 2003:373; Lakatos & Marconi, 2001:108), e que se constitui “pelos elementos que satisfazem os critérios de selecção definidos antecipadamente e para os quais o investigador deseja fazer generalizações” (Fortin, 2003:202).

Neste estudo a população rege-se por especialistas da área da violência doméstica, às mulheres vítimas de violência conjugal e aos Agentes da PSP.

Os especialistas constituíram-se por elementos que poderiam contribuir para o objetivo geral de conceber diretivas de diagnóstico de competências do Agente da PSP para um atendimento eficaz a mulheres vítimas de violência conjugal. Estes elementos possuem formações, cargos e funções distintas, fornecendo assim um campo de respostas mais amplo, abrangente, variado e completo. Foi realizada uma pesquisa com intuito de determinar os especialistas na área da violência doméstica a nível nacional, quer a título individual quer a nível Institucional. Para esse propósito foram consideradas as seguintes variáveis: Reconhecidas competências na temática; Formação superior e/ou reconhecido cargo ou funções na área da temática; Diferentes formações e cargos entre estes. O desígnio das diferentes formações objetivou poder fornecer uma visão de diferentes abordagens de quem investiga, intervém ou interveio, diretamente com estas vítimas e esta problemática.

Relativamente às vítimas, considerou-se as variáveis na definição desta população que compreendem: As que efetuaram a denúncia do crime a elementos da PSP de uma das esquadras da Divisão de Loures, no decorrer do primeiro semestre do ano de 2012, onde estes tomaram conta da ocorrência no domicílio dos intervenientes, vítima e agressor.

Os agentes da PSP que fazem parte desta população foram definidos perante as variáveis de serem: Elementos que se deslocam às chamadas deste crime, denominados de operacionais de patrulhamento auto/carro de patrulha, ou seja, os que se deslocam a estas ocorrências. Estes Agentes são também os autuantes<sup>34</sup> do denominado «Auto de Notícia por Violência Doméstica» (termo técnico da peça de expediente efetuado pelos OPC na presença do crime), e apenas os que já tenham tido no desempenho das suas funções este tipo de

---

<sup>34</sup> *Autuante* é a palavra designada para identificar o Agente - OPC que efetue o expediente de uma ocorrência criminal.

intervenção, sendo todos pertencentes ao efetivo desta Força de Segurança da Divisão de Loures. Os inquiridos nesta fase do estudo foram selecionados em função de características específicas que possuem e que fazem deles os interlocutores mais adequados aos objetivos da investigação, sendo denominados de «focus groups» (Kreuger & Casey, 2000:43).

## 5.2 - Caracterização Geográfica e Institucional da População

O universo, por compreender diferentes fases e grupos de inquiridos, depreende-se diferente. No que respeita aos especialistas, o campo de ação reflete-se num âmbito nacional, pois os mesmos ocupam funções e cargos em diferentes locais do nosso país, onde alguns se encontram também como elementos integrantes de projetos e investigações de índole internacional. Relativamente ao universo dos Agentes e vítimas inquiridas, inserem-se geograficamente no distrito de Lisboa, especificamente nos concelhos de Loures, Odivelas e Torres Vedras, que perfazem um total de vinte e sete freguesias. Esta área de intervenção da Divisão da PSP de Loures pertencente ao Comando Metropolitano da PSP de Lisboa.

Assim, Loures compõe-se por dezoito freguesias, no entanto exclui-se nesta Divisão da PSP de Loures as freguesias de Bucelas e de São Julião do Tojal sob intervenção da GNR, Odivelas é composta por sete freguesias e Torres Vedras, onde a PSP atua apenas na cidade, envolvendo duas freguesias. Desta forma deparamo-nos, segundo os últimos censos nacionais datados de 2011, que a Divisão da PSP de Loures (após excluir Bucelas e São Julião do Tojal) estende a sua intervenção a 184, 049 km<sup>2</sup> e a uma população de 365, 354 habitantes (INE-Censos de 2011)<sup>35</sup>, assumindo-se assim como área geográfica desta investigação, conforme apresentamos no quadro seguinte.

**Quadro IV - Área Geográfica da Divisão da PSP de Loures**

Concelhos	Freguesias	Número Habitantes	Área em km <sup>2</sup>
<b>Loures</b>	Apelação, Bobadela, Camarate, Fanhões, Frielas, Loures, Lousa, Moscavide, Portela, Prior Velho, Sacavém, Santa Iria da Azóia, Santo Antão do Tojal, Santo António dos Cavaleiros, São João da Talha e Unhos	196, 175	111, 937
<b>Odivelas</b>	Caneças, Famões, Odivelas, Olival Basto, Pontinha, Póvoa de Santo Adrião e Ramada	144, 549	26, 014
<b>Torres Vedras</b>	St. <sup>a</sup> Maria do Castelo e São Miguel, e São Pedro e Santiago	24, 630	46, 098
<b>Total</b>	<b>27 Freguesias</b>	<b>365, 354 Habitantes</b>	<b>184, 049 Km<sup>2</sup></b>

Fonte: Elaboração própria/2012, INE-Censos 2011<sup>36</sup>

<sup>35</sup> Fonte: www.censos.ine.pt, acessido a 10 de Maio de 2012.

<sup>36</sup> Fonte: www.censos.ine.pt, acessido a 10 de Maio de 2012.

A referida Divisão reúne-se por treze Departamentos/Esquadras, no entanto foram definidas para participaram neste estudo dez Esquadras, conforme apresentamos no quadro seguinte. Excluindo-se assim as Esquadras de âmbito específico, por os elementos que as constituem não serem, por norma, os que deslocam às ocorrências de violência doméstica, casos da Esquadra de Investigação Criminal (EIC), Esquadra de Intervenção e Fiscalização Policial (EIFP) e Esquadra de Trânsito (ET).

#### **Quadro V- Departamentos da PSP da Divisão de Loures**

<b>Divisão da PSP de Loures</b> <b>-</b> <b>Comando</b> <b>Metropolitano de Lisboa</b>	<b>Esquadras - Designação e Localidade</b>
	35. <sup>a</sup> - Moscavide
	39. <sup>a</sup> - Sacavém
	70. <sup>a</sup> - Loures
	71. <sup>a</sup> - Odivelas
	73. <sup>a</sup> - Pontinha
	74. <sup>a</sup> - Torres Vedras
	75. <sup>a</sup> - Caneças
	76. <sup>a</sup> - São João da Talha (Sede de Divisão)
	77. <sup>a</sup> - St.º António dos Cavaleiros
	78. <sup>a</sup> - Camarate

Fonte: Elaboração própria/2012, dados fornecidos pelo Comandante Operacional da Divisão da PSP de Loures

Assim, o universo da investigação distribui-se por todos os Agentes integrantes desta Força de Segurança da Divisão de Loures da PSP (excluindo as Esquadras Especializadas - EIFP, EIC e ET), e que contempla atualmente setecentos e vinte e nove Agentes<sup>37</sup>, e a todas as mulheres vítimas de violência conjugal que participaram o crime de violência doméstica a elementos destas Esquadras da PSP, com morada de família neste mesmo contexto geográfico.

### **5.3 - Caracterização da Amostra**

A amostra é “um conjunto de sujeitos retirados de uma população” (Fortin, 2003:363), as quais representam a população em estudo (Silva & Menezes, 2001:32).

Neste sentido, e por este estudo possuir diferentes amostras, apresentamos esta fase dividida por três pontos, uma para cada um dos distintos grupos de inquiridos (Especialistas-Vítimas-Agentes). Foram assim definidos como amostra do grupo de Especialistas, catorze, e assumida numa segunda fase, encontramos uma amostra de duzentos indivíduos, com mulheres vítimas de violência conjugal e cem Agentes da PSP definidos na população.

<sup>37</sup> Fonte: Oficial e Comandante Operacional da PSP da Divisão de Loures, Subcomissário Oliveira Martins, com os dados fornecidos pessoalmente a 28 Maio de 2012.

O número de duzentos inquiridos, vítimas e Agentes, encontra-se assim delineado de forma a compreender vinte inquiridos (dez vítimas e dez Agentes) por cada área dos referidos dez Departamentos Policiais constituintes da Divisão da PSP de Loures, que se definem mais à frente. Desta forma, dez mulheres vítimas com participações do crime na área de cada Esquadra e dez Agentes destas mesmas Esquadras da PSP, na nossa perspetiva, podem desta forma compreender um campo de ação de respostas mais amplo e diversificado.

### 5.3.1 - Especialistas

Neste sentido, no fundamento da primeira fase inscrita no método Delphi, fizeram parte da amostra catorze reconhecidos especialistas na área da problemática deste estudo.

Neste propósito e perante as variáveis definidas num ponto anterior, vários contactos foram efetuados, pessoalmente, telefonicamente, bem como através das redes informáticas.

Após um trabalho de contactos que se iniciou em Janeiro de 2012 e terminou em Abril do mesmo ano, definiu-se, com a disponibilidade e autorizações destes, um grupo de trabalho composto por estes catorze reconhecidos especialistas nacionais da área da violência doméstica. De forma a «oficializar» a participação dos especialistas na investigação efetuou-se um documento a descrever e a testemunhar o fundamento da investigação, datas e processos a decorrer (cf. Apêndice II - Oficializar Participação como Especialista na Investigação).

As Instituições que mais reconhecimentos possuem na área foram incluídas, Organismos públicos e privados, bem como especialistas a título «individual/pessoal», conforme quadro seguinte.

**Quadro VI – Caracterização dos Especialistas**

	<b>Entidade</b>	<b>Cargo/Função</b>	<b>Área de Formação</b>
<b>Organismo Público</b>	CIG - Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (PCM)	Coordenadora do Núcleo de Violência Doméstica/Violência de Género	Psicologia
	EV/CAVL - Espaço Vida/Centro de Atendimento à Vítima (CML)	Coordenadora do Gabinete	Psicologia
	ACSLs - Agrupamento de Centros de Saúde de Loures-Sacavém (MS)	Coordenadora da área da Saúde no Projeto Espaço Vida/Centro de Atendimento a Vítimas	Medicina; Saúde Pública; Administração de Saúde; Administração Unidade Saúde
	PSP - Polícia de Segurança Pública (MAI)	Oficial da PSP, Coordenador da atividade de intervenção da PSP no âmbito da Violência Doméstica	Ciências Policiais; Relações Públicas
	GNR - Guarda Nacional Republicana (MAI)	Responsável do NIAVE - Núcleo de Investigação e de Apoio a Vítimas Específicas	Investigação Criminal
	MP - Ministério Público (MJ)	Magistrada responsável da Unidade de Combate à Violência Doméstica	Direito

<b>Organismo Privado</b>	CVP - Cruz Vermelha Portuguesa	Coordenadora Nacional do Serviço Tecnologias de Apoio à Distância - Teleassistência à Vítima de Violência Doméstica	Serviço Social
	CVP - Cruz Vermelha Portuguesa	Diretora Técnica do Núcleo de Atendimento às Vítimas de Violência Doméstica	Serviço Social; Educação e Proteção de Crianças e Jovens em Risco
	UMAR - União de Mulheres Alternativa e Resposta	Diretora Executiva para a Violência de Género	Direito
	AMCV - Associação de Mulheres Contra a Violência	Diretora Técnica do Centro de Atendimento	Psicologia
	APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima	Coordenadora do Gabinete de Apoio à Vítima de Cascais	Serviço Social
	APMJ - Associação Portuguesa de Mulheres Juristas	Direção e Técnica Jurista no atendimento às Vítimas de Violência Doméstica	Direito
<b>A Título pessoal</b>		Deputada; Investigadora da CESNOVA; Docente universitária	Sociologia; Serviço Social
<b>A Título pessoal</b>		Psicólogo Forense em Gabinete Médico-legal; Comentador criminal (crimes de Violência Doméstica); Docente universitário	Psicologia Forense, Clínica, Aconselhamento, Consulta Psicológica, Psicoterapia; Neuropsicologia; Medicina Legal

Fonte: Elaboração própria/2012, segundo dados fornecidos pelos Especialistas

De salientar que uma análise individualizada destes especialistas, nomes (excetuando, a pedido desta, o representante do MP - MJ, Procuradora-Adjunta responsável da Unidade de Combate à Violência Doméstica), funções, cargos, formações, artigos científicos, projetos, investigações, entre outros, de forma mais pormenorizada encontra-se em anexo, sob dados comunicados e autorizados pelos mesmos (cf. Apêndice III - Perfil Profissional dos Especialistas).

### 5.3.2 - Vítimas

Para uma melhor perceção da amostra no que respeita às mulheres vítimas de violência conjugal selecionada e que assumiram a presença neste estudo, as quais foram selecionadas diretamente perante a constatação de que os Autos continham os dados destas vítimas para identificação/contacto completos, expomos a caracterização perante a distribuição etária, naturalidade, habilitações, situação profissional, relação com o agressor, durabilidade dessa relação entre estes, a existência ou não de filhos menores na relação, o tipo de vitimação e a existência de denúncias anteriores às Autoridades, (cf. Apêndice IV - Figuras e Tabelas da caracterização pormenorizada das Vítimas).

Relativamente à distribuição etária da amostra, nota-se uma maior incidência no grupo entre os 36 e os 40 anos de idade com 21%, salientando-se que o intervalo entre os 26 e os 40 anos caracteriza mais de metade destas vítimas com 53%. Constata-se uma diminuição relativa e dispersa a partir dos 40 anos, subindo na faixa etária dos 50 aos 60 com 14%,

descendo novamente com apenas 4% a partir dos 60. Na faixa etária entre os 16 e os 25 anos a percentagem cifra-se em 16% (Figura II).

No que diz respeito à naturalidade destas vítimas, o maior índice com 62%, foca-se nas vítimas com naturalidade Portuguesa. Os valores da naturalidade dos PALOP conferem uma relevância pertinente de 22%, salientando-se o Brasil com 11% que se apresenta como o segundo país seguido de Portugal com mais vítimas, e um país do Leste Europeu, a Roménia com 5% (Figura III).

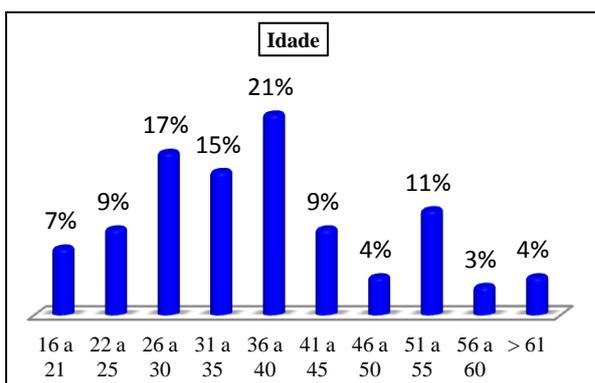


Figura II - Idade das Vítimas

Fonte: Elaboração própria/2012

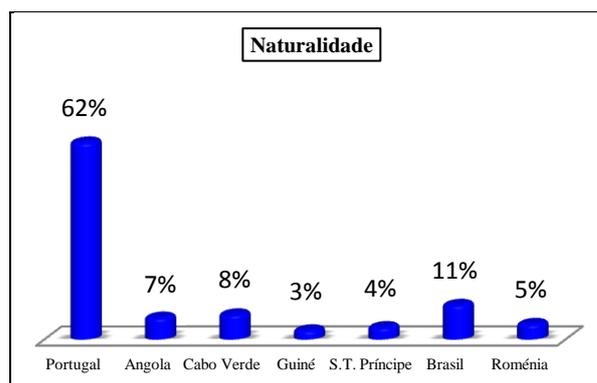


Figura III - Naturalidade das Vítimas

Fonte: Elaboração própria/2012

Os valores das habilitações desta amostra indicam uma clara baixa escolaridade, onde o 1.º, 2.º e 3.º ciclo envolve 80% de incidência, no entanto a maioria das inquiridas encontra-se no 3.º ciclo com 33%. A escolaridade do secundário completo assume uma percentagem reduzida com 11%, e com apenas 9% das vítimas a deter formação superior (Figura IV).

No que respeita à situação profissional a indicação é clara, com 63% da amostra maioritariamente empregada (Figura V).

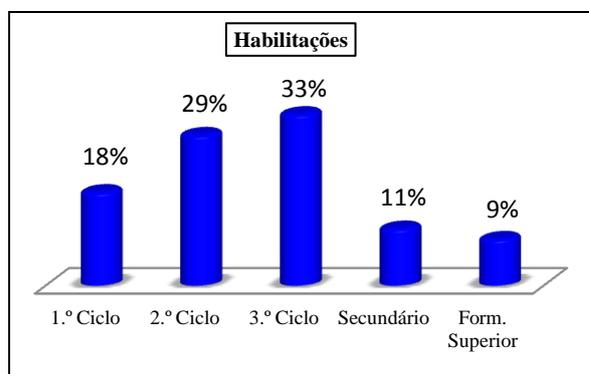


Figura IV - Habilitações das Vítimas

Fonte: Elaboração própria/2012

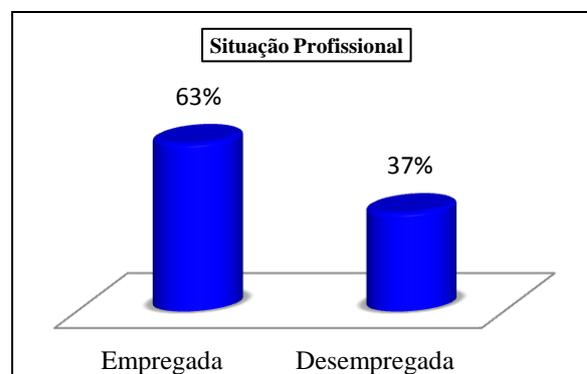


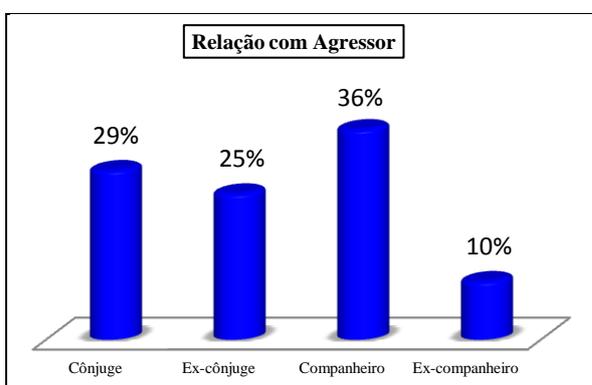
Figura V - Situação Profissional das Vítimas

Fonte: Elaboração própria/2012

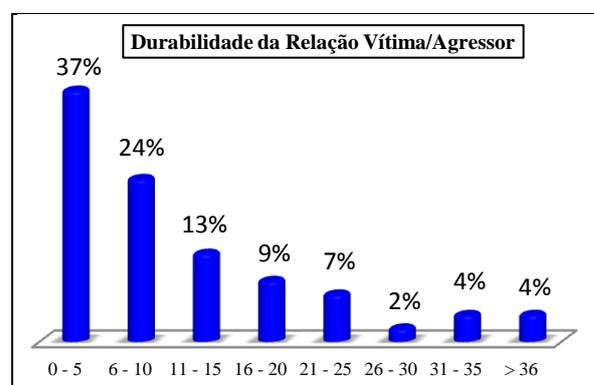
Relativamente à relação vítima/agressor, os valores maioritários aludem a uma relação de companheiro com 36% dos casos, o que implica uma relação análoga à dos

cônjuges, o simples namoro ou um filho em comum. Valores idênticos referem-se ao cônjuge como agressor com 29%, e ex-cônjuge com uma também relativa amostra de 25%. De salientar que as «ex-relações» demonstram no seu conjunto um considerável valor com 35%, onde apesar de já não estarem juntos, continuam a ser vítimas deste crime (Figura V).

A durabilidade da relação indica claramente a prevalência maior nas relações mais recentes, com 37% entre os 0 e os 5 anos e entre os 6 e os 10 anos com 24%. Saliente-se os valores das relações com durabilidade de 31 ou mais anos, as quais expressam valores de 8%, ainda consideráveis, percebendo-se que mesmo após uma relação com muitos anos as denúncias podem surgir (Figura VI).



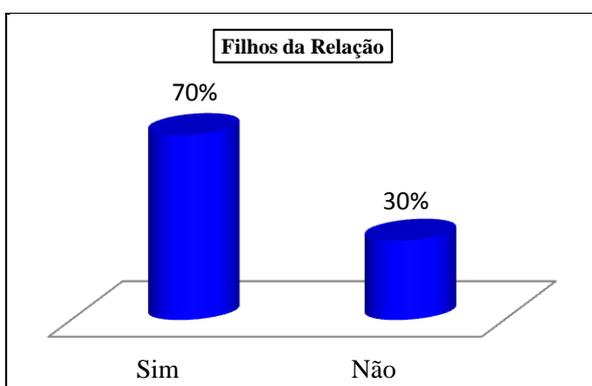
**Figura VI - Relação com Agressor**  
Fonte: Elaboração própria/2012



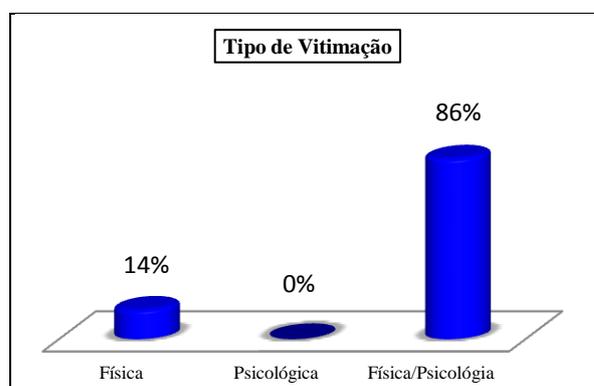
**Figura VII - Durabilidade da Relação**  
Fonte: Elaboração própria/2012

No que respeita à existência de filhos menores da relação do casal, 70% dos casos referem que sim, valores que podem demonstrar ou podem levar a presumir, que a violência conjugal da mulher pode ser presenciada por estes menores, tornando-os assim também vítimas deste crime (Figura VIII).

O tipo de vitimação mais característica nestas mulheres com 86% é a junção da violência física com a psicológica, cifrando-se a agressão física com 14%, não sendo revelada ou denunciada a violência psicológica (Figura IX).

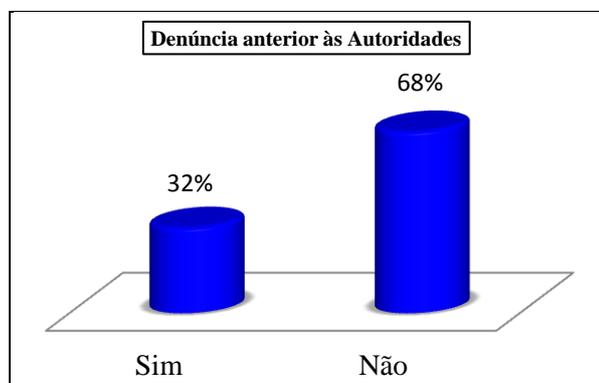


**Figura VIII - Filhos da Relação**  
Fonte: Elaboração própria /2012



**Figura IX - Tipo de Vitimação**  
Fonte: Elaboração própria /2012

No que respeita à existência de denúncia anterior com estas vítimas às Autoridades competentes (PSP, GNR, PJ, MP), 68% respondeu negativamente e 32% afirmativamente, ou seja, vítimas que já haviam denunciado anteriormente, uma ou mais vezes, as ofensas por parte deste agressor (Figura X).



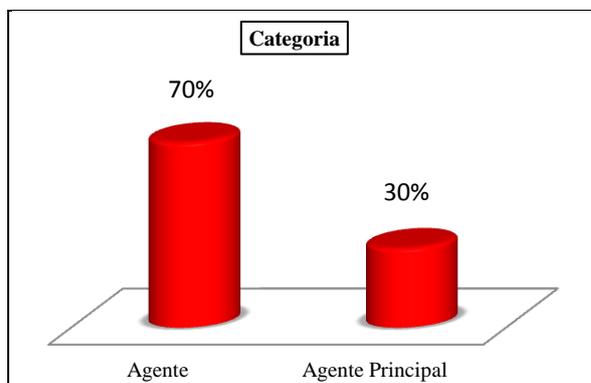
**Figura X - Denúncia(s) anterior(es) às Autoridades**  
Fonte: Elaboração própria/2012

### 5.3.3 - Agentes da PSP

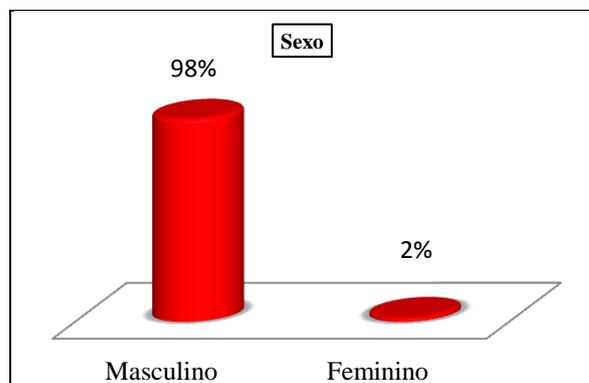
No que respeita à amostra dos elementos da PSP assinalada para a investigação, afigura-se a caracterização dos mesmos, com a sua categoria (Agente ou Agente Principal, únicas categorias executáveis por serem quem se deslocam às chamadas de emergência ou se inclui a VD), sexo, anos de serviço como OPC's, habilitações e uma apresentação do número provável de ocorrências do âmbito deste estudo, ou seja, ocorrências no local do crime, com mulheres vítimas de violência conjugal por parte do seu companheiro masculino (cf. Apêndice V - Figuras e Tabelas da caracterização pormenorizada dos Agentes).

No que respeita à categoria dos elementos policiais desta amostra, a maioria incide na classe de Agentes com 70% dos casos (Figura XI).

Relativamente ao género destes profissionais, uma quase total incidência com 98% respeita ao sexo masculino (Figura XII).



**Figura XI - Categoria dos Polícias**  
Fonte: Elaboração própria/2012



**Figura XII - Sexo dos Agentes**  
Fonte: Elaboração própria/2012

Os anos de serviço destes profissionais incidem essencialmente, com 41%, entre os 6 a 10 anos, percebendo-se que 83% possui entre 1 a 15 anos de profissão (Figura XIII).

Relativamente ao nível habilitacional, uma maior incidência, com 83%, indica possuírem o ensino secundário, e apenas 8% com formação superior (Figura XIV).

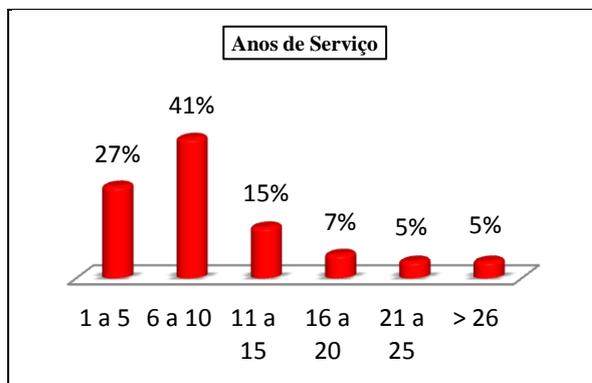


Figura XIII - Anos de Serviço

Fonte: Elaboração própria/2012

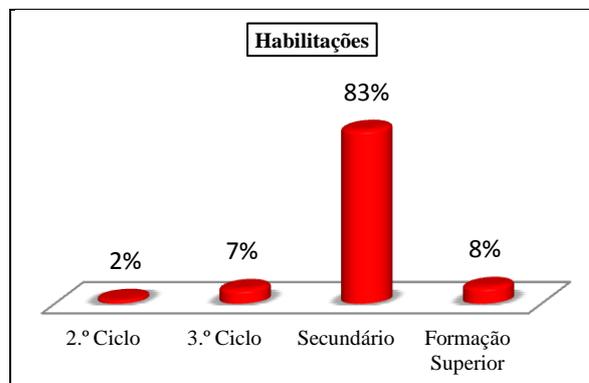


Figura XIV - Habilitações

Fonte: Elaboração própria/2012

No que concerne à provável atuação dos Agentes em ocorrências de violência conjugal em que a mulher seria vítima do seu companheiro masculino, 33% dos Agentes já terá intervindo em 21 a 30 ocorrências deste tipo, e 29% entre 31 a 40 ocorrências. De salientar que 8% já terá atuado em mais de 51 ocorrências deste crime. Por outro lado, apenas 22% (9%+13%) interveio em menos de 20 ocorrências, comprovando-se que a grande maioria dos Agentes se situa entre 21-51 ocorrências (Figura XV).

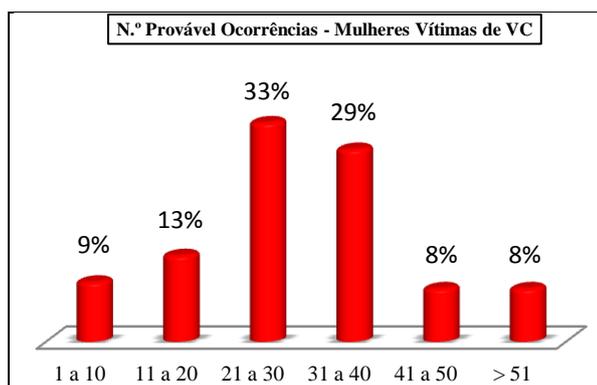


Figura XV - N.º Provável Ocorrências - Mulheres Vítimas de VC

Fonte: Elaboração própria/2012

## Capítulo IV - Apresentação, Análise e Discussão dos Dados

Este capítulo apresenta-se dividido em duas fases. Uma primeira subdividida em quatro tópicos, com os processos e análise dos resultados correspondentes às três rodadas realizadas através do método Delphi com os especialistas, e outra a descrever sucintamente a

tabela final de competências definida por estes. Numa fase seguinte, subdividido em dois tópicos, encontramos a construção e análise dos dados aos outros dois grupos de inquiridos, mulheres vítimas de VC e Agentes da PSP.

## **1 - Primeira Fase - Método Delphi aos Especialistas**

Como referido anteriormente, o modelo de competências profissionais adotado, e adaptado, nesta investigação baseia-se na adaptação ao modelo de Le Boterf, o qual comporta três principais categorias ou dimensões patentes nas CHA - Conhecimentos - Habilidades - Atitudes (cf. Quadro II, p:47).

Tendo por base as três etapas do método Delphi, determinou-se, em função das duas primeiras, a apresentação em forma de tabela e de figura dos resultados das respostas dos especialistas, com uma breve análise dos resultados e alterações indicadas pelos mesmos.

Na terceira e última etapa, encontramos então uma análise mais completa e minuciosa das competências finais e essenciais definidas pela concordância das respostas dessa última ronda, expostas numa tabela final.

### **1.1 - Primeira Etapa do Método Delphi, processos e análise de resultados**

Perante a inexistência de um perfil delimitado das competências destes profissionais para o atendimento específico deste estudo, esta 1.<sup>a</sup> etapa corresponde não apenas à construção do 1.º questionário (cf. Apêndice VI - Guião do 1.º Questionário aos Especialistas) com o objetivo de determinar uma concordância das competências expostas aos especialistas inquiridos, mas também que estes pudessem «semear» outras competências.

Após a construção do 1.º questionário efetuou-se um pré-teste<sup>38</sup>, uma prova que consiste em verificar a eficácia e o valor dos questionários “(...) junto de uma amostra reduzida da população alvo (...) permitindo descobrir os defeitos (...) e fazer as correcções que se impõe” (Fortin, 2009:386). Neste âmbito, e aferindo-se a sua percetibilidade e fácil interpretação, foram efetuadas apenas alterações na descrição de algumas das competências.

Assim, no 1.º questionário, semiestruturado e autoadministrado, foi perguntado aos especialistas o «Grau de Importância» das competências expostas para o referido atendimento. Como forma de circunscrever as competências, foi ainda questionado que

---

<sup>38</sup> Pré-teste realizado via correio-electrónico a três especialistas e a um presencialmente, todos no dia 24 de Abril do presente ano (os quais fazem parte da amostra).

outra(s) competência(s) das diferentes categorias (CHA) deveriam configurar, ou caso assim o entendessem, uma formulação, definição diferente ou complementar destas competências.

Neste âmbito, efetuou-se o envio do inquérito aos catorze especialistas inquiridos, via correio- eletrónico, sendo solicitado o prazo de doze dias para a resposta (1 a 12 de Maio de 2012), o que foi cumprido por todos com total validação dos questionários respondidos (cf. Apêndice VII - 1.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

A coleta de dados catalogou-se com o auxílio da escala Likert, pontuada de um à cinco como base de critério para escolha dos indicadores a serem estudados, considerando as variáveis de grau de importância. Este tipo de escala permite transformar dados qualitativos em fatos quantitativos ou variáveis, às quais se podem aplicar processos de mensuração e de análise estatística (Lakatos & Marconi, 1985:88; Ander-Egg, 1978:142).

Os critérios e indicadores, para a análise das percentagens de determinada competência, foram definidos da seguinte forma: A «Média», valor que aponta para onde mais se concentram os valores observados, serviu como indicador base nesta investigação, onde o valor de exclusão da competência se delineia em respostas abaixo da média três «Medianamente Importante», sendo todos os valores iguais ou superiores a três, assumidos como aptos para a seguinte ronda, conforme quadro em baixo exposto.

#### **Quadro VII - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados à 1.ª ronda dos Especialistas**

Critérios e Indicadores	Nada Importante	Pouco Importante	Medianamente Importante	Muito Importante	Extremamente Importante
	1	2	3	4	5

Fonte: Elaboração própria/2012

Assim, no complemento das cinquenta e cinco competências que figuram nas diferentes categorias de competências (CHA) verificamos que todas as respostas possuem uma média de 3 e superior, sendo que por análise dos resultados quantitativamente, não se determinaria assim nenhuma exclusão (Tabela I e Figura XVI; pp. 69-70). No entanto, e como resposta ao solicitado, outras competências foram por estes apresentadas, além de indicações para reformular, redefinir ou complementar, bem como para excluir outras por se poderem inserir no conceito de outras competências.

No que respeita às competências apresentadas pelos especialistas inseridas aos Conhecimentos e Habilidades, referiram essencialmente o «Saber» ou o «Saber-fazer» relativamente a:

- “Dinâmicas da violência doméstica;

- Intervenção em crise;
- Estratégias dos agressores;
- Avaliar o risco da vítima-menores-profissionais;
- Técnicas de comunicação próprias/especializadas, Privacidade do atendimento;
- «Conhecer-se» (estereótipos, preconceitos, juízos de valor);
- Saber sobre os aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas;
- Saber sobre os seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos);
- H6- Saber os procedimentos típicos a adotar relativamente a determinadas informações (exemplo: existência de arma de fogo); Avaliação de risco”.

No que respeita a indicações para reformular ou complementar estas categorias de competências referiram aspetos como:

- “A competência H7 poderá ser definida em outro formato;
- H2 deve focar a aplicação da própria lei;
- H11 deve não apenas perceber para quem contactar como conter esses contactos”

No que respeita a competências das Atitudes mencionariam a inclusão de:

- “Motivação;
- Coragem;
- Honestidade;
- Assertividade
- Inteligência Emocional” (cf. Apêndice VII - 1.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

Nesta categoria expuseram ainda a exclusão de «Entusiasmo», justificando que esta se inseria no domínio de outras competências. Indicaram ainda a redefinição/complementação de outras competências das A.

Nesta análise quali-quantitativa dos dados verificamos que na categoria dos Conhecimentos, numa perspetiva maioritária, descrevem a complementaridade ou redefinição das competências C1, C4, C6 e C18, e a exclusão da C7, C14, C15, C17 e C20 por se inserirem na definição ou conceito de algumas outras em complementaridade. De salientar ainda seis novas competências a inserir num 2.º questionário, passando assim de vinte a vinte

e uma competências para esta categoria. Relativamente às Habilidades, os resultados levaram a que na rodada seguinte mais sete competências se incluam, o que conduz a vinte e cinco nesta categoria. Os resultados registados traduzem a redefinição e complementação das competências H1, H2, H5, H6, H7, H9 e H11, e a exclusão da H8 e H12, um afastamento por estas se encontrarem inseridas no conceito de outras competências, mesma razão da categoria anterior.

No que respeita a competências das Atitudes, e como já referido, os especialistas indicaram a exclusão da competência A7 (Entusiasmo), onde apesar de uma média positiva (4), poderia na visão destes, inserir-se em outras competências. As competências A10, A11, A12 e A14 foram apresentadas com complementaridades e redefinições do seu conteúdo, bem como indicaram outras cinco atitudes a inserir para uma 2.ª ronda, perfazendo assim dezanove.

**Tabela I - Resultados CHA da 1.ª ronda aos Especialistas**

<b>Competência do Conhecimento - (Os Saberes)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
C1-Saber conceito e noções de violência doméstica, sabendo como identificar suas formas e tipos	14	3	5	5
C2-Saber a respeito da legislação da violência doméstica, sabendo como proceder perante o crime	14	3	5	5
C3-Saber conceito do Estatuto da Vítima	14	3	5	5
C4-Saber conceito de Avaliação de Risco da vítima	14	3	5	5
C5-Saber conceito de Plano de Segurança	14	3	5	5
C6-Saber princípios para avaliar o estado de saúde mental da vítima	14	2	5	3
C7-Saber a respeito do encaminhamento da vítima	14	3	5	5
C8-Saber conceito de trabalho em rede e em parceria	14	3	5	4
C9-Saber conceito de Revitimização	14	3	5	5
C10-Saber princípios de Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica, suas funções e ações	14	3	5	4
C11-Saber conceitos de atendimento específicos para a ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5
C12-Saber princípios da ética profissional	14	3	5	5
C13-Saber a respeito do trabalho em equipa	14	3	5	4
C14-Saber como proceder para relacionar, fidelizar e manter a vítima com um atendimento de qualidade	14	3	5	5
C15-Saber a respeito de necessidades humanas (fisiológicas, segurança e sociais)	14	2	5	4
C16-Saber a respeito do funcionamento de equipamentos utilizados no ambiente de trabalho como computador, telefone, fax	14	2	5	3
C17-Saber a respeito do processo de tomada de decisão	14	2	5	4
C18-Saber noções de comunicação e tipos de linguagem	14	2	5	4
C19-Saber como realizar análises e elaborações de expediente de violência doméstica	14	3	5	5
C20-Saber como proceder para administrar o tempo	14	2	4	4
<b>Competência da Habilidade - (Os Saberes-Fazer)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
H1-Identificar o crime de violência doméstica	14	3	5	5
H2-Atuar perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor	14	4	5	5
H3-Informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes	14	3	5	4,5
H4-Analisar o Estatuto da Vítima e transmiti-lo à mesma	14	3	5	4,5
H5-Elaborar a Avaliação de Risco e adotar medidas adequadas	14	3	5	5
H6-Operar o Plano de Segurança e adotar medidas adequadas	14	3	5	5
H7-Identificar o estado de saúde mental da vítima e adotar medidas adequadas	14	2	5	3,5
H8-Conduzir o encaminhamento da vítima	14	3	5	5
H9-Operar o trabalho em rede e em parceria	14	3	5	5
H10-Atuar de forma a evitar a revitimização	14	3	5	5
H11-Contactar Instituições para apoio às vítimas de violência doméstica	14	3	5	5
H12-Conduzir um atendimento específico para a ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5
H13-Atuar com inteligência emocional, mantendo o equilíbrio interno e administrar as emoções de maneira inteligente	14	3	5	5
H14-Antecipar problemas e oportunidades na ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5
H15-Contextualizar respostas às necessidades da ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5
H16-Ouvir e transmitir a informação de maneira adequada a partir da experiência de trabalho	14	3	5	5
H17-Apresentar-se e comportar-se adequadamente numa ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5

H18- Proceder com abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional	14	3	5	5
H19- Interpretar informações recolhidas/observadas numa ocorrência de violência doméstica	14	3	5	5
H20- Pensar antecipadamente na realização de estratégias e resoluções de problemas numa ocorrência de violência doméstica	14	3	5	4,5
<b>Competência da Atitude - (O Saber Agir)</b>				
	Válido	Mínimo	Máximo	Média
A1- Comprometimento - Ter predisposição para aquilo que a sua função exige e exercer esforços pela vítima	14	3	5	4,5
A2- Ética - Ter predisposição para atuar social e profissionalmente de forma leal, honesta e ética	14	3	5	5
A3- Cordialidade - Ter predisposição para tratar a vítima de maneira respeitosa, afetuosa e educada	14	3	5	5
A4- Empatia - Ter predisposição para se colocar no lugar da vítima, compreendendo seus problemas e aspirações	14	3	5	5
A5- Autoconfiança - Ter predisposição para ter segurança quanto ao seu próprio desempenho e capacidade profissional	14	3	5	4,5
A6- Iniciativa - Ter predisposição para demonstrar interesse pelas atividades que realiza, em resolver situações, prever e tomar providências sem ser solicitado previamente	14	3	5	4,5
A7- Entusiasmo - Ter predisposição para demonstrar satisfação e contentamento naquilo que faz	14	2	5	4
A8- Dinamismo - Ter predisposição para fazer o que é necessário para superar obstáculos e atingir metas	14	3	5	5
A9- Criatividade - Ter predisposição para desenvolver abordagens criativas e ser capaz de lidar com o imprevisto	14	3	5	4
A10- Pensamento Crítico - Ter predisposição para ver as situações sob diferentes ângulos	14	1	5	4,5
A11- Espírito de Equipa - Ter predisposição para compartilhar informações e responsabilidade por resultados, promover relacionamentos sólidos e positivos e buscar a cooperação.	14	3	5	5
A12- Comunicação - Ter predisposição para ouvir com atenção e transmitir ideias com clareza, objetividade e segurança	14	3	5	5
A13- Liderança - Ter predisposição para orientar e dirigir os esforços grupais para os resultados esperados e obter o comprometimento das pessoas	14	2	5	4
A14- Flexibilidade - Ter predisposição para adaptar-se às necessidades e colocar-se no lugar do outro	14	2	5	5
A15- Educação continuada - manter-se atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica)	14	4	5	5

Fonte: Elaboração própria/2012

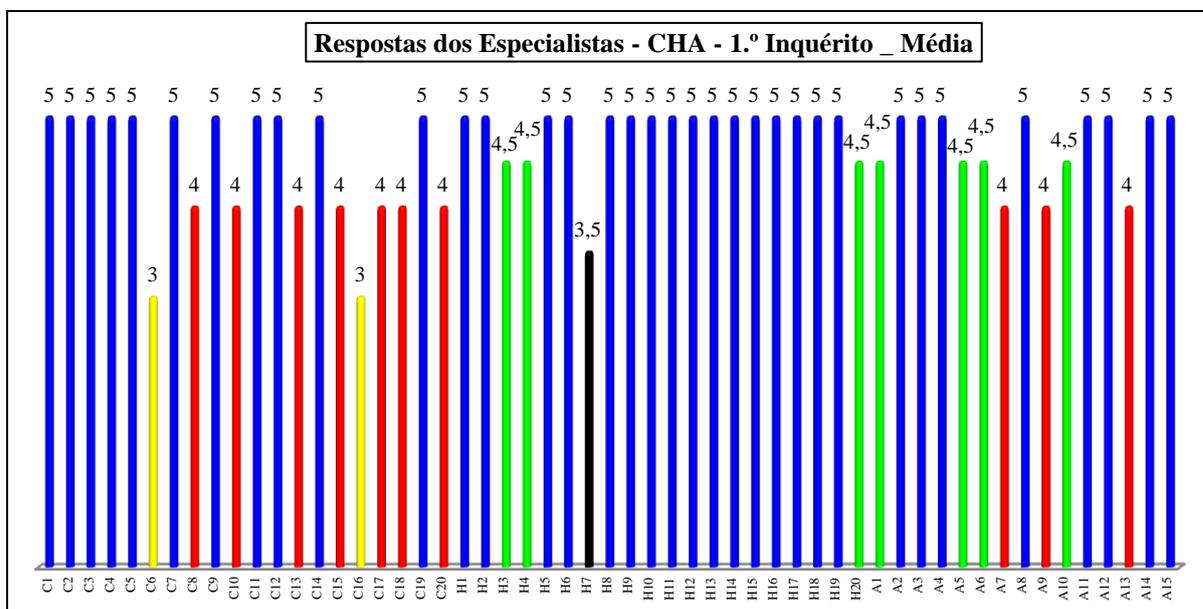


Figura XVI - Resultados CHA da 1.ª ronda aos Especialistas

Fonte: Elaboração própria/2012

De salientar que no Apêndice VIII (Figuras e Tabelas com resultados individuais de cada competência da 1.º ronda de respostas dos especialistas), encontramos os resultados analisados em pormenor e individualmente, relativamente a cada uma das cinquenta e cinco competências desta 1.ª ronda.

## 1.2 - Segunda Etapa do Método Delphi, construção e resultados

Perante a análise dos resultados, conforme o método Delphi indica, foram estes apresentados aos especialistas, na figura da tabela atrás apresentada, bem como construído o 2.º questionário (cf. Apêndice XIX - Guião do 2.º Questionário aos Especialistas).

Nesta 2.ª rodada e conseqüente 2.º questionário, semiestruturado e autoadministrado, pretendeu-se aferir o «Grau de Concordância» das tabelas resultantes da análise da 1.ª rodada. Voltando a solicitar-se, caso pretendessem, a alteração da escolha assumida anteriormente, para indicarem uma outra descrição das competências e/ou o seu conteúdo, bem como uma ordem diferente de apresentação das mesmas. Esta apresentação não se referia a uma ordem de importância ou peso, apenas para uma orientação sequencial das competências em cada categoria.

Assim, efetuou-se o envio do inquérito aos catorze especialistas inquiridos, via correio eletrónico, sendo solicitado novamente o prazo de doze dias para a resposta (14 a 25 de Maio de 2012), tendo todos respondido no prazo definido, verificando-se a total validação dos questionários (cf. Apêndice X - 2.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

Os critérios e indicadores, para a análise empregada assumiu os mesmos índices do 1.º questionário atrás apresentado, catalogando com escala de Likert de um a cinco, como base de critério para a escolha dos indicadores a serem calculados, considerando as variáveis já referidas. Servindo também a «Média» como indicador, e o valor de exclusão igualmente a respostas abaixo da média três «Concordo Medianamente», conforme quadro seguinte.

### Quadro VIII - Critérios e indicadores adotados para análise dos resultados à 2.ª ronda dos Especialistas

Critérios e Indicadores	Discordo Totalmente	Discordo Parcialmente	Concordo Medianamente	Concordo Parcialmente	Concordo Totalmente
	1	2	3	4	5

Fonte: Elaboração própria/2012

Nesta análise dos dados percebemos que das sessenta e cinco competências que figuram nas diferentes categorias apresentam respostas com uma média de três e superior, não se determinando assim nenhuma exclusão por análise quantitativa (Tabela II e Figura XVII; pp. 72-74).

Assumindo o mesmo intuito da 1.ª rodada, os especialistas indicaram uma exclusão, por mais uma vez se poder inserir em outras competências, pequenas redefinições, e uma

clara indicação de ordenação das competências nas categorias dos Conhecimentos e das Habilidades, com menções a referirem essencialmente:

- “(...) mantenha os 3 primeiros continuando com competências associadas à própria intervenção, seguindo com competências do processo de encaminhamento, terminando com os de âmbito da redação do acontecimento;
- (...) uma sequência que se inicie na legislação (como se encontra), o atendimento em si com os inerentes encaminhamentos, perfilando finalmente com o formato mais pessoal do agente”.

Na categoria dos Conhecimentos, os especialistas indicaram a exclusão da competência C10, relativa ao conceito de atendimento específico para uma ocorrência de violência doméstica, referindo que:

- “C10 - (...) aprofunda em si mesmo muitas das outras C;
- Complementa várias outras;
- (...) apresenta uma definição que pode compreender outras C” (cf. Apêndice X - 2.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

As justificações relatam que a mesma se insere no complemento de várias outras, não sendo assim exequível a sua inclusão de forma separada. Este resultado indica assim que um 3.º questionário deterá menos uma competência do Conhecimento, ou seja, vinte.

No que respeita às Habilidades os resultados demonstram que não foi apresentada nenhuma alteração, continuando desta forma na fase seguinte a continuação de vinte e cinco competências nesta categoria e uma sequência referida como similar à dos Conhecimentos.

Relativamente às competências das Atitudes, a descrição dos especialistas indicou também uma pequena redefinição das competências A2 (Ética) e A3 (Cordialidade), mantendo a sua sequência, por estes assim o determinarem. Assim, também nesta categoria, continuaram dezanove competências na próxima e última rodada.

**Tabela II - Resultados CHA da 2.ª ronda aos Especialistas**

<b>Competência do Conhecimento - (Os Saberes)</b>	<b>Válido</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>
C1-Saber conceito e noções de violência doméstica, sabendo como identificar suas formas, tipos e dinâmica	14	5	5	5
C2-Saber a respeito da legislação da violência doméstica, sabendo como proceder perante o crime	14	5	5	5
C3-Saber conceito do Estatuto da Vítima	14	3	5	4
C4-Saber conceito de Avaliação de Risco (Vítimas – mulher/menores - e Agentes)	14	3	5	4
C5-Saber conceito de Plano de Segurança	14	3	5	4
C6-Saber conceito de trauma físico e psicológico na vítima	14	2	4	3
C7-Saber conceito de trabalho em rede e em parceria	14	3	5	4
C8-Saber conceito de Revitimização	14	3	5	4
C9-Saber a respeito de Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica, suas funções e ações	14	2	5	3,5

C10-Saber conceitos de atendimento específicos para a ocorrência de violência doméstica	14	3	5	4
C11-Saber conceito de ética profissional	14	3	5	4
C12-Saber a respeito do trabalho em equipa	14	3	5	4
C13-Saber a respeito do funcionamento de equipamentos utilizados no ambiente de trabalho como computador, telefone, fax	14	3	5	3,5
C14-Saber noções de comunicação e tipos de linguagem específicos para o crime de violência doméstica	14	3	5	4
C15-Saber sobre elaboração do expediente específico de violência doméstica	14	4	5	5
C16-Saber conceito de intervenção em crise na violência doméstica	14	3	5	4
C17-Saber sobre os aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	14	3	5	4
C18-Saber sobre os seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	14	3	5	4
C19-Saber sobre como identificar o desgaste emocional/impacto que o caso teve ou está a ter em si e num(a) colega de modo a que não aja(m) incorretamente	14	3	5	4
C20-Saber conceito de privacidade do atendimento e segurança da vítima	14	3	5	4,5
C21-Saber sobre estratégias dos agressores	14	3	5	4
<b>Competência da Habilidade - (Os Saberes-Fazer)</b>	<b>Válido</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>
H1-Identificar o crime de violência doméstica e sua dinâmica	14	5	5	5
H2-Atuar perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor aplicando todos os mecanismos previstos na lei (e.g., em situações de detenção, saber opinar quanto à necessidade de aplicação de medidas de proteção)	14	5	5	5
H3-Informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes	14	3	5	4
H4-Analisar o Estatuto da Vítima e transmiti-lo à mesma	14	4	5	4
H5-Executar a Avaliação de Risco (Vítimas -mulher/menores- e Agentes) e adotar medidas adequadas	14	4	5	4
H6-Operar o Plano de Segurança	14	4	5	4
H7-Identificar o trauma físico e psicológico na vítima	14	2	4	3
H8-Actuar de forma a trabalhar em rede e em parceria	14	2	5	4
H9- Actuar de forma a evitar a revitimização	14	3	5	4
H10-Contactar e como contactar Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica	14	3	5	4
H11-Utilizar a comunicação correta numa ocorrência de violência doméstica (aplicar técnicas de comunicação em função da vítima, fazer-la sentir como se fosse única e não mais uma)	14	3	5	4,5
H12-Atuar com inteligência emocional, mantendo o equilíbrio interno e administrar as emoções de maneira inteligente	14	2	4	3
H13-Antecipar problemas e oportunidades na ocorrência de violência doméstica	14	2	4	3
H14-Contextualizar respostas às necessidades da ocorrência de violência doméstica	14	2	5	3
H15-Ouvir e transmitir a informação de maneira adequada a partir da experiência de trabalho	14	2	4	3
H16-Apresentar-se e comportar-se adequadamente numa ocorrência de violência doméstica	14	2	4	3
H17-Proceder com abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional	14	2	5	3,5
H18-Interpretar informações recolhidas/observadas numa ocorrência de violência doméstica	14	3	5	4
H19-Pensar antecipadamente na realização de estratégias e resoluções de problemas numa ocorrência de violência doméstica	14	3	5	4
H20-Actuar na intervenção em crise na violência doméstica (todos os procedimentos de intervenção imediatamente inerentes)	14	3	5	4
H21-Interpretar aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	14	3	5	4
H22-Atuar corretamente perante o conhecimento dos seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	14	3	5	4
H23-Identificar e atuar corretamente perante o desgaste emocional/impacto que o caso teve ou está a ter em si e/ou num(a) colega de modo a que não aja(m) incorretamente	14	3	5	4
H24-Atuar de forma a conferir a privacidade e segurança do atendimento à vítima (e.g., saber que tem de separar a vítima do agressor; falar com um e outro em momentos/locais distintos)	14	3	5	4,5
H25-Identificar estratégias dos agressores e atuar de forma adequada	14	3	5	4
<b>Competência da Atitude - (O Saber Agir)</b>	<b>Válido</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Máximo</b>	<b>Média</b>
A1-Comprometimento - Ter predisposição para aquilo que a sua função exige e exercer esforços pela vítima e com a vítima	14	2	5	4
A2-Ética - Ter predisposição para atuar social e profissionalmente de forma leal, honesta e ética	14	3	5	4,5
A3-Cordialidade - Ter predisposição para tratar a vítima de maneira respeitosa, cordial e digna	14	3	5	4
A4-Empatia Profissional - Ter predisposição para se colocar no lugar do outro de forma profissional, compreendendo seus problemas e aspirações	14	3	5	4
A5-Autoconfiança - Ter predisposição para ter segurança quanto ao seu próprio desempenho e capacidade profissional	14	2	5	3
A6-Iniciativa - Ter predisposição para demonstrar interesse pelas atividades que realiza, em resolver situações, prever e tomar providências sem ser solicitado previamente	14	2	5	3
A7-Dinamismo - Ter predisposição para fazer o que é necessário para superar obstáculos e atingir metas	14	3	5	4
A8-Criatividade - Ter predisposição para desenvolver abordagens criativas e ser capaz de lidar com o imprevisto	14	2	5	3,5
A9-Pensamento Crítico - Ter predisposição para ver as situações sob diferentes ângulos no que concerne à vitimação	14	2	5	3
A10-Espírito de Equipa - Ter predisposição para partilhar informações e responsabilidade por resultados, promover relacionamentos sólidos e positivos e buscar a cooperação (somente com a	14	2	5	4

equipa ou entidades com intervenção direta na situação, por forma a garantir o sigilo e a confidencialidade a que se comprometem desde o início)				
A11-Comunicabilidade - Ter predisposição para ouvir com atenção e transmitir ideias com clareza, objetividade e segurança (Técnicas de comunicação específicas)	14	3	5	4
A12-Liderança - Ter predisposição para orientar e dirigir os esforços grupais para os resultados esperados e obter o comprometimento das pessoas	14	2	4	3
A13-Flexibilidade - Ter predisposição para adaptar-se às necessidades e colocar-se no lugar da vítima, para a compreensão, não para a decisão/resolução	14	2	4	3
A14-Educação continuada - Ter predisposição para se manter atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica)	14	3	5	4
A15-Honestidade - Ter predisposição para assumir perante a vítima como se processa realmente a intervenção policial e judicial na violência doméstica	14	3	5	4
A16-Assertividade - Ter predisposição para dizer o que pensa, no momento certo, sem ofender, magoar ou agredir quem o ouve	14	3	5	4
A17-Coragem - Ter predisposição para defender a verdade e a justiça em real interesse para a vítima.	14	3	5	4
A18-Motivação - Ter predisposição para o entusiasmo e gosto pela resolução da ocorrência de violência doméstica (baseado nas tomadas de decisão da vítima)	14	2	5	3,5
A19-Inteligência Emocional - Ter predisposição para utilizar as emoções de forma a trabalhem a seu favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados	14	3	5	4

Fonte: Elaboração própria/2012

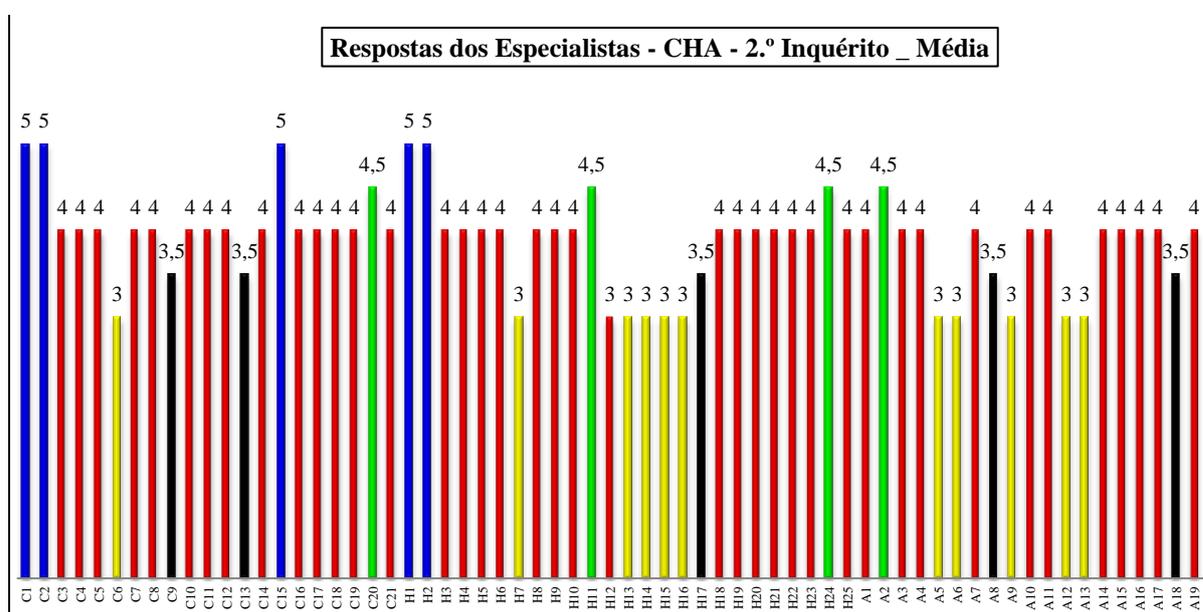


Figura XVII - Resultados CHA da 2.ª ronda aos Especialistas

Fonte: Elaboração própria/2012

Como na etapa anterior, no Apêndice XI (Figuras e Tabelas com resultados individuais de cada competência da 2.º ronda de respostas dos especialistas), encontramos uma análise pormenorizada e individualizada destes resultados.

### 1.3 - Terceira Etapa do Método Delphi, construção e resultados

Perante a análise dos resultados e devolução dos mesmos aos especialistas, construiu-se o 3.º e último questionário (cf. Apêndice XII - Guião do 3.º Questionário aos Especialistas).

Neste propósito, procedeu-se ao envio deste último inquérito aos catorze especialistas inquiridos via correio-electrónico, com a solicitação de, caso fosse praticável, responderem num prazo até doze dias (14 a 25 de maio de 2012), tendo as respostas sido devolvidas no prazo delimitado com a totalidade dos catorze validados (cf. Apêndice XIII - 3.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

Assim, com a 3.ª rodada e conseqüente 3.º questionário, estruturado e autoadministrado, pretendeu-se determinar e cingir da forma mais sustentada e definitiva possível, o perfil de competências final. Com este intuito, e sem mais solicitações de qualquer alteração aos inquiridos, a coleta de dados catalogou-se com o auxílio de uma escala mais objetiva, com o termo «Exatamente Necessárias» (Cuesta, 1990), pontuada apenas com 1 «Sim» e 2 «Não», relativamente a cada uma das competências. Também neste caso, a «Média» é o indicador, sendo o valor de exclusão a resposta com média 2 «Não», conforme quadro seguinte.

### Quadro IX - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados à 3.ª ronda dos Especialistas

Critérios e Indicadores	Sim	Não
	1	2

Fonte: Elaboração própria/2012

Nesta última análise dos dados percebeu-se que das sessenta e quatro competências que figuram nas três categorias, aferiu-se uma tabela final com quarenta e quatro competências «Exatamente Necessárias» a perfilar nestes Agentes da PSP para o eficaz atendimento (dezassete competências dos Conhecimentos, dezasseis das Habilidades e onze das Atitudes), sendo assim excluídas neste âmbito mais restrito, vinte competências, conforme Tabela III e Figura XVIII que se apresentam de seguida (cf. Apêndice XIII - 3.º Questionários Preenchidos pelos Especialistas).

### Tabela III - Resultados CHA da 3.ª ronda aos Especialistas

Competência do Conhecimento - (Os Saberes)	Válido	Mínimo	Máximo	Média
C1-Saber conceito e noções de violência doméstica, sabendo como identificar suas formas, tipos e dinâmica	14	1	1	1
C2-Saber a respeito da legislação da violência doméstica, sabendo como proceder perante o crime	14	1	1	1
C3-Saber conceito do Estatuto da Vítima	14	1	1	1
C4-Saber conceito de intervenção em crise na violência doméstica	14	1	1	1
C5-Saber sobre os aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	14	1	1	1
C6-Saber princípios de trauma físico e psicológico na vítima	14	1	2	2
C7-Saber conceito de privacidade do atendimento e segurança da vítima	14	1	1	1
C8-Saber sobre estratégias dos agressores	14	1	1	1
C9-Saber noção da comunicação e tipos de linguagem específicos para o crime de violência doméstica	14	1	1	1
C10-Saber conceito de Revitimização	14	1	1	1
C11-Saber conceito de Avaliação de Risco (Vítimas – mulher/menores - e Agentes)	14	1	1	1

C12-Saber conceito de Plano de Segurança	14	1	1	1
C13-Saber conceito de trabalho em rede e em parceria	14	1	1	1
C14-Saber a respeito das Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica, suas funções e ações	14	1	1	1
C15-Saber conceito de ética profissional	14	1	1	1
C16-Saber a respeito do trabalho em equipa	14	1	1	1
C17-Saber sobre os seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	14	1	1	1
C18-Saber sobre como identificar o desgaste emocional/impacto que o caso teve ou está a ter em si e num(a) colega de modo a que não aja(m) incorretamente	14	1	2	2
C19-Saber sobre elaboração do expediente específico de violência doméstica	14	1	1	1
C20-Saber a respeito do funcionamento de equipamentos utilizados no ambiente de trabalho como computador, telefone, fax	14	1	2	2
<b>Competência da Habilidade - (Os Saberes-Fazer)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
H1-Identificar o crime de violência doméstica e sua dinâmica	14	1	1	1
H2-Atuar perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor aplicando todos os mecanismos previstos na lei (e.g., em situações de detenção, saber opinar quanto à necessidade de aplicação de medidas de proteção)	14	1	1	1
H3-Informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes	14	1	1	1
H4-Analisar o Estatuto da Vítima e transmiti-lo à mesma	14	1	1	1
H5-Actuar na intervenção em crise na violência doméstica (todos os procedimentos de intervenção imediatamente inerentes)	14	1	1	1
H6-Interpretar aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	14	1	1	1
H7-Identificar o trauma físico e psicológico na vítima	14	1	2	2
H8-Atuar de forma a conferir a privacidade e segurança do atendimento à vítima (e.g., saber que tem de separar a vítima do agressor; falar com um e outro em momentos/locais distintos)	14	1	1	1
H9-Identificar estratégias dos agressores e atuar de forma adequada	14	1	1	1
H10-Utilizar a comunicação correta numa ocorrência de violência doméstica (aplicar técnicas de comunicação em função da vítima, fazer-la sentir como se fosse única e não mais uma)	14	1	1	1
H11-Ouvir e transmitir a informação de maneira adequada a partir da experiência de trabalho	14	1	2	2
H12- Atuar de forma a evitar a revitimização	14	1	1	1
H13-Executar a Avaliação de Risco (Vítimas -mulher/menores- e Agentes) e adotar medidas adequadas	14	1	1	1
H14-Operar o Plano de Segurança	14	1	1	1
H15-Actuar de forma a trabalhar em rede e em parceria	14	1	1	1
H16-Contactar e como contactar Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica	14	1	1	1
H17-Apresentar-se e comportar-se adequadamente numa ocorrência de violência doméstica	14	1	2	2
H18-Atuar com inteligência emocional, mantendo o equilíbrio interno e administrar as emoções de maneira inteligente	14	1	2	2
H19-Proceder com abertura às mudanças e consciência da qualidade e das implicações éticas do seu exercício profissional	14	1	2	2
H20-Atuar corretamente perante o conhecimento dos seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	14	1	1	1
H21-Identificar e atuar corretamente perante o desgaste emocional/impacto que o caso teve ou está a ter em si e/ou num(a) colega de modo a que não aja(m) incorretamente	14	1	2	2
H22-Antecipar problemas e oportunidades na ocorrência de violência doméstica	14	1	2	2
H23-Contextualizar respostas às necessidades da ocorrência de violência doméstica	14	1	2	2
H24-Interpretar informações recolhidas/observadas numa ocorrência de violência doméstica	14	1	1	1
H25-Pensar antecipadamente na realização de estratégias e resoluções de problemas numa ocorrência de violência doméstica	14	1	2	2
<b>Competência da Atitude - (O Saber Agir)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
A1-Comprometimento - Ter predisposição para aquilo que a sua função exige e exercer esforços pela vítima e com a vítima	14	1	1	1
A2-Ética - Ter predisposição para atuar social e profissionalmente de forma correta e leal	14	1	1	1
A3-Cordialidade - Ter predisposição para tratar a vítima de maneira respeitosa, sincera e digna	14	1	1	1
A4-Empatia Profissional - Ter predisposição para se colocar no lugar do outro de forma profissional, compreendendo seus problemas e aspirações	14	1	1	1
A5-Autoconfiança - Ter predisposição para ter segurança quanto ao seu próprio desempenho e capacidade profissional	14	1	2	2
A6-Iniciativa - Ter predisposição para demonstrar interesse pelas atividades que realiza, em resolver situações, prever e tomar providências sem ser solicitado previamente	14	1	2	2
A7-Dinamismo - Ter predisposição para fazer o que é necessário para superar obstáculos e atingir metas	14	1	1	1
A8-Criatividade - Ter predisposição para desenvolver abordagens criativas e ser capaz de lidar com o imprevisto	14	1	2	2
A9-Pensamento Crítico - Ter predisposição para ver as situações sob diferentes ângulos no que concerne à vitimação	14	1	2	2
A10-Espírito de Equipa - Ter predisposição para compartilhar informações e responsabilidade por resultados, promover relacionamentos sólidos e positivos e buscar a cooperação (somente com a equipa ou entidades com intervenção direta na situação, por forma a garantir o sigilo e a confidencialidade a que se comprometem desde o início)	14	1	1	1
A11- Comunicabilidade - Ter predisposição para ouvir com atenção e transmitir ideias com clareza,	14	1	1	1

objetividade e segurança (Técnicas de comunicação específicas)				
A12-Liderança - Ter predisposição para orientar e dirigir os esforços grupais para os resultados esperados e obter o comprometimento das pessoas	14	1	2	2
A13-Flexibilidade - Ter predisposição para adaptar-se às necessidades e colocar-se no lugar da vítima, para a compreensão, não para a decisão/resolução	14	1	2	2
A14-Educação continuada – Ter predisposição para se manter atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica)	14	1	1	1
A15-Honestidade - Ter predisposição para assumir perante a vítima como se processa realmente a intervenção policial e judicial na violência doméstica	14	1	1	1
A16-Assertividade - Ter predisposição para dizer o que pensa, no momento certo, sem ofender, magoar ou agredir quem o ouve	14	1	1	1
A17-Coragem - Ter predisposição para defender a verdade e a justiça em real interesse para a vítima	14	1	1	1
A18-Motivação - Ter predisposição para o entusiasmo e gosto pela resolução da ocorrência de violência doméstica (baseado nas tomadas de decisão da vítima)	14	1	2	2
A19-Inteligência Emocional - Ter predisposição para utilizar as emoções de forma a trabalhem a seu favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados	14	1	2	1

Fonte: Elaboração própria/2012

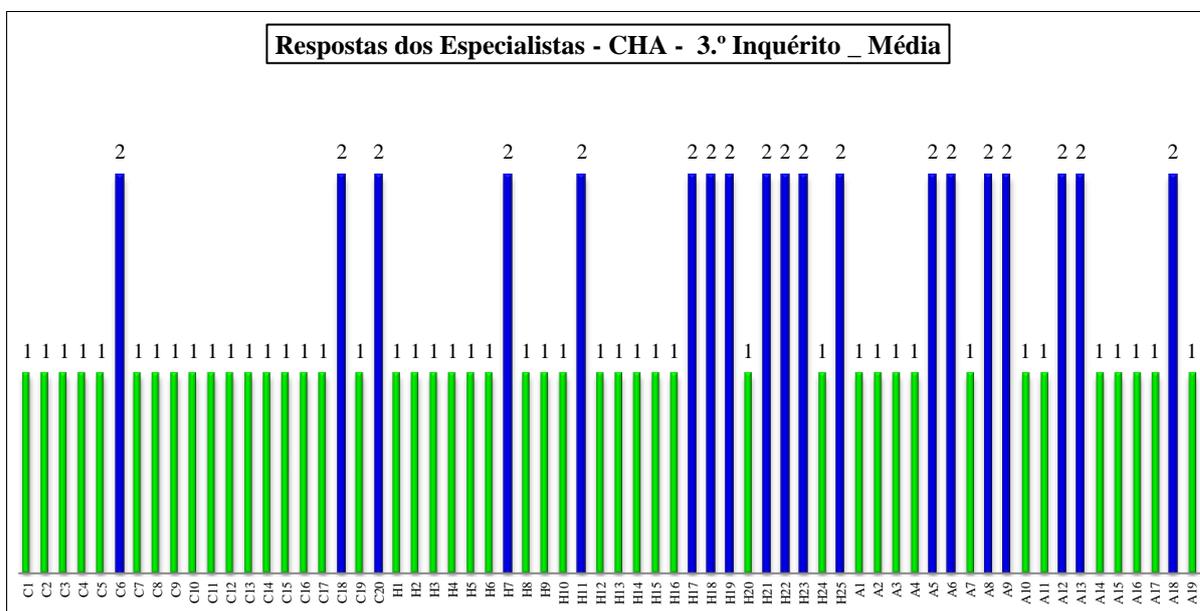


Figura XVIII - Resultados CHA da 3.ª ronda aos Especialistas

Fonte: Elaboração própria/2012

Seguindo o mesmo trilho, no Apêndice XIV (Figuras e Tabelas com resultados individuais de cada competência da 3.ª ronda de respostas dos especialistas), pode visualizar-se uma observação detalhada destes resultados.

#### 1.4 - Resultados finais do Método Delphi

Perante a análise dos resultados da 3.ª e última rodada dos inquéritos aos especialistas, ficou assim definido o perfil final de competências que passamos a descrever e analisar de uma forma mais particularizada (Tabela IV; p. 84).

Neste fundamento a competência C1, tocante ao conceito e noções de VD, suas formas, tipos e dinâmicas pressupõe uma clara alusão a que o Agente consiga perceber não apenas que se trata de um crime em si mas o que é este crime, a sua conceção da temática. Os especialistas ao assumirem a competência H1 evidenciam que o conhecimento deve ser alicerçado ao saber-fazer, à habilidade na ação, pois servirá para conseguir identificar o crime de violência doméstica. Este conhecimento “pode condicionar positiva ou negativamente a recuperação da crise, devendo, por isso, as Polícias atribuir-lhe tanta importância quanto à vertente processual-penal” (APAV, 2010:119).

Num ponto seguinte depara-se a importância do conhecimento da legislação (C2), que em correspondência com a atuação perante o crime com base nesta legislação se assume como prioritários aos conhecimentos e habilidades do Agente (H2).

Assumida como parte integrante da competência C2, apresenta-se a relação direta com outra habilidade (H3), a qual refere que o Agente deve saber informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes, sendo percebido mesmo como um dever para com a vítima, onde esta “Deve ser informada de todos os pormenores da vertente processual-penal (por exemplo, como será o processo de investigação, quando poderá vir a ser notificada, o que fazer quando o for, como ter acesso a um patrocínio oficioso)” (APAV, 2010:120). Assim, este aspeto só poderá ser operado se houver um saber da legislação por parte deste (C2).

O Estatuto da Vítima (C3) apresenta-se como um documento que o Agente é obrigado a entregar à vítima quando a denúncia é realizada. Entender o seu conceito para depois na atuação (H4) o saber informar, não apenas a entrega, é assim assumido, pelos especialistas, como necessário ao Agente. Este compreende um conjunto de direitos e deveres “relativos não apenas à sua participação no processo penal mas também respeitantes a aspectos sociais” (APAV, 2010:26).

Perceber o conceito de intervenção em crise (C4) e intervir neste modelo é também apresentado pelos especialistas como uma das competências essenciais ao Agente (H5) a qual se for efetuada de modo competente servirá como uma orientação importante no atendimento (Payne, 2002:143). A mulher vítima sofreu as consequências de um ato classificado como crime, neste caso de violência conjugal, e sabendo que este “consubstancia um acontecimento traumático, repentino, negativo e violento que põe em causa a integridade física e/ou psicológica da vítima” (APAV, 2010:37), formando-se determinadas condições situacionais de crise, o que determina um conjunto de procedimentos que devem obedecer a determinadas premissas (APAV, 2010:39). Este conceito de intervenção em crise assume-se assim como

um tópico em que outras competências anteriores e seguintes se deparam e se enredam, para em conjunto estabelecerem um resultado eficaz deste modelo específico de intervenção

Mais uma vez, a associação conhecer para interpretar na ação encontram-se nas competências C5 e H6, referentes ao conhecimento de aspetos/mecanismos psicológicos das vítimas. Neste campo podemos referir, entre outros, a resiliência e crenças das vítimas perante esta situação traumática. O que interessa realmente compreender ao Agente é como a vítima se poderá comportar quando enfrenta esta situação, onde a culpa, a negação, a raiva, a regressão ou o isolamento podem ser aspetos a considerar (Camom, 2003:43). Assim, o conhecimento destes comportamentos ou conduta, como possíveis perante esta ocorrência, é valorizado.

Interligadas também, apresentam-se as competências C6 e H7, respeitantes à perceção do conceito e atuação da privacidade do atendimento e segurança da vítima. Para os especialistas apresenta-se como essencial num atendimento no local do crime, onde o Agente deve perceber que está “a intervir, por um lado, sobre o agressor, e, por outro lado distinto, sobre a vítima (...) uma situação de conflito entre duas pessoas, mas na qual uma está em séria desvantagem e a ser vitimada pela outra” (APAV, 2010:124), uma situação de crime, onde o Agente não pode fazer o papel de moderador mas sim de colocar a vítima em segurança e separada do agressor.

As denominadas estratégias do agressor (C7), não são mais que estratégias de poder, dominação e submissão. Conhece-las para as identificar e atuar de forma a perceber como poderá apoiar a vítima (H8) encontram-se assim também apontadas a este perfil do Agente da PSP. Estas podem incluir, entre outras, a culpabilização da companheira pelo seu comportamento violento, o uso do álcool e/ou o abuso de substâncias para justificar os seus comportamentos violentos, negar-lhe o acesso ao dinheiro, controlo de horários e ligar-lhe constantemente para perceber onde está e que está a fazer (Araújo, 2008:38-44; Saffioti, 2001:115-136). As estratégias do agressor podem ser muitas e variadas, sendo o conhecimento destas muito pertinente para o Agente perceber, das informações da vítima, se o agressor as utiliza, para assim poder complementarizar a informação a narrar no expediente.

O conhecer a competência C8 assume-se também essencial para a sua utilização no ato (H9), respeitantes à comunicação e tipos de linguagem corretas e específicas para um eficaz atendimento a estas vítimas (Moreira, 2010:34). O discurso da vítima é uma importante fonte de informação, assim, para o Agente poder utilizar uma comunicação com qualidade requer algumas técnicas, as quais incluem “Ouvir com atenção; Reformular; Questionar;

Encorajar a expressão de emoções e/ou sentimentos; Informar; Resumir; Comunicação não verbal” (APAV, 2010:48-50), bem como a própria postura profissional e a linguagem corporal (Moreira, 2010:38).

A revitimização (C9), também definida como vitimação secundária ou dupla vitimação (Figley, 1995:9), assume-se como um conceito importante ao conhecimento do Agente, podendo assim proceder de forma a evitar a ocorrência desta situação (H10). A revitimização pode ser perpetuada de diferentes formas pelo profissional, neste caso o Agente, seja com gestos, ações, atitudes ou perguntas constrangedoras e desnecessárias. A vitimização primária é normalmente entendida como aquela provocada pelo cometer do crime, pela conduta violadora dos direitos da vítima, a qual pode ter como consequência variados danos, entre outros, físicos e psicológicos (Oliveira, 1999:111). Por vitimização secundária entende-se aquela causada pelas instâncias formais de controlo social, na apuração do crime ou no decorrer do processo (Barros, 2008:70; Gonçalves, 2005: 290). Esta Vitimização secundária a ser causada pelo Agente da PSP poderá também causar “grave perda de credibilidade nas instâncias” (Oliveira, 1999:113).

Segundo António Amaro, a avaliação de riscos “constitui um processo ou sistema de avaliação dos riscos para a segurança e saúde dos trabalhadores decorrentes de perigos no local de trabalho e/ou nos diferentes cenários em que se desenvolvem actividades laborais” (Amaro, 2009:273). Assim, conhecer o conceito de Avaliação de Risco (C10), os especialistas incluíram-no não só às vítimas diretas (mulher), mas às indiretas (filhos menores), e aos profissionais. Os fatores de risco referem-se aos aspetos que aumentam a probabilidade de ocorrência, de manutenção da violência ou a violência mesmo com a presença da polícia no local, colocando todos os intervenientes em perigo. Assim, a perceção do risco leva o Agente a tomar em conta determinados fatores (A11) e adotar medidas. Entre outros, deve o Agente perceber se o agressor é “dependente de substâncias (por exemplo, álcool e drogas); Ter doença física ou mental (por exemplo, depressão, perturbação de personalidade); Ter personalidade imatura e impulsiva, baixo auto-controlo e baixa tolerância às frustrações (...); Ter antecedentes de comportamentos desviantes” (APAV, 2010:23), bem como “(...) o risco de comportamento suicida ou homicida e a existência de factores de risco de ocorrência de violência severa (por exemplo, a posse de arma pelo agressor)” (APAV, 2010:44).

Perante a Avaliação do Risco, com informação útil recolhida com a vítima, poderá o Agente delinear, com esta, uma avaliação das condições de risco e da segurança e assim (APAV, 2010:41), operar o Plano de Segurança (C11; H12). Este deve ser analisando para

possíveis e diferentes situações, desde logo quanto à segurança durante um ato violento, a uma possível fuga de casa e objetos a ter sempre preparados para levar, os contactos de Instituições e serviços que a podem apoiar, quanto à própria segurança no seu emprego se for o caso ou em público (APAV, 2010:114). Segundo António Amaro, “a segurança deve constituir parte essencial dos valores e objectivos de uma organização” (Amaro, 2009:61), percebendo-se assim que este conceito deve estar sempre presente, assumindo-se mesmo como uma prioridade.

Interligados, aparecem os conceitos de trabalho em rede e em parceria (C12; H13), e conhecer quais as Instituições que trabalham no apoio a estas vítimas em concreto (C13; H14). A compreensão destes dois conceitos permitirá ao Agente a ampliação dos serviços prestados e o envolvimento de vários profissionais, quer em termos de apoiar e tratar como no campo da prevenção (Comissão para a Igualdade e Para os Direitos das Mulheres [CIDM] - (2009/2010:49).

A ética profissional (C14) refere-se ao conjunto de normas morais pelas quais o Agente deve orientar o seu comportamento na profissão, o seu carácter e profissionalismo (Ashley, 2002:52; Vidari, citado por Sá, 2001:44). Conhecer e perceber este conceito pelo Agente é assim essencial para a sua atuação correta no referido atendimento.

O Agente no local do crime não se encontra isolado, outro(s) Agente(s) , profissionais da saúde bem como profissionais de diferentes áreas podem vir a participar nesta intervenção, sendo assim necessário o saber trabalhar em equipa (C15) em prol do bem-estar da vítima, na perspetiva da multidisciplinidade (APAV, 2010:37).

Por outro lado, importante ao Agente é conhecer e perceber os próprios quadros de referência (C16), onde se incluem estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à mulher vítima de violência conjugal, assumindo esta habilidade um papel também fundamental para uma intervenção íntegra (H15) (Moreira, 2010:27).

Também a competente elaboração do expediente específico de violência doméstica (C17) assume um importante papel no desenrolar ativo do próprio processo. Para tal, uma interpretação competente das informações recolhidas/observadas nesta ocorrência (H16) são muito pertinentes. A observação atenta pode detetar situações que poderiam passar despercebidas, sendo componente inseparável do conhecimento para uma boa elaboração do expediente (Mialaret, 1991:132). Um expediente com as informações e dados fundamentais, que inicia a vertente processual-penal e na qual “as Polícias têm a obrigação de transmitir ao

Ministério Público a queixa-crime” (APAV, 2010:118) permite não só a rápida interpretação do mesmo pelo MP mas também o delimitar da urgência da situação.

Nas competências do «Saber Agir», onde se inserem as Atitudes dos Agentes, foram delineadas pelos especialistas um grupo de onze atitudes. Este conjunto de atitudes, valores, crenças, desejos, motivações e outras características psicológicas são as que contextualizam o Saber e o Saber Fazer. Assim, em conjunto com os Conhecimentos e Habilidades comportam o conceito de competências «CHA», adotado neste estudo:

O **comprometimento** (A1) expressa a ação ou ato de comprometer (-se) em relação a outra pessoa, grupo ou profissão (Zanelli, Borges-Andrade & Bastos, 2004:313). Neste caso inserimos esse comprometimento do Agente, na mulher vítima, para exercer esforços por esta e com esta.

A **ética profissional** (A2) depreende conjunto de valores morais e princípios, que não se separam dos pessoais, e norteiam a conduta deste (Arnsperger & Parijs, 2004:95). Uma atitude que deve ser empreendida no profissional para a intervenção correta com a vítima (Moreira, 2010:21).

A **coordiabilidade** (A3) implica a gentileza, a solidariedade, o respeito, o tratamento de forma digna, atitudes que ajudam a conquistar e demonstram maturidade e que compreendemos e que sabemos colocar-nos no lugar da vítima, podendo mesmo esta atitude cordial fazer a diferença entre o sucesso ou o fracasso nesta ocorrência (Sá, 2001:129).

**Empatia profissional** (A4) apresenta-se como uma atitude de confiança e será importante para ajudar a criar processos de mudança (Lert, 1996, citado por Rocha, 2007:195-196). Estando a vítima numa situação de vulnerabilidade pela situação de risco, torna-se preponderante ao Agente possuir uma atitude de empatia, uma empatia profissional (A4).

O **dinamismo** (A5) cria motivação através da “força motriz interna dos indivíduos que os impele à ação” (Schiffman & Kanuk, 2000:60), levando assim o Agente a uma atitude de superar obstáculos em prol da vítima.

O **espírito de equipa** (A6) possibilita uma atitude estratégica e facilitadora, a qual influencia as pessoas a trabalharem entusiasticamente visando atingir os objetivos identificados para o bem comum (Hunter, 2004:28). Esta atitude deve fazer parte do Agente, para com a confiabilidade e cooperação na execução das tarefas determinar um atendimento mais competente.

A atitude de **comunicabilidade** (A7) refere-se à predisposição que o Agente deve possuir para transmitir ideias com clareza, objetividade e segurança, adaptando a

comunicação em função da vítima, com uma assertividade para transmitir sem ofender ou magoar, subsistindo para este acontecimento criminoso técnicas de comunicação específicas, para atender ao dito e como é dito (indicadores verbais e não verbais) (Moreira, 2010:34-37).

A **educação continuada** (A8) compreende por parte do Agente uma disposição para o conhecimento, para se manter atualizado na temática através da educação formal (Alarcão, 2004:16), com cursos técnicos na área da violência doméstica, «workshops», palestras, pós-graduação, entre outros, valorizando o seu atendimento e apoio a estas vítimas.

A **honestidade** (A9), no sentido do Agente ter predisposição para assumir perante a vítima como se vai processar realmente a intervenção policial e judicial, também dar a conhecer à vítima alguns constrangimentos da atuação de alguns sistemas (e.g. nomeadamente a morosidade dos tribunais) de modo a prepará-la para algumas dificuldades. A honestidade está relacionada com a responsabilidade perante o bem-estar da vítima e a manutenção dos seus direitos, enobrecendo o reconhecimento na ação por esta atitude (Sá, 2001:138)

A **coragem** (A10) é uma das qualidades mais exigidas a todos os profissionais, sendo mesmo fundamental ao Agente da PSP nesta situação, pois a pessoa que "(...) evita e teme a tudo, não enfrenta coisa alguma, torna-se um covarde" (Aristóteles, 2003:37). Segundo Aristóteles, uma pessoa corajosa enfrenta o perigo em vista do bem (Aristóteles, 1995:92). A coragem ajuda o Agente a reagir às críticas, às injustas, a não ter medo de defender a verdade e a justiça, a atuar, tendo por vezes de enfrentar o agressor, mesmo face a ameaças e provocações, principalmente quando estas forem de real interesse para a vítima. Esta atitude relança ainda à prudência na análise das situações complexas e difíceis como é a da violência doméstica.

A **inteligência emocional** (A11) do Agente assume também uma atitude de seleção para os especialistas. Esta atitude assume-se como o uso inteligente das emoções, fazer intencionalmente com que estas trabalhem a nosso favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados (Soto, 2002:1), podendo esta atitude providenciar ao Agente o equilíbrio emocional para administrar as suas emoções durante o atendimento deste crime tão sensível. Segundo Miranda, existe uma “relação estreita entre equilíbrio emocional e desempenho profissional” (Miranda, 1995:95), onde quanto mais «saudável» estiver o profissional, maior será a sua produtividade.

Apresentamos de seguida a tabela final de competências inerente a esta análise.

**Tabela IV- Perfil de Competências Final na visão dos Especialistas**

<b>Competência do Conhecimento - (Os Saberes)</b>
C1-Saber conceito e noções de violência doméstica, sabendo como identificar suas formas, tipos e dinâmica
C2-Saber a respeito da legislação da violência doméstica, sabendo como proceder perante o crime
C3-Saber conceito do Estatuto da Vítima
C4-Saber conceito de intervenção em crise na violência doméstica
C5-Saber sobre os aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas
C6-Saber conceito de privacidade do atendimento e segurança da vítima
C7-Saber sobre estratégias dos agressores
C8-Saber noção da comunicação e tipos de linguagem específicos para o crime de violência doméstica
C9-Saber conceito de Revitimização
C10-Saber conceito de Avaliação de Risco (Vítimas – mulher/menores - e Agentes)
C11-Saber conceito de Plano de Segurança
C12-Saber conceito de trabalho em rede e em parceria
C13-Saber a respeito das Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica, suas funções e ações
C14-Saber conceito de ética profissional
C15-Saber a respeito do trabalho em equipa
C16-Saber sobre os seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)
C17-Saber sobre elaboração do expediente específico de violência doméstica
<b>Competência da Habilidade - (Os Saberes-Fazer)</b>
H1-Identificar o crime de violência doméstica e sua dinâmica
H2-Atuar perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor aplicando todos os mecanismos previstos na lei (e.g., em situações de detenção, saber opinar quanto à necessidade de aplicação de medidas de proteção)
H3-Informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes
H4-Analisar o Estatuto da Vítima e transmiti-lo à mesma
H5-Actuar na intervenção em crise na violência doméstica (todos os procedimentos de intervenção imediatamente inerentes)
H6-Interpretar aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas
H7-Atuar de forma a conferir a privacidade e segurança do atendimento à vítima (e.g., saber que tem de separar a vítima do agressor; falar com um e outro em momentos/locais distintos)
H8-Identificar estratégias dos agressores e atuar de forma adequada
H9-Utilizar a comunicação correta numa ocorrência de violência doméstica (aplicar técnicas de comunicação em função da vítima, faz-la sentir como se fosse única e não mais uma)
H10- Atuar de forma a evitar a revitimização
H11-Executar a Avaliação de Risco (Vítimas -mulher/menores- e Agentes) e adotar medidas adequadas
H12-Operar o Plano de Segurança
H13-Actuar de forma a trabalhar em rede e em parceria
H14-Contactar e como contactar Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica
H15-Atuar corretamente perante o conhecimento dos seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)
H16-Interpretar informações recolhidas/observadas numa ocorrência de violência doméstica
<b>Competência da Atitude - (O Saber Agir)</b>
A1-Comprometimento - Ter predisposição para aquilo que a sua função exige e exercer esforços pela vítima e com a vítima
A2-Ética - Ter predisposição para atuar social e profissionalmente de forma correta e leal
A3-Cordialidade - Ter predisposição para tratar a vítima de maneira respeitosa, sincera e digna
A4-Empatia Profissional - Ter predisposição para se colocar no lugar do outro de forma profissional, compreendendo seus problemas e aspirações
A5-Dinamismo - Ter predisposição para fazer o que é necessário para superar obstáculos e atingir metas
A6-Espírito de Equipa - Ter predisposição para partilhar informações e responsabilidade por resultados, promover relacionamentos sólidos e positivos e buscar a cooperação (somente com a equipa ou entidades com intervenção direta na situação, por forma a garantir o sigilo e a confidencialidade a que se comprometem desde o início)
A7- Comunicabilidade - Ter predisposição para ouvir com atenção e transmitir ideias com clareza, objetividade e segurança (Técnicas de comunicação específicas)
A8-Educação continuada - Ter predisposição para se manter atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica)
A9-Honestidade - Ter predisposição para assumir perante a vítima como se processa realmente a intervenção policial e judicial na violência doméstica
A10-Coragem - Ter predisposição para defender a verdade e a justiça em real interesse para a vítima
A11-Inteligência Emocional - Ter predisposição para utilizar as emoções de forma a trabalhem a seu favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados

Fonte: Elaboração própria/2012

Perante esta interpretação detalhada do perfil final de competências delimitado pelos especialistas, encontramos no ponto seguinte a análise aos dados dos inquiridos às mulheres vítimas de violência conjugal.

## 2 - Segunda fase - Inquéritos por Questionário às Vítimas e Agentes

### 2.1 - Vítimas, processos e análise de resultados

No inquérito por questionário às vítimas (cf. Apêndice XV - Guião do Questionário às Vítimas), e por se ter verificado numa pré-análise aos dados que se retiraram dos Autos Policiais aquando do contacto com estas, percebeu-se uma maioria de baixa escolaridade e onde os termos mais técnicos poderiam ser inadequados. Perante este problema, optou-se com cooperação de quatro dos especialistas inquiridos e orientador, por uma construção conjunta das competências dos Conhecimentos e das Habilidades, mantendo-se como categoria individual, as Atitudes. Neste âmbito, utilizou-se uma linguagem o mais clara possível, adequada e de fácil compreensão a todos.

Após esta primeira construção efetuou-se um pré-teste de forma presencial com um grupo de dez inquiridas (grupo que faz parte da amostra), o qual serviu para aferir pequenas mas pertinentes alterações ao nível da definição de determinadas competências.

Após as alterações, este questionário estruturado e autoadministrado foi enviado a noventa e oito vítimas via correio-electrónico, catorze por carta (com reenvio pré-pago) e nove presencialmente<sup>39</sup>. De salientar que as inquiridas foram informadas para, caso fosse possível, responderem num prazo de duas semanas, tendo o referido processo se prolongado um pouco mais, decorrendo assim entre o dia 15 de Junho e 10 de Julho de 2012.

Assim, o questionário perguntava a estas mulheres vítimas o «Grau de Satisfação» numa escala Likert pontuada de um a cinco, em relação ao atendimento dos Agentes quando estes se deslocaram em seu auxílio, para cada competência. A satisfação da vítima, e por ser um conceito relativo, assume neste estudo o fundamento que tem por base um procedimento emocional e avaliativo entre o que é recebido e o que é esperado, e que definem a qualidade deste atendimento (Oliver, 1997:13).

---

<sup>39</sup> A perspectiva de enviar cento e vinte e um questionários, mais vinte e um do que o definido, pretendia conseguir o valor de cem validados, uma vez que poderiam não responder todas as inquiridas ou alguns se encontrarem incompletos, o que se veio a confirmar. Deste processo (cf. Apêndice XVI - Questionários Preenchidos pelas Vítimas), noventa e três responderam ao inquérito por correio-electrónico, dos quais oitenta e sete ficaram validados e seis invalidados por faltarem alguns dados. Por carta chegaram oito respostas, no entanto, pela mesma razão anterior, dois estavam invalidados. Pessoalmente conseguiram-se inquirir todos os nove demarcados. Assim, fez-se um total de cento e cinco validados, no entanto, a autorização da PSP contemplava cem, pelo que se optou, de forma coerente, por «invalidar» os últimos quatro a serem respondidos, sendo todos alusivos à via correio-electrónico.

Os critérios e indicadores para a análise utilizada nas percentagens de determinada competência, anunciados pelas vítimas inquiridas nas suas respostas, foram definidos da seguinte forma: A «Média» serviu como indicador de cada competência. Sendo valores inferiores a três «Medianamente Satisfeita» definidores de carência ou ausência da competência, os valores iguais ou superiores a esse critério central (três), assumido como competência existente ou verificada no perfil do Agente, conforme quadro exposto de seguida.

#### **Quadro X - Critérios e indicadores adotados para a análise dos resultados das Vítimas**

Critérios e Indicadores	Nada Satisfeita	Pouco Satisfeita	Medianamente Satisfeita	Muito Satisfeita	Extremamente Satisfeita
	1	2	3	4	5

Fonte: Elaboração própria/2012

Assim, os resultados dos inquéritos a estes inquiridos (cf. Apêndice XVI - Questionários Preenchidos pelas Vítimas) determinaram a Tabela V e Figura XIX (pp. 88-89).

Iniciamo-nos pela primeira parte da referida tabela, a qual expõe o «Grau de Satisfação» na visão destas mulheres vítimas em relação ao atendimento dos Agentes, relativamente às competências do Conhecimentos (C) e das Habilidades (H), verificamos cinco respostas assumidas como positivas (CH1; CH2; CH10; CH15; CH16) e onze avaliações negativas (CH3; CH4; CH5; CH6; CH7; CH8; CH9; CH11; CH12; CH13; CH14).

Na perspetiva destas vítimas a atuação do Agente relativamente à abordagem associada ao crime em si (CH1 e CH2) assumiu-se com uma média de respostas que indica um grau de «Muito Satisfeitas». Verificamos que maioritariamente foram identificadas como sendo vítimas deste crime e a intervenção deste foi corretamente abordada com base na legislação em vigor. Também com o mesmo valor encontramos as competências associadas a uma atuação em que não se apresenta uma intervenção do Agente associada a estereótipos ou juízos de valor para com esta (CH15). No entanto percebemos que o valor mínimo contém dados que expressam uma perspetiva muito negativa de algumas vítimas, percebendo-se que existiram na visão destas, atendimentos com anotações preconceituosas.

No que respeita a valores medianos de atendimento, encontramos uma atuação de forma a evitar uma revitimização (CH10), bem como a interpretação e observação dos dados recolhidos e que foram redigidos na peça de expediente do crime (CH16), o qual foi avaliado pelo acesso (cópia) ao próprio que é entregue às mesmas pelo referido Agente.

Os aspetos negativos focam-se na sua grande parte, com uma maioria a avaliar com índice «Pouco Satisfeita», e mesmo «Nada Satisfeita» em uma das competências (CH12). Esta competência refere-se ao Plano de Segurança, onde a maioria responde negativamente, o que pressupõe que este não terá sido sequer referido ou abordado no atendimento. A informação de procedimentos seguintes (CH3) e do Estatuto da Vítima (CH4) afigura-se com uma avaliação medíocre, percebendo-se que esta informação ou explicação, não terá sido fornecida por maioria destes Agentes.

Relativamente a uma interpretação dos aspetos ou mecanismos psicológicos das vítimas pelos Agentes (CH6), a indicação também expressa dados negativos, afigurando-se na visão das inquiridas, também como uma competência assumida como imperfeita.

Numa interpretação que se funda na interação com os intervenientes, vítima e agressor, assume também valores médios negativos, onde supostamente a segurança ou a privacidade da vítima não terá sido devidamente acautelada segundo as inquiridas (CH7).

As estratégias dos agressores (CH8) apresentam também a indicação negativa, onde os dados referem uma insuficiência do conceito e sua aplicação no terreno.

No que respeita à utilização de uma comunicação adequada ao atendimento (CH9) pelo Agente, onde é necessário e preponderante uma comunicação cuidada em virtude da situação, apresenta uma mesma avaliação negativa pelas vítimas.

Segundo estas vítimas, não existiu na maioria dos casos uma avaliação de risco adequada (CH11), com valores a indicarem uma clara alusão negativa.

O trabalho em rede ou em parceria (CH13), que por norma assume contactos, encaminhamentos e informações de Instituições que trabalham e podem apoiar estas vítimas (CH14), apresentam também avaliações negativas, percebendo-se que um atendimento em parceria não foi maioritariamente uma forma de atuação por estes Agentes.

De salientar que a maioria destas competências associadas aos conhecimentos e habilidades, apesar das médias analisadas, assumem valores mínimos de «Nada Satisfeita» bem como no mesmo fundamento, apresentam avaliações máximas.

Relativamente às avaliações das competências das atitudes (A) apresentadas pelas inquiridas, percebemos não existirem nenhuns valores considerados «Muito» ou «Extremamente» satisfatórios. A avaliação mais positiva nesta categoria assume-se apenas como «Mediana», casos das atitudes que se referem à ética (A2), ao espírito de equipa (A6), honestidade (A9) e coragem (A10) por parte dos Agentes. Saliente-se que em todas as 11 competências atitudinais existe o valor mínimo «Nada Satisfeita», bem como

maioritariamente também existe o máximo, ou seja, avaliações que vão de grande insatisfação a uma atitude muito competente.

Todos os outros dados, além das quatro acima referidas, indicam avaliações negativas e todas descritas como «Pouco satisfatórias». Neste alicerce encontramos o comprometimento (A1), a cordialidade (A3), a empatia profissional (A4), o dinamismo (A5), a comunicabilidade (A7), a educação continuada (A8) e a inteligência emocional (A11). Segundo os resultados das respostas das inquiridas estas atitudes não se apresentam como competências verificadas favoravelmente nos Agentes que ocorreram ao crime de que estas foram vítimas.

**Tabela V - Resultados CHA das Vítimas**

<b>Competências do Conhecimentos (Os Saberes) e das Habilidades (Os Saberes-Fazer)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
CH1-Identificação como sendo vítima do crime de violência doméstica	100	2	5	4
CH2-Atuação perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor (ex.: deteve o agressor no caso de flagrante; verificou os seus ferimentos e pediu meios de socorro; informou do conteúdo dos documentos/notificações que lhe forneceu)	100	1	5	4
CH3- Informação sobre os procedimentos judiciais seguintes (ex. para onde segue o expediente que vai elaborar; onde se deve apresentar para exames médicos em caso de agressões visíveis; quando pode ser notificada, o que fazer quando for)	100	1	5	2
CH4- Informação do Estatuto da Vítima (ex. o que é o Estatuto da Vítima? para que serve?)	100	1	5	2
CH5-Actuação correta na intervenção em crise na violência doméstica (ex. procedimentos específicos como dizer que “agora vai ser apoiada no seu problema”; tentou ganhar a sua confiança)	100	1	5	2
CH6- Interpretou aspetos/mecanismos psicológicos (ex. percebeu a sua resiliência perante a situação traumática; que as suas emoções estão alteradas; que as suas defesas psicológicas naturais foram corrompidas)	100	1	5	2
CH7-Atuação de forma a conferir a privacidade e segurança no atendimento (ex. separou-a do agressor; falou com um e outro em momentos/locais distintos)	100	1	5	2
CH8-Identificou e informou sobre estratégias do agressor (ex. maltratar, fisicamente, verbalmente e/ou emocionalmente, e de seguida demonstra arrependimento; promete que não volta a magoá-la, compra presentes, flores; usar a força para gerar medo)	100	1	4	2
CH9-Utilização de comunicação correta no atendimento (ex. comunicou de forma a fazê-la sentir como se fosse única e não mais uma vítima; ouviu-a com atenção; ambas a partes compreenderam-se adequadamente)	100	1	5	2
CH10- Atuação de forma a evitar a revitimização (ex. questionar-lhe o que fez para ser agredida; perguntar-lhe porque não se vai embora de casa; - são exemplos de frases que levam uma vitimação secundária)	100	2	5	3
CH11-Execução da Avaliação de Risco (ex. tentou perceber quais os perigos caso continue em casa, com filhos menores caso existam; questionou se existiam armas em casa)	100	2	5	2
CH12-Transmitiu-lhe o que é um Plano de Segurança (ex. informou que deve ter sempre contactos de emergência (Polícia, Bombeiros, Familiares); determinados locais da casa onde deve evitar o contacto com o agressor)	100	1	3	1
CH13-Actuação de forma a trabalhar em rede e em parceria (atuou com outros profissionais de outras Instituições que a poderiam apoiar nas suas necessidades atuais)	100	1	5	2
CH14-Contactar e como contactar Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica (soube informar-lhe os contactos, ou contactou ele mesmo Instituições para a apoiar perante as suas necessidades atuais)	100	1	5	2
CH15-Atuação sem estereótipos, preconceitos, juízos de valor, percepções face à violência doméstica sobre a mulher	100	1	5	4
CH16-Interpretação das informações recolhidas e observadas no atendimento (ex. retirou e apontou todos os dados do atendimento para os descrever no expediente, mesmo aquelas que você não lhe havia transmitido mas que são importantes)	100	1	5	3
<b>Competências das Atitudes - (O Saber Agir)</b>				
A1-Comprometimento - Teve predisposição para aquilo que a sua função exige e exerceu esforços por si e consigo	100	1	4	2
A2-Ética - Teve predisposição para atuar social e profissionalmente de forma correta e leal	100	1	5	3
A3-Cordialidade - Teve predisposição para a tratar de maneira respeitosa, sincera e digna	100	1	5	2
A4-Empatia Profissional - Teve predisposição para se colocar no seu lugar de forma profissional, compreendendo os seus problemas e aspirações	100	1	5	2
A5-Dinamismo - Teve predisposição para fazer o que era necessário para superar os obstáculos que ocorreram ou podiam vir a acontecer	100	1	5	2

A6-Espírito de Equipa – Teve predisposição para atuar com cooperação e apoio com os outros Agentes ou profissionais que intervieram no caso	100	1	5	3
A7- Comunicabilidade - Teve predisposição para a ouvir com atenção e transmitir ideias e informações com clareza, objetividade e segurança	100	1	5	2
A8-Educação continuada - Teve, ou demonstrou predisposição para se manter atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica). Pareceu no discurso sobre o crime em si, estar atualizado com definições e conceitos onde se desenvolve a violência doméstica, pareceu saber acerca deste tema.	100	1	5	2
A9-Honestidade - Teve predisposição para assumir perante si como se processa realmente a intervenção policial e judicial na violência doméstica	100	1	5	3
A10-Coragem - Teve predisposição para enfrentar o perigo, defendendo a verdade e a justiça em seu interesse	100	1	5	3
A11-Inteligência Emocional - Teve predisposição para utilizar as emoções pessoais de forma a ter um comportamento e raciocínio em vista do seu bem-estar	100	1	5	2

Fonte: Elaboração própria/2012

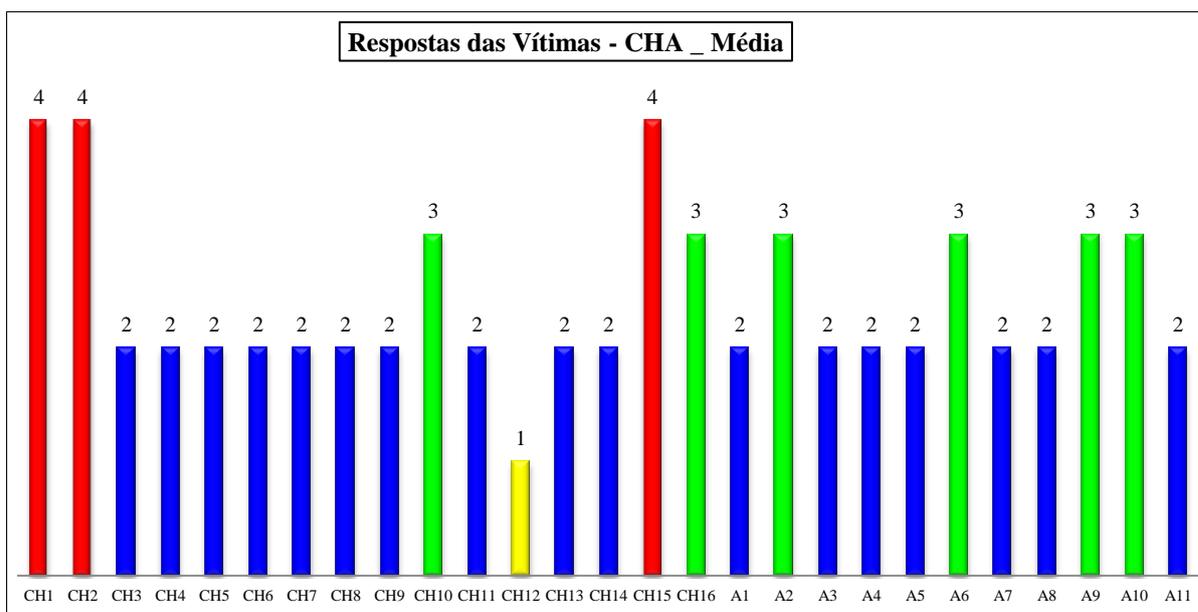


Figura XIX - Resultados CHA das Vítimas

Fonte: Elaboração própria/2012

Refira-se que apresentamos uma observação detalhada destes resultados no Apêndice XVII (Figuras e Tabelas com resultados individuais das respostas das Vítimas), apresentando no ponto seguinte a análise aos resultados das respostas dos Agentes da PSP.

## 2.2 - Agentes, processos e análise de resultados

No questionário aplicado aos Agentes (cf. Apêndice XVIII - Guião do Questionário aos Agentes) optou-se por uma construção fundamentada integralmente nas tabelas finais definidas pelos especialistas<sup>40</sup>, assim, as competências dos Conhecimentos (C), Habilidades (H) e Atitudes (A) apresentam-se formatadas separadamente mas numa tabela única (pp. 92-93). Após esta construção efetuou-se um pré-teste de forma presencial com um grupo de dez Agentes (os quais fazem parte da amostra), tendo servido para aferir que o mesmo era

<sup>40</sup> Tabela IV- Perfil de Competências Final na visão dos Especialistas (p. 84).

perceptível e de fácil interpretação, não se delineando efetuar qualquer alteração ao seu conteúdo, apenas na descrição do texto anterior à grelha.

Efetuada as alterações procedeu-se ao envio dos questionários estruturados e autoadministrados pelas dez Esquadras definidas<sup>41</sup>, via correio-electrónico interno da PSP. Estes questionários seguiram no mesmo dia do envio dos inquéritos às vítimas, 15 de Junho, e todos foram devolvidos até 30 de Junho de 2012 (cf. Apêndice XIX - Questionários Preenchidos pelos Agentes).

Assim, este questionário perguntava aos Agentes o «Grau de Conhecimento», numa escala Likert classificada de um a cinco, que possuíam das competências expostas no mesmo (as quais haviam sido definidas pelos especialistas) para o referido atendimento.

Os critérios e indicadores, para a análise empregada nas percentagens de determinada competência anunciadas pelos Agentes inquiridos nas suas respostas, foram definidos da seguinte forma: Valor inferior a três «Mediano» define a carência ou ausência da competência, sendo os valores iguais ou superiores a esse valor central (três), assumida como competência existente ou verificada no perfil do Agente, conforme quadro abaixo exposto. A «Média» serviu como indicador de cada competência.

#### **Quadro XI - Critérios e indicadores adotados para analisar resultados dos Agentes**

Critérios e Indicadores	Nenhum	Pouco	Mediano	Bom	Excelente
	1	2	3	4	5

Fonte: Elaboração própria/2012

Neste fundamento, e para uma melhor interpretação dos resultados expostos na Tabela VI e Figura XIX, apresentadas após a sua análise, optou-se por decompor conjuntamente as competências dos conhecimentos (C) e habilidades (H). Esta análise do conteúdo das respostas reporta-se à visão individual dos Agentes do seu grau de conhecimento das expostas competências, para o referido atendimento.

Assim, no complemento das trinta e três competências que figuram nos Conhecimentos (dezassete) e Habilidades (dezasseis) e que se interligam na sua maioria, e por se ter definido que acima da média «três», um saber «Mediano», se afiguram respostas

---

<sup>41</sup> Efetuou-se o envio de cento e dez questionários, onze para cada um dos dez Comandantes das dez esquadras, via correio-electrónico interno da PSP, os quais reencaminharam para os elementos por estes seleccionados. Anteriormente já se havia contactado telefonicamente os respetivos Comandantes a informar da situação e a devida autorização superior. Deste processo, foram devolvidos cento e sete, encontrando-se cinco inválidos por estarem incompletos. Depreendendo-se assim cento e dois inquéritos validados, mas tal como nos inquéritos às vítimas, apenas cem poderiam constar deste estudo, sendo retirados dois aleatoriamente (cf. Apêndice XIX - Questionários Preenchidos pelos Agentes).

positivas, verificamos oito respostas neste índice (C1;C2;C3;C6;C14;C15;C16;C17) nos conhecimentos, e sete no mesmo âmbito das habilidades (H1; H2;H3; H4; H7;H15; H16), perfazendo quinze. Respostas negativas, são assim uma casual maioria, com as restantes competências que perfazem um total de dezoito.

Neste fundamento, relativamente a valores designados de positivos, valores que indicam que na visão destes Agentes contêm um grau de conhecimento afirmativo das competências referidas, encontramos a competência C1, respeitante ao conhecimento do conceito e noções de VD, suas formas, tipos e dinâmicas, alicerçado ao saber-fazer (H1).

Também com grau de conhecimento favorável encontramos o conhecimento da legislação (C2), bem como a sua atuação correta perante este crime com base nessa legislação, e o saber informar vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes (H3).

O saber o conceito de Estatuto da Vítima e saber informá-lo (C3 e H4) apresenta igualmente valor positivo. Interligados, C6 e H7, pertencentes à perceção do conceito e atuação da privacidade do atendimento e segurança da vítima fazem parte de grau de conhecimento afirmativo, bem como o conhecimento de ética profissional (C14), um conjunto de normas morais pelas quais o Agente deve orientar o seu comportamento na profissão.

O saber de trabalhar em equipa (C15) em prol do bem-estar da vítima perfila-se também como uma competência sabida, tal como o conhecimento e perceção sobre os próprios quadros de referência (C16), fundamental para uma intervenção íntegra (H15) e assumida como positiva. Por fim, com valores positivos de competências encontra-se o saber elaborar corretamente o expediente específico de violência doméstica (C17) e sua interpretação habilitada de informações recolhidas/observadas na atuação a este crime (H16).

Relativamente a resultados negativos, com poucos ou nenhuns conhecimentos das competências, encontramos a falta de conhecimento do conceito e atuação correta na denominada intervenção em crise (C4 e H5).

As competências C5 e H6, referentes ao conhecimento e interpretação dos aspetos/mecanismos psicológicos das vítimas (resiliência e crenças das vítimas) perante esta situação traumática, o conhecimento, identificação para e atuação correta para apoiar as vítimas perante o conceito de estratégias do agressor (C7 e H8), assumem-se também desajustadas nestes Agentes.

A comunicação e tipos de linguagem correta e específicas para um eficaz atendimento a estas vítimas, saber o seu conceito e sua utilização é também negativa (C8 e H9), tal como o conhecimento do conceito de revitimização (C9) e sua atuação de forma a

evitá-la (H10). No mesmo fundamento, apresentam-se resultados que indicam um desconhecimento do conceito de Avaliação de Risco (C10), que indicam também falta de conhecimentos para adotar medidas de prevenção (H11), e assim sem bases também para delinear e operar um Plano de Segurança (C11; H12). Também uma insuficiência de conhecimentos dos conceitos e sua atuação de um trabalho em rede e em parceria (C12; H13), e desconhecimento das Instituições que trabalham no apoio a estas vítimas em concreto (C13; H14).

No que respeita às competências das Atitudes (A), percebemos que estes Agentes apenas indicam não possuírem a predisposição para uma educação continuada (A8), uma disposição para o conhecimento e assim para se manter atualizado na temática através da educação. Assim das onze atitudes, dez apresentam-se como positivas mas nenhuma com valores de «excelente», apenas «mediano» ou «bom». Neste grupo com valores positivos encontramos assim o comprometimento (A1), a ética profissional (A2), a coordiabilidade (A3), a empatia profissional (A4), o dinamismo (A5), o espírito de equipa (A6), a comunicabilidade (A7), a Honestidade (A9), a coragem (A10) e a inteligência emocional (A11).

**Tabela VI - Resultados CHA dos Agentes**

<b>Competência do Conhecimento - (Os Saberes)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
C1-Saber conceito e noções de violência doméstica, sabendo como identificar suas formas, tipos e dinâmica	100	2	5	3
C2-Saber a respeito da legislação da violência doméstica, sabendo como proceder perante o crime	100	2	5	4
C3-Saber conceito do Estatuto da Vítima	100	2	5	3,5
C4-Saber conceito de intervenção em crise na violência doméstica	100	1	4	2
C5-Saber sobre os aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	100	1	4	2
C6-Saber conceito de privacidade do atendimento e segurança da vítima	100	2	5	4
C7-Saber sobre estratégias dos agressores	100	1	4	2
C8-Saber noção da comunicação e tipos de linguagem específicos para o crime de violência doméstica	100	1	4	2
C9-Saber conceito de Revitimização	100	1	4	2
C10-Saber conceito de Avaliação de Risco (Vítimas – mulher/menores - e Agentes)	100	1	4	2
C11-Saber conceito de Plano de Segurança	100	1	4	2
C12-Saber conceito de trabalho em rede e em parceria	100	1	4	2
C13-Saber a respeito das Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica, suas funções e ações	100	1	4	2
C14-Saber conceito de ética profissional	100	3	5	4
C15-Saber a respeito do trabalho em equipa	100	2	5	4
C16-Saber sobre os seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	100	3	5	4
C17-Saber sobre elaboração do expediente específico de violência doméstica	100	2	5	3
<b>Competência da Habilidade - (Os Saberes-Fazer)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
H1-Identificar o crime de violência doméstica e sua dinâmica	100	2	5	3
H2-Atuar perante o crime de violência doméstica com base na legislação em vigor aplicando todos os mecanismos previstos na lei (e.g., em situações de detenção, saber opinar quanto à necessidade de aplicação de medidas de proteção)	100	2	5	4
H3-Informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes	100	2	5	3
H4-Analisar o Estatuto da Vítima e transmiti-lo à mesma	100	1	4	3
H5-Actuar na intervenção em crise na violência doméstica (todos os procedimentos de intervenção imediatamente inerentes)	100	1	4	2
H6-Interpretar aspetos/mecanismos psicológicos (e.g., resiliência, crenças) das vítimas	100	1	4	2
H7-Atuar de forma a conferir a privacidade e segurança do atendimento à vítima (e.g., saber que tem de separar a vítima do agressor; falar com um e outro em momentos/locais distintos)	100	2	5	4
H8-Identificar estratégias dos agressores e atuar de forma adequada	100	1	4	2

H9-Utilizar a comunicação correta numa ocorrência de violência doméstica (aplicar técnicas de comunicação em função da vítima, faz-la sentir como se fosse única e não mais uma)	100	1	3	2
H10- Atuar de forma a evitar a revitimização	100	1	4	2
H11-Executar a Avaliação de Risco (Vítimas -mulher/menores- e Agentes) e adotar medidas adequadas	100	1	4	2
H12-Operar o Plano de Segurança	100	1	3	2
H13-Actuar de forma a trabalhar em rede e em parceria	100	1	4	2
H14-Contactar e como contactar Instituições de apoio às vítimas de violência doméstica	100	1	4	2
H15-Atuar corretamente perante o conhecimento dos seus próprios quadros de referência (e.g., estereótipos, preconceitos, juízos de valor, vivências, percepções face à violência doméstica)	100	3	5	4
H16-Interpretar informações recolhidas/observadas numa ocorrência de violência doméstica	100	2	5	4
<b>Competência da Atitude - (O Saber Agir)</b>	Válido	Mínimo	Máximo	Média
A1-Comprometimento - Ter predisposição para aquilo que a sua função exige e exercer esforços pela vítima e com a vítima	100	3	5	4
A2-Ética - Ter predisposição para atuar social e profissionalmente de forma correta e leal	100	3	5	4
A3-Cordialidade - Ter predisposição para tratar a vítima de maneira respeitosa, sincera e digna	100	3	5	4
A4-Empatia Profissional - Ter predisposição para se colocar no lugar do outro de forma profissional, compreendendo seus problemas e aspirações	100	2	4	3
A5-Dinamismo - Ter predisposição para fazer o que é necessário para superar obstáculos e atingir metas	100	3	5	4
A6-Espírito de Equipa – Ter predisposição para partilhar informações e responsabilidade por resultados, promover relacionamentos sólidos e positivos e buscar a cooperação (somente com a equipa ou entidades com intervenção direta na situação, por forma a garantir o sigilo e a confidencialidade a que se comprometem desde o início)	100	3	5	4
A7- Comunicabilidade – Ter predisposição para ouvir com atenção e transmitir ideias com clareza, objetividade e segurança (Técnicas de comunicação específicas)	100	2	5	3
A8-Educação continuada – Ter predisposição para se manter atualizado através da educação formal (cursos técnicos na área da violência doméstica)	100	1	5	2
A9-Honestidade – Ter predisposição para assumir perante a vítima como se processa realmente a intervenção policial e judicial na violência doméstica	100	2	5	4
A10-Coragem - Ter predisposição para defender a verdade e a justiça em real interesse para a vítima	100	4	5	4
A11-Inteligência Emocional - Ter predisposição para utilizar as emoções de forma a trabalhem a seu favor, usando-as para ditar o comportamento e raciocínio de maneira a aperfeiçoar os resultados desejados	100	2	4	3

Fonte: Elaboração própria/2012

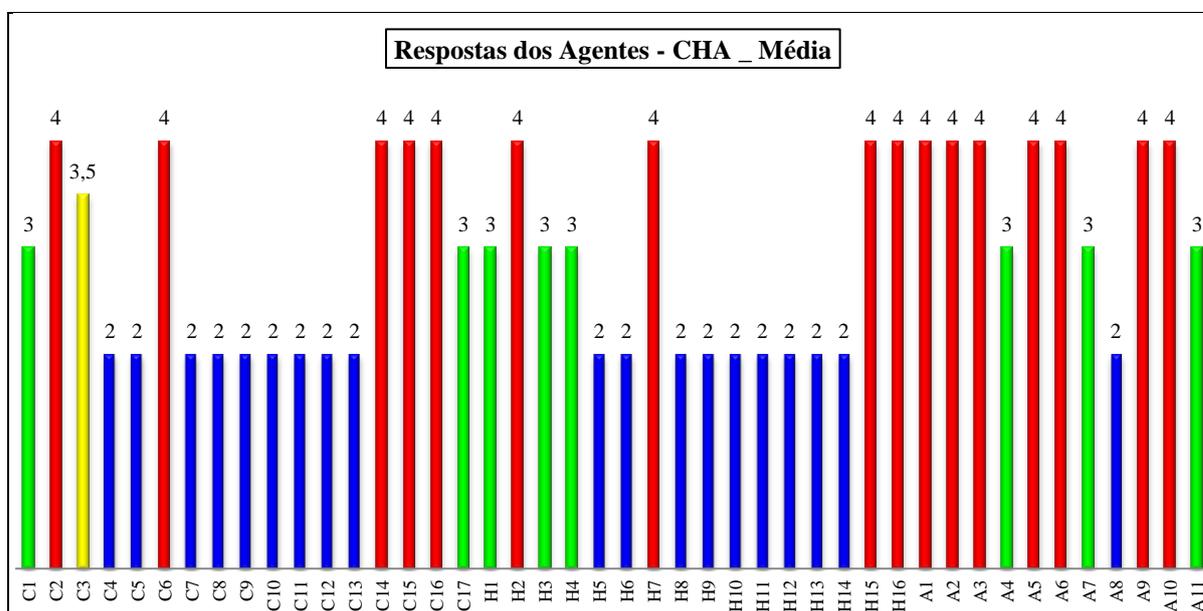


Figura XX - Resultados CHA dos Agentes

Fonte: Elaboração própria/2012

A apresentação, com a observação detalhada destes resultados, encontra-se no Apêndice XX (Figuras e Tabelas com resultados individuais das respostas dos Agentes).

Numa síntese a este capítulo onde se apresentam e discutem os dados, verificamos que os especialistas, numa fase composta por três rodadas de inquéritos assentes na metodologia Delphi, apresentaram quarenta e quatro competências dos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes como «Exatamente Necessárias» para o Agente efetuar este atendimento da forma mais eficaz.

Com base no perfil de competências definido pelos especialistas construíram-se os questionários para os outros dois grupos a inquirir, mulheres vítimas e Agentes da PSP. Às vítimas questionou-se, numa escala de «nada» a «extremamente» satisfeita, o grau de satisfação no atendimento do Agente da PSP perante cada competência dos Conhecimentos/Habilidades e Atitudes. Num conjunto que perfazia um total de vinte e sete competências, dezoito respostas foram assumidas como negativas ou seja, as vítimas encontram-se «Pouco» ou «Nada Satisfeitas», sendo que nove assumiram apreciações positivas, estando assim «Medianamente» ou «Muito» satisfeitas.

No mesmo conceito, baseado no perfil de competências para o referido atendimento eficaz definido pelo grupo de especialistas, os inquéritos aos Agentes compreenderam um conteúdo íntegro desse mesmo perfil, utilizando uma escala de «Grau de Conhecimento» numa nota de «Nenhum» a «Excelente», que na visão pessoal possuíam de cada competência (cf. Apêndice XIX e XX).

Relativamente aos Agentes da PSP, perguntava-se o grau de conhecimento numa escala de «Nenhum» a «Excelente» relativo a cada Conhecimento, Habilidade e Atitudes, num complemento quarenta e quatro competências. Assim, as respostas dos inquiridos revelaram um grau de conhecimento positivo em vinte e cinco competências, com valores assentes em «Mediano» ou «Bom» conhecimento, sendo dezoito competências avaliadas como negativas com grau de conhecimento «Pouco» ou «Nenhum» em relação a estas competências.

Após esta breve interpretação e análise dos resultados dos três diferentes grupos de inquiridos, desenvolveu-se uma conclusão reflexiva de todo este trabalho, que se apresenta de seguida.

## Conclusão

Este trabalho surge perante a problemática da violência doméstica, tendo a mulher como vítima e o seu companheiro masculino como agressor. Apresentado na legislação Portuguesa como crime público (Artigo 152º do CP - Violência Doméstica) e tipificado como violência conjugal, pune esta relação violenta que se constitui muitas vezes numa verdadeira prisão e onde “(...) o próprio gênero acaba por se revelar uma camisa-de-força: o homem deve agredir, porque o macho deve dominar a qualquer custo; e a mulher deve suportar agressões de toda ordem, porque seu «destino» assim o determina” (Saffioti, 2004:85).

O objetivo geral desta investigação teve por base a realização de um diagnóstico de necessidades de competências do Agente da PSP no atendimento à mulher vítima de violência conjugal. Os objetivos específicos foram delineados de forma a responderem às diferentes etapas que o referido diagnóstico demanda:

- Definir as competências necessárias;
- Definir as competências em falta;
- Definir as competências que se possuem.

Neste âmbito, com recurso aos atores que intervêm diretamente neste crime e em duas fases distintas, aplicaram-se inquéritos por questionário a três grupos diferentes de atores:

- Catorze especialistas da área da violência doméstica com o objetivo de identificar e definir um perfil de competências necessárias;
- Cem mulheres vítimas deste crime, com o objetivo de aferir as competências em falta;
- Cem Agentes da PSP que intervêm neste crime, objetivando determinar as competências atuais.

Com o intuito de alcançar os objetivos, foi escolhido como modelo conceptual o modelo de competências profissionais de Le Boterf (2003), adaptado ao profissional Agente da PSP na forma de questionários autoadministrados (questões fechadas e abertas) com a amostra referida, Especialistas, Vítimas e Agentes da PSP.

Relativamente ao primeiro objetivo específico e conseqüente primeira etapa do diagnóstico de competências - definir as «competências necessárias» para o Agente poder efetivar o atendimento às vítimas da forma mais eficaz -, utilizou-se a metodologia Delphi que descreveu a elaboração de três fases de inquéritos por questionário a um grupo de

reconhecidos especialistas nacionais da área da violência doméstica. Como primeira conclusão, após análise e interpretação dos dados, a concordância destes especialistas designou quarenta e quatro competências dos Conhecimentos, Habilidades e Atitudes (CHA), como as «Exatamente Necessárias» para o Agente consumir este atendimento da forma mais eficaz (cf. tabela IV, p. 84).

Perante a primeira etapa do diagnóstico de necessidades de competências realizada, os seus resultados tabelavam assim o perfil definido pelos especialistas, compreendendo as bases para a elaboração dos inquéritos aos outros grupos de inquiridos, Vítimas e Agentes da PSP, que compreendiam as restantes etapas do referido diagnóstico.

No que respeita às vítimas inquiridas, inicialmente tornou-se necessário caracterizá-las, ou seja, perceber quem são estas mulheres. Os resultados demonstraram que uma maioria apresenta idades entre os 36 e os 41 anos, de nacionalidade portuguesa, no entanto, com uma percentagem notória dos PALOP, leste Europeu e Brasil, com habilitações maioritárias ao nível do 3.º ciclo, empregadas, sendo o agressor seu companheiro e com relações no intervalo de tempo até cinco anos, com a maioria destas relações a possuírem filhos do casal, uma vitimação manifestada em física e psicológica, e na maior parte dos casos, nunca haviam denunciado às autoridades este crime (cf. Apêndice IV).

Como já referido, o objetivo da inquirição destas vítimas continha a intenção de perceber, na visão destas, o «grau de satisfação», numa escala de «Nada Satisfeita» a «Extremamente Satisfeita» perante o atendimento do Agente da PSP, num conceito depois interpretado e analisado para avaliar a presença ou ausência, ou seja as «competências em falta» (cf. Apêndice XVI e XVII).

As conclusões desta etapa, assumido como outro dos objetivos específicos definidos, apresenta no que respeita às competências dos Conhecimentos e Habilidades e que comporta dezasseis competências, cinco respostas avaliadas como positivas, ou seja, as vítimas encontram-se «Medianamente» ou «Muito Satisfeitas» com o atendimento no local do crime. Por outro lado verificaram-se onze avaliações negativas, concluindo-se que uma maioria respondeu estar assim «Pouco» ou «Nada Satisfeitas».

Na visão destas vítimas, a atuação do Agente relativamente à abordagem e identificação destas como vítimas deste crime e intervenção com base na legislação em vigor assumia valores positivos. A intervenção dos Agentes foi também avaliada positivamente quanto a ausência de estereótipos ou juízos de valor para com esta, bem como a atuação sem

reabilitação, também com a interpretação e observação dos dados recolhidos pelo Agente a serem avaliados de satisfatórios.

Os aspetos negativos, como já referido, representam assim a grande maioria dos resultados, citando neste contexto a competências alicerçadas a informações facultadas de procedimentos seguintes e do Estatuto da Vítima, à interpretação dos aspetos ou mecanismos psicológicos destas pelos Agentes, à segurança ou a privacidade da vítima que não terá sido devidamente precavida, a interpretação das estratégias dos agressores, a utilização de uma comunicação inadequada, uma deficiente Avaliação de Risco, a elucidação de um Plano de Segurança também desajustada, um trabalho em rede ou em parceria com contactos, encaminhamentos e informações de Instituições que trabalham e podem apoiar estas vítimas, também foi negativamente avaliada.

Relativamente aos resultados das avaliações das competências das Atitudes, composta por onze competências, nenhum dos valores alcançaram o «Muito» ou «Extremamente Satisfeita», onde a apreciação mais positiva se referiu a «Medianamente Satisfeita», casos das atitudes que se referem à ética, ao espírito de equipa, honestidade e coragem. Assim, em onze atitudes, apresentam-se sete negativas e quatro positivas (medianas).

Nesta deliberação negativa das Atitudes, todas descritas como «Pouco Satisfatórias», referem-se ao comprometimento, à cordialidade, à empatia profissional, ao dinamismo, à comunicabilidade, à educação continuada e à inteligência emocional.

Os resultados das respostas das mulheres vítimas expressam assim um vasto grau de insatisfação na maioria dos casos, pois das vinte e sete competências apresentam-se resultados de nove assumidas como positivas e dezoito com avaliações negativas.

No mesmo conceito, e como uma das etapas do referido diagnóstico, o qual compreendia outro dos objetivos específicos, pretendeu definir as «competências atuais» por parte dos Agentes da PSP para o mencionado atendimento, onde as competências definidas nos seus questionários assentavam integralmente no perfil de competências definido pelo grupo de especialistas. Esta etapa, tendo por base a inquirição dos Agentes da PSP, objetivou determinar o «grau de conhecimento», numa nota de «Nenhum» a «Excelente» que na visão pessoal possuíam de cada competência apresentada (cf. Apêndice XIX e XX).

Tal como às vítimas, quisemos caracterizar e perceber quem seriam estes polícias, onde os dados fornecidos indicam que a sua categoria maioritária é a de Agentes, do sexo masculino, com 6 a 10 anos de serviço, com habilitações maioritárias ao nível do secundário,

e um grupo de elementos que durante a sua atividade de OPC terá já intervido entre 21 e 30 ocorrências de violência doméstica onde a vítima era mulher e companheiro masculino o agressor (cf. Apêndice V).

Por se interligam as competências dos Conhecimentos e Habilidades, verificamos na análise conjunta do total das trinta e três competências destas duas categorias, que estes Agentes indicam um grau de posse positivo em quinze competências, oito nos Conhecimentos e sete no âmbito das Habilidades, com um grau de conhecimento de «Mediano» ou «Bom», não se verificando o grau de «Excelente» em nenhum resultado. Resultados negativos, por grau de conhecimento definido como «Pouco» ou «Nenhum», apresentam assim uma predominância maior, com as restantes dezoito competências destas duas categorias.

Com valores designados de positivos encontramos as competências que se referem ao conceito e noções de VD, suas formas, tipos e dinâmicas, indicando assim que estes Agentes conseguem compreender não apenas se tratar de um crime em si mas o que é este crime. Positiva foi também a indicação do conhecimento da legislação, atuação perante o crime com base nessa mesma legislação, bem como também o conhecimento para informar a vítima sobre os procedimentos judiciais seguintes. Ainda nesta vertente de grau positivo insere-se o conhecimento do conceito de Estatuto da Vítima e saber informá-lo, compreendem o conceito e atuação da privacidade do atendimento e segurança da vítima, bem como o conhecimento de ética profissional, o saber de trabalhar em equipa em prol do bem-estar da vítima, o conhecimento e perceção de uma atuação correta perante os próprios quadros de referência, sabendo também elaborar corretamente o expediente específico para este crime e conseguem uma correta interpretação de informações recolhidas/observadas na atuação perante este crime.

No que respeita a resultados contrários e negativos, com «Poucos» ou «Nenhuns» conhecimentos das competências, constatamos a falta de um conhecimento do conceito e atuação correta na denominada intervenção em crise, desconhecimento e interpretação dos aspetos/mecanismos psicológicos das vítimas e ausência de conhecimento do conceito de estratégias do agressor. O conhecimento e utilização de uma comunicação e tipos de linguagem específica a utilizar neste crime e com estas vítimas apresenta também indicações negativas, tal como o conhecimento do conceito de revitimização e sua atuação de forma a evitá-la. Esta avaliação negativa compreende ainda as competências referentes ao desconhecimento de Avaliação de Risco, levando assim a uma incapacidade de saber adotar medidas preventivas capaz de delinear e operar um Plano de Segurança, conforme os

resultados o confirmam. Por fim, nestas duas categorias de competências, o desconhecimento ou pouco conhecimento dos conceitos e atuação de um trabalho em rede e em parceria, bem como das Instituições que trabalham no apoio a este grupo particular de vítimas.

Na análise dos resultados das respostas dos Agentes no que se refere às competências das Atitudes, categoria que compreende onze competências atitudinais, demonstram apenas não possuírem uma atitude de predisposição para uma educação continuada na temática, compreendendo-se que as outras dez foram assumidas como positivas. Neste âmbito, o comprometimento, ética profissional, a coordiabilidade, empatia profissional, dinamismo, espírito de equipa, comunicabilidade, honestidade, coragem e inteligência emocional são apresentadas como fazendo parte das Atitudes destes Agentes.

Numa análise global das respostas dos Agentes da PSP do grau de conhecimento das quarenta e quatro competências apresentadas, verificamos vinte e cinco competências com valores positivos, sendo as outras dezanove competências avaliadas como negativas, percebendo-se assim uma prevalência nos valores que indicam uma posse relativamente positiva das competências expostas.

Para realizar uma comparação dos resultados das respostas das vítimas e dos Agentes achamos pertinente cruzar a análise dos resultados destes dois grupos de inquiridos (Vítimas e Agentes), concluindo-se que existem contradições na presença/ausência de determinadas competências. Assim, o panorama que as vítimas apresentam indica um desconhecimento ou ausência mais acentuado de competências que a visão apresentada por estes profissionais da PSP.

Neste pressuposto, e particularizando inicialmente as competências dos Conhecimentos e das Habilidades, a visão das vítimas refere como positivas as competências que aludem aos conceitos e atuações que depreendem a problemática em si baseada na correta interpretação da lei, atuação sem vitimação, sem estereótipos ou juízos de valor e correta recolha da informação que conduziu a uma boa descrição dos factos no expediente. A visão apresentada pelos Agentes nestas mesmas competências é por estes também confirmada mas complementam com outras, focando ainda saber, analisar e transmitir sobre o conceito do Estatuto da Vítima, sabem informar procedimentos seguintes, saber e intervir de forma a conferir privacidade e segurança à vítima, compreendem o conceito de ética profissional e de trabalho em equipa, no entanto, na perspetiva das vítimas não se conferiram.

No que respeita a competências das Atitudes e valores, o panorama apresentado pelas vítimas indica um desconhecimento, ou como não figurando no perfil dos Agentes, uma

maioria destas. Referiram como fazendo parte dos Agentes as Atitudes de ética, espírito de equipa, honestidade e coragem na atuação destes. Por outro lado, a visão dos Agentes apenas exclui do seu perfil atitudinal a predisposição para uma educação continuada na área da problemática, compreendendo todas as outras atitudes como inseridas nos seus perfis, demonstrando assim também uma incongruência na visão destes dois grupos de inquiridos.

Como conclusão deste cruzamento de dados, e após a definição de um perfil de competências por parte dos especialistas, percebemos que o maior défice, desconhecimento, lacuna ou ausência de competências por parte dos Agentes da PSP para o referido atendimento se foca nas competências dos Conhecimentos e das Habilidades. No que respeita às competências das Atitudes os resultados apresentam assim uma avaliação mais favorável, quer por parte dos Agentes quer pelas vítimas, no entanto percebemos que igualmente neste campo muito falta melhorar para um mais eficaz atendimento.

Esta análise permite assim responder à pergunta de partida deste estudo: Quais as competências que existem e quais as que se evidenciam como necessárias no Agente da PSP para o atendimento à mulher vítima de violência conjugal? Concluindo-se que um existe um conjunto de competências que têm de ser melhoradas, outro que têm de ser adquiridas, dados conferidos nos termos da análise dos resultados dos inquéritos que compreenderam o diagnóstico de necessidades de competências realizado, e que permitem assim concluir que os objetivos propostos foram alcançados.

A «competência profissional» analisada neste trabalho, numa interpretação baseada e adaptada para este estudo segundo o conceito de Le Boterf (2003), refere-se assim a um conceito em construção e interdisciplinar. Refere-se à mobilização de forma particular pelo profissional na sua atuação com um bom desempenho de um conjunto de saberes de naturezas diferenciadas, as quais formam as competências intelectuais, comportamentais, técnicas, funcionais, éticas e políticas, por forma a gerar resultados reconhecidos pessoal, profissional, organizacional e socialmente, e só assim o profissional saberá agir com competência numa situação concreta (Le Boterf, 2003:11).

Perante estas considerações, devemos perceber que o atendimento competente por parte do Agente da PSP a estas vítimas em particular deverá expressar uma nova forma de estar na comunidade. Atualmente, o Agente da PSP têm a sua função focada na elaboração da peça processual (processual-penal)<sup>42</sup>, no entanto, cada vez mais este ato deverá ser

---

<sup>42</sup> Vertente processual-penal resulta da participação das Polícias enquanto órgão de política criminal no processo penal. Neste âmbito, as Polícias têm a obrigação de transmitir ao Ministério Público a queixa-crime e de atos

complementado com uma vertente psicossocial, a qual se expressa no “apoio às vítimas (...) e diz respeito à consideração que devem ter as Polícias na sua relação de proximidade com os cidadãos que foram ou estão a ser vítimas de crime” (APAV, 2010:119). Neste sentido, apoiar eficazmente a mulher vítima de violência conjugal implica o desenvolvimento de um conjunto articulado de diligências, as quais foram apresentadas e definidas em competências profissionais pelos especialistas deste estudo.

Perante a noção de que o Agente da PSP não pode ser em simultâneo Polícia, Assistente Social, Psicólogo, Jurista, Socorrista, ou mesmo um conjunto de outros profissionais que intervêm ou podem vir a participar neste processo, percebemos também que cada vez mais se torna essencial ter de «beber» um pouco a estes outros «saberes», funcionando como uma vontade natural de estar mais perto da globalidade das necessidades das mulheres vítimas de violência conjugal que pedem ajuda, atribuindo-lhe mesmo tanta importância quanto à vertente processual-penal, pois, só assim, o Polícia pode criar esta proximidade e condicionar positivamente a recuperação da crise e melhorar o estado de sofrimento em que se encontram.

Uma outra conclusão refere-se às competências organizacionais, que tal como os profissionais também possuem competências, as quais representam a integração e a coordenação das competências individuais para que as organizações obtenham bons desempenhos (Fleury & Fleury, 2004:55; Zarifian, 2001). Neste sentido, e como refere Le Boterf (2003), a forma como os profissionais trabalham difere também da forma como as organizações descrevem esse trabalho nos manuais, nos programas de formação, nos esquemas organizacionais e nas descrições de funções, no entanto, na temática do atendimento específico investigado neste trabalho verificou-se a inexistências destes dados internos (PSP). A Instituição PSP deve assim organizar-se e funcionar como uma rede de competências, pois o seu desempenho depende da sua capacidade para mobilizar e combinar os recursos em competências dos seus atores (Le Boterf, 2003:232).

Cada vez mais, a globalização assume um ritmo das mudanças intenso onde “(...) mutações socioeconômicas impõe uma atualização contínua das competências (...) É necessária, portanto, uma formação do tipo «life long learning»” (Bernabei, 2003:17). Neste sentido a formação ao longo da vida pelos Agentes da PSP deixa de ser uma proposta e passa a ser uma exigência na atual sociedade, onde a aprendizagem contínua e atualização constante

---

cautelares necessários e urgentes para assegurar os meios de prova, sendo, geralmente responsáveis pela maioria das investigações no âmbito do inquérito consequente (APAV, 2010:118-119).

promovem o bem-estar dos seus utentes, em particular neste estudo, as mulheres vítimas de violência conjugal.

Alcançados os objetivos deste estudo, pronunciamo-nos agora de alguns obstáculos e dificuldades que ocorreram no seu decorrer, limitando de alguma forma a presente investigação, no entanto, todos foram superados com maior o menor dificuldade.

Evidenciamos aqui as deslocações aos dez Departamentos da PSP com a finalidade de recolher os contactos e dados das vítimas, o que depreendeu a leitura, consulta e análise de inúmeros «Autos de Notícia por Violência Doméstica» em formato de papel. Também a primeira abordagem a estas vítimas, por contacto telefónico, foi morosa e dispendiosa, bem como a resposta aos inquéritos não decorreu nos tempos pré-estabelecidos. A delineação do grupo de especialistas assumiu também alguma delonga, uma vez que o contacto com alguns, por motivos profissionais e/ou Institucionais, se apresentou dificultada.

No que respeita a investigações futuras e numa visão prospetiva podem ser elencadas as seguintes:

- Realizar uma investigação para identificar como poderá contribuir a Instituição PSP nos processos de aprendizagem para a interiorização de competências dos Agentes, neste tipo de atuação.
- Realizar uma investigação para conhecer as competências das Forças de Segurança face à violência doméstica/conjugal noutros países, nomeadamente da Europa.
- Realizar um estudo similar para identificação das competências dos Agentes da PSP para um atendimento eficaz a diferentes tipos de vítimas de crimes mais sensíveis (e.g., menores, idosos, vítimas de violação, entre outros).
- Realizar estudos mais pormenorizados na Instituição PSP, ao nível de Comandos e em contextos socioculturais e geográficos diferentes, para identificação das competências dos Agentes da PSP para este atendimento eficaz (uma vez que a particularidade geográfica, económica, religiosa, cultural, ética, entre outras, poderá requer determinadas competências específicas baseadas nestes fundamentos).

Pretende-se com este estudo poder extrapolar os resultados aos profissionais da PSP que atuam no âmbito de todo o território nacional, e com a convicção da necessidade de reflexões incessantes sobre a intervenção destes profissionais no âmbito da violência doméstica e particularmente na violência conjugal sobre a mulher, a que com maior prevalência sucede, encetou-se esta investigação, propondo-se a contribuir para o progresso das medidas e estratégias de atuação, e criar impacto nas políticas públicas e sociais da área.

## Bibliografia

- Alarcão, Isabel (2004). *Professores Reflexivos em uma Escola Reflexiva*. São Paulo: Cortez Editora.
- Alarcão, Madalena (2002). *(des) Equilíbrios Familiares*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Almeida, S. (2001). *Violência na Família*. In: SILVA, L. (org.), *Acção Social na Área da Família*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Alvarenga, António, Carvalho, Paulo Soeiro de, Escária Susana (2007). *DELPHI - Métodos e Aplicações*. Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais. Lisboa: Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional. Acedido a 10 de Abril de 2012 em <http://www.dpp.pt/Lists/Pesquisa%20Avanada/Attachments/3022/Delphi.pdf>.
- Amaro, António (2009). *O socorro em Portugal. Organização, formação e cultura de segurança nos corpos de bombeiros, no quadro da Protecção Civil*. Tese de Doutoramento em Geografia Humana. Portugal: Faculdade de Letras - Universidade do Porto. Acedido a 17 de Abril de 2012 em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/23116/2/tesedoutantonioamaro000093106.pdf>.
- Amaro, António (2008). *Segurança Humana na Sociedade do Risco. A Crise do Modelo Estadocêntrico na(s) Segurança(s)*. Revista Territorium, nº 15, pp. 83-94. Acedido a 12 de Abril de 2012 em <http://www1.ci.uc.pt/nicif/riscos/downloads/t15/Antonio%20Amaro%20seguranca%20humana.pdf>.
- Anaut, Marie (2005). *A resiliência*. Lisboa: Climepsi.
- Ander-Egg, E. (1978). *Introducción a las técnicas de investigación social*. Buenos Aires: Nueva Visión.
- Andrade, Maria Margarida (2001). *Introdução à metodologia do Trabalho Científico: elaboração de trabalhos na graduação*. 5. Ed°. São Paulo: Atlas.
- Antunes, Manuel de Azevedo (2006). *Para uma Utilização do SPSS - Statistical Package for the Social Sciences - Guia do Utilizador, Parte I – Estatísticas Descritivas*. Lisboa: Edições Universitárias Lusófonas.
- Antunes, M. A. F. (2002). *Violência e vítimas em contexto doméstico*. In: C. Machado & R. A. Gonçalves (Ed.), *Violência e vítimas de crimes*, I: Adultos. Coimbra: Quarteto Editora.

- Associação Portuguesa De Apoio À Vítima [APAV]. (2010). *Manual Alcipe - Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência*. 2.<sup>a</sup> Edição Revista e Atualizada. Lisboa: Associação Portuguesa De Apoio À Vítima.
- Araújo, M.F. (2008). *A abordagem de gênero na clínica com casais*. In: I.C. (org). *Família: diagnóstico e abordagens terapêuticas*. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan.
- Aristóteles (2003). *Ética a Nicômaco*. São Paulo: Martin Claret.
- Aristóteles (1995). *Les Grands Livres d'Éthique*. Évreux: Arléa.
- Arnsperger, Christian e Parijs, Philippe Van (2004). *Ética Económica e Social*. Lisboa: Edições Afrontamento.
- Ashley, P. (2002). *Ética, valores e cultura: especificidades do conceito de responsabilidade social corporativa*. In: *Ética e Responsabilidade Social nos Negócios*. São Paulo: Saraiva.
- Azevedo, M. A. & Guerra, V. N. A. (2001). *Mania de bater*. São Paulo: Iglu.
- Barros, F. (2008). *A Participação da Vítima no Processo Penal*. Rio de Janeiro: Lumen Juris.
- Bege, Gisele (2010). *Percepções de Jovens Aprendizes e de seus Supervisores sobre Competências Requeridas na Formação para a primeira Oportunidade Profissional*. Tese de Mestrado em Psicologia. Brasil: Universidade Federal de Santa Catarina. Acedido a 3 de Março de 2012 em <http://www.cfh.ufsc.br/~ppgp/Gisele%20Bege.pdf>.
- Bernabei, Pamela (2003). *Psicologia Managerial: o conhecimento que consente a escolha optimal*. São Paulo: FOIL.
- Bitencourt, Cláudia (2004). *Gestão contemporânea de pessoas: novas práticas, conceitos tradicionais*. Porto Alegre: Bookman.
- Bourdieu, Pierre (2003a). *O poder simbólico*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Bourdieu, Pierre. (2003b). *A dominação masculina*. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil.
- Brandão, Hugo P. & Guimarães, Tomás A. (2001). *Gestão de competências e gestão de desempenho: tecnologias distintas ou instrumentos de um mesmo constructo?* Brasil: Revista de Administração de Empresas, v. 41, n. 1, p. 8-15. Acedido a 2 de Março de 2012 em <http://www.scielo.br/pdf/rae/v41n1/v41n1a02.pdf>.
- Breus, T. L. (2007). *Políticas Públicas no Estado Constitucional*. Belo Horizonte: Fórum.
- Bruno-Faria, Maria de Fátima & Brandão, Hugo Pena. (2003). *Gestão de competências: identificação de competências relevantes a profissionais da Área de T&D de uma organização pública do Distrito Federal*. Rio de Janeiro: Revista de Administração Contemporânea. v. 7, nº 3, pp. 35-56, jul/set. Acedido a 19 de Abril de 2012 em <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/840/84070303.pdf>.

Cabral-Cardoso, C. Estêvão, C. & Silva, P. (2006). *As Competências Transversais dos Diplomados do Ensino Superior: Perspectiva dos Empregadores e dos Diplomados*. Guimarães: TecMinho.

Camon, U. A. A. (2003). *E a psicologia entrou no hospital*. São Paulo: Pioneira.

Canário, R. (2007). *Aprendizagens e Quotidianos Profissionais*. Loures: Lusociência.

Carbone, Pedro Paulo; Brandão, Hugo Pena; Leite, João Batista Diniz & Vilhena, Rosa (2006). *Gestão por competências e gestão do conhecimento*. Rio de Janeiro: FGV.

Carvalho, J. Eduardo (2009). *Metodologia do trabalho científico: “saber-fazer” da investigação para dissertações e teses*. 2.<sup>a</sup> Edição. Lisboa: Escolar Editora.

Casique L., Furegato A. R. F. (2006). *Violência contra mulheres: reflexões teóricas*. Revista Latino-am Enfermagem. Acedido a 22 de Março de 2012 em URL: [http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n6/pt\\_v14n6a18.pdf](http://www.scielo.br/pdf/rlae/v14n6/pt_v14n6a18.pdf).

Castells, M. (2002). *A Sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra.

Champhenoudt, R. Q. (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Chiavenato, Idalberto (1994). *Recursos humanos na Empresa: pessoas, organizações e sistemas*. São Paulo: Atlas.

Comissão para a Igualdade e Para os Direitos das Mulheres [CIDM] - Associação Famílias (2009/2010). *Guia Pedagógico - Violência Doméstica - Pelos Caminhos da Violência Doméstica: Um Encontro com a Violência Conjugal* (2009/2010). Braga/Bragança: Sinergias. Acedido a 12 de Abril de 2012 em [http://issuu.com/projectosinergias/docs/guia\\_pedag\\_gico\\_viol\\_ncia\\_dom\\_stica?mode=window&pageNumber=2](http://issuu.com/projectosinergias/docs/guia_pedag_gico_viol_ncia_dom_stica?mode=window&pageNumber=2).

Costa, José Martins Barra da (2003). *Sexo, Nexo e Crime*. Lisboa: Edições Colibri.

Costa, Maria Emília & Duarte, Cidália (2000). *Violência familiar*. Porto: Âmbar.

Cuesta, A. (1990). *Organización del trabajo y psicología social*. Havana, Ciencias Sociales.

Dadoy, Mireille (2004). *As noções de competência e competências à luz das transformações na gestão da mão-de-obra*. Campinas: Papyrus.

Dencker, A. F. M. (1998). *Métodos e técnicas de pesquisa em turismo*. São Paulo: Futura.

Dias, M. B. (2007). *A lei Maria Da Penha Na Justiça*. São Paulo: Revista Dos Tribunais.

Dias, Isabel (2004). *Violência na família. Uma abordagem sociológica*. Porto: Edições Afrontamento.

Direção Geral Da Administração Interna [DGAI] (2012). *Relatório Anual de Segurança Interna, análise das ocorrências participadas às Forças de Segurança durante o ano de*

2011. Lisboa: Direção Geral Da Administração Interna. Acedido a 1 de Abril, 2012 em [http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-0\\_relato\\_rio\\_anual\\_seguran\\_a\\_interna.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/555724/2012-03-0_relato_rio_anual_seguran_a_interna.pdf).

Direção Geral Da Administração Interna [DGAI] (2011). *Relatório de Monitorização, Violência Doméstica, 1.º semestre de 2011, Ocorrências participadas às forças de segurança; Optimização da resposta policial; Estatutos de vítima e decisões finais em processos-crime*. Lisboa: Direção Geral Da Administração Interna. Acedido a 20 de Fevereiro de 2012 em [http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/Analise\\_VD\\_1\\_semestre\\_2011.pdf](http://195.23.38.178/cig/portalcig/bo/documentos/Analise_VD_1_semestre_2011.pdf).

Direção Geral Da Administração Interna [DGAI] (2010). *Relatório Anual de Segurança Interna, análise das ocorrências participadas às Forças de Segurança durante o ano de 2009*. Lisboa: Direção Geral da Administração Interna. Acedido a 25 de Fevereiro, 2012 em [http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi\\_2009.pdf](http://www.portugal.gov.pt/media/564305/rasi_2009.pdf).

Duarte, M. J. O. e Alencar, M. M. T. de (2011). *Família e Famílias: Práticas Sociais e Conversações Contemporâneas*. 2ª Edição. Rio de Janeiro: Lumen-Juris Editora.

Dutra, Joel Souza (2001). *Gestão por competências: um modelo avançado para o gerenciamento de pessoas*. São Paulo: Gente.

Esteves, M. (2009). *Construção e desenvolvimento das competências profissionais dos professores*. Sísifo. Revista de Ciências da Educação, 08, pp. 37-48. Acedido em 14 de Abril de 2012 em <http://sisifo.fpce.ul.pt>.

Faleiros, V. P. (1999). *Estratégias em serviço social*. São Paulo: Cortez.

Fernandes, Olga (2007). *Entre a teoria e a experiência – desenvolvimento de competências de enfermagem no ensino clínico no hospital no curso de licenciatura*. Loures: Lusociência.

Fernandes, Bruno Henrique Rocha (2006). *Competências & desempenho organizacional: o que há além do Balanced Scorecard*. São Paulo: Saraiva.

Ferrarezi, E. (2003). *Capital social: conceitos e contribuições às políticas públicas*. Revista do Serviço Público, ano 54, n.4. out./dez. 2003. Acedido a 3 de Abril de 2012 em [http://www.enap.gov.br/index.php?option=com\\_docman&task=doc\\_view&gid=2616](http://www.enap.gov.br/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2616).

Ferreira, Virgínia (2003). *O inquérito por questionário na construção de dados sociológicos*. In. Silva, A. & Pinto, J. (orgs.) *Metodologia das Ciências Sociais*. (pp. 165-196). Porto: Afrontamento.

Fialho, José (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. ULHT, Lisboa.

Figley, R. C. (1995). *Compassion Fatigue*. Brunner/Mazsel, Inc. New York: U.S.A

- Fleury, A. & Fleury, M. T. L. (2004). *Estratégias Empresariais e Formação de Competências - Um Quebra-cabeça Caleidoscópico da Indústria Brasileira*. 3.<sup>a</sup> ed. São Paulo: Editora Atlas.
- Fleury, Maria, T. L. (2003). *As pessoas na organização*. São Paulo: Editora Gente.
- Fortin, Marie-Fabienne (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Loures: Lusodidacta.
- Fortin, Marie-Fabienne (2003). *O Processo de Investigação: Da concepção à realização*. Loures: Lusociência.
- Freitas, André Guilherme Tavares de (2007). *Novas Leis de Violência Doméstica Contra a Mulher e de Tóxico*. Rio de Janeiro: Editora Lúmen Júris.
- Frey, K. (2001). *Governança eletrônica: experiências de cidades europeias e algumas lições para países em desenvolvimento*. 3, 1, 31-48. Belo Horizonte: Informação pública. Acedido a 6 de Abril de 2012 em [http://www.ip.pbh.gov.br/ANO3\\_N1\\_PDF/ip0301frey.pdf](http://www.ip.pbh.gov.br/ANO3_N1_PDF/ip0301frey.pdf).
- Giddens, Anthony (2006). *O mundo na era da globalização*. Lisboa: Presença.
- Gil, A. C. (2002). *Como elaborar projetos de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Glock, R.S, GOLDIM J.R. (2003). *Ética profissional é compromisso social*. Porto Alegre: Mundo Jovem (PUCRS).
- Gohn, M. da G. (2004). *Empoderamento e participação da comunidade em políticas sociais*. Brasil: Saúde e Sociedade, V.13, n.2, p.20-31, maio/ago, 2004. Acedido a 12 de Março de 2012 em <http://www.scielo.br/pdf/sausoc/v13n2/03.pdf>.
- Goleman, D. (1997). *Inteligência Emocional*. Rio de Janeiro: Sociedade Ind.<sup>a</sup> Gráfica Lda.
- Gonçalves, Fernando & Alves, Manuel J. (2009). *A Prova do Crime*. Coimbra: Almedina.
- Gonçalves, Hebe Signori (2003). *Infância e violência no Brasil*. Rio de Janeiro: FAPERJ/NAU.
- Gonçalves, Hebe Signori Gonçalves (2005). *Violência contra a criança e o adolescente*. Rio de Janeiro: NAU.
- Guerra, Isabel Carvalho (2002). *Fundamentos e Processos de uma Sociologia de Acção - O Planeamento em Ciências Sociais*. Cascais: Princípia.
- Guerra, Yolanda (2009). *A Instrumentalidade do Serviço Social*. São Paulo: Cortez.
- Hermam, L. Maria (2008). *Maria Da Penha Lei Com Nome De Mulher*. São Paulo: Servanda.
- Hespanha, Pedro (2000). *Entre o Estado e o Mercado - As fragilidades das Instituições de Protecção Social em Portugal*. Coimbra: Quarteto.
- Hill, Manuela & Hill, Andrew (2002). *Investigação Por Questionário*. Lisboa: Sílabo.

Hunter, James C. (2004). *O Monge e o executivo: uma história sobre a essência da liderança*. Rio de Janeiro: Sextante.

Iamamoto, Marilda (2000). *Renovação e Conservadorismo no Serviço Social, Ensaio críticos*. São Paulo: Cortez.

Jaccoud, L. (2009). *Protecção Social no Brasil: debates e desafios*. In: *Concepção e Gestão da Protecção Social Não Contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO. Acedido a 4 de Maio de 2012 em <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001830/183075por.pdf>.

Kreuger, Richard A. & Casey, Mary Anne (2000). *Focus Group - A Practical Guide for Applied Research*. London: Sage Publications.

Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2007). *Metodologia científica*. São Paulo: Editora Atlas.

Lakatos, E. & Marconi, M. A. (2001). *Fundamentos de metodologia científica*. 4.º Edição. São Paulo: Atlas.

Lakatos, M. E. & Marconi, M. A. (1985). *Fundamentos de metodologia científica*. São Paulo: Atlas.

Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (1992). *Metodologia do trabalho científico: procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos*. São Paulo: Atlas.

Le Boterf, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: ArtMed.

Lisboa, Manuel & Barroso, Zélia & Patrício, Joana & Leandro, Alexandra (2009). *Violência e Género - Inquérito Nacional sobre a Violência Exercida contra Mulheres e Homens*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género. Acedido a 15 de Outubro de 2012 em [http://195.23.38.178/siicportal/files/magnete-201102\\_Violencia\\_e\\_Genero.pdf](http://195.23.38.178/siicportal/files/magnete-201102_Violencia_e_Genero.pdf).

Lopo, Teresa Teixeira (2011). *O Diagnostico de Necessidades de Competências*, In: Revista Formar n.º 76/77, Julho-Dezembro 2011, pp. 33-35. Lisboa: Instituto do Emprego e Formação Profissional, I.P. Acedido a 4 de Janeiro de 2012 em [http://www.iefp.pt/iefp/publicacoes/Formar/Documents/Formar\\_2011/Formar\\_76\\_77.pdf](http://www.iefp.pt/iefp/publicacoes/Formar/Documents/Formar_2011/Formar_76_77.pdf).

Machado, C. e Gonçalves, R. A. (2003). *Violência e Vítimas de Crimes*. Coimbra: Quarteto.

Machado, C., Gonçalves, M., & Vila-Lobos, A. J. (2002). *Crianças expostas a múltiplas formas de violência*. In: C. Machado & R. A. Gonçalves (Ed.º), *Violência e vítimas de crimes, II: Crianças*. Coimbra: Quarteto Editora.

- Magalhães, Maria José (2005). *Mulheres, Espaços e Mudanças: O pensar e o fazer na educação das novas gerações*. Tese de Doutoramento em Ciências da Educação. Porto: Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação da Universidade do Porto. Acedido a 28 de Abril de 2012 em <http://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/19289/2/33581.pdf>.
- Magalhães, Maria José (1998). *Movimento Feminista e Educação, Portugal décadas de 70 e 80*. Oeiras: Celta Editora.
- Magalhães, Maria José, Ana Paula Canotilho & Elisabete Brasil (2007). *Gostar de Mim, Gostar de Ti, Aprender a prevenir a violência de género*. Porto: Edições UMAR.
- Manita, Celina (2005). *A intervenção em Agressores no Contexto da Violência Doméstica em Portugal. Estudo Preliminar de Caracterização*. Maia: SerSilito.
- Marconi, M. de A. & Lakatos, E. M. (2007). *Fundamentos de metodologia científica*. 6.<sup>a</sup> Edição. São Paulo: Atlas.
- Martinelli, M. L., (1989). *Serviço Social, Identidade e Alienação*. São Paulo: Cortez.
- Matos, M. (2002). *Violência Conjugal*. In C. Machado & R. A. Gonçalves, *Violência e vítimas de crimes. Volume I: Adultos* (pp. 81-130). Coimbra: Quarteto Editora.
- Marx, Karl (1980). *O Capital*. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira.
- Mezzaroba, Orides; Monteiro, Cláudia Servilha (2003). *Manual de metodologia a pesquisa no direito*. São Paulo: Saraiva.
- Mialaret, G. (1991). *A Formação dos Professores*. Coimbra: Gráfica de Coimbra.
- Minayo, M. C. S. (2007). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. São Paulo: Hucitec.
- Minayo, M. C. S. & Souza, E. R. (2003). *Missão Investigar: Entre o Ideal e a Realidade de Ser Policial*. Rio de Janeiro: Garamond.
- Minuchin, Patricia & Colapinto, Jorge e Minuchin, Salvador (1999). *Trabalhando com famílias pobres*. Porto Alegre: Artmed.
- Minicucci, Agostinho (1982). *Relações humanas: psicologia das relações interpessoais*. São Paulo: Atlas.
- Miranda, Clara Feldman de (1995). *Construindo a relação de ajuda: guia do treinador*. Belo Horizonte: Crescer.
- Monteiro, M. M. & Ferreira, P. T. (2007). *Ser Humano, Psicologia B*. Porto: Porto Editora.
- Moreira, Carlos Diogo (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. ULHT, Lisboa.

- Moreira, Isabel (2010). *A Excelência no Atendimento*. Lisboa: Lidel.
- Moura, M. C. C. de & Bitencourt, C. C. (2006). *A articulação entre estratégia e o desenvolvimento de competências gerenciais*. São Paulo, RAE electron. V. 5, n. 1, 2006. Acedido a 9 de Janeiro de 2012 em <http://www.scielo.br/pdf/raeel/v5n1/29560.pdf>.
- Mouro, H. (2009). *Modernização do Serviço Social - Da Sociedade Industrial à Sociedade do Risco*. Coimbra: Edições Almedina, SA.
- Observatório de Mulheres Assassinadas da UMAR [OMA] (2012). *Relatório anual das mulheres assassinadas a nível nacional no âmbito da conjugalidade no ano de 2011*. Lisboa: União de Mulheres Alternativa e Resposta. Acedido a 10 de Abril, 2012 em <http://www.umarfeminismos.org/images/stories/oma/2011/UMAR%20%20OMA%202011>.
- Oliver, R. (1997). *Satisfaction - A behavioural perspective on consumer*. Irwin: McGraw-Hill.
- Oliveira, M. M.; Teixeira, K. M.D.; Santana, M. M.; Oliveira, P. R. C.; Lélis C. T.; Freitas, M. C. P. e Linhares, A. M. (2009). *Marcas Psicológicas da Violência Doméstica: análise de histórias de vida de mulheres de comunidades populares urbanas*. Revista Textos e Contextos v. 8, p. 123-139. Acedido a 14 de Maio de 2012 em <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/fass/article/viewFile/5678/4131>.
- Oliveira, Ana Sofia Schmidt (1999). *A vítima e o direito penal: uma abordagem do movimento vitimológico e seu impacto no direito penal*. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais.
- Pais, Elza (1998). *Homicídio conjugal em Portugal*. Lisboa: Hugin.
- Patricia, Krieger Grossi, Tavares, Fabrício André, Oliveira, Simone Barros de. (2008). *A Rede De Proteção À Mulher Em Situação De Violência Doméstica: Avanços E Desafios*. *Athenea Digital*, otoño, n.º14. Barcelona, España: Universidad Autónoma de Barcelona. pp. 267-280. Acedido a 9 de Abril de 2012 em <http://redalyc.uaemex.mx/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=53701417>.
- Payne, Malcolm (2002). *Teoria do Trabalho Social Moderno*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Pereira, Alexandre (2005). *Guia prático de utilização do SPSS: análise de dados para ciências sociais e psicologia*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Perrenoud, P. (2001). *Ensinar: agir na urgência, decidir na incerteza*. Porto Alegre: Artmed.
- Polit, D., Beck, C., Hungler, B. (2004). *Fundamentos de Pesquisa em Enfermagem - métodos, avaliação e utilização*. Porto Alegre: Artmed.
- Quivy, Raymond & Campenhoudt, Luc Van (2005). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Reis, Vanessa (2002). *Violência Doméstica e Actuação Policial*. Monografia do 14º Curso de Formação de Oficiais de Polícia Inédita. Lisboa: ISCPSI.

Rocha, Lourdes de Maria Leitão Nunes (2007). *Casas-Abrigo: no enfrentamento da violência de gênero*. São Paulo: Veras Editora.

Rodrigues, Marlene (2012). *Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. Comunicação apresentada em 6 de Julho de 2012 no *Workshop: Teorias e Estudos sobre Violência Doméstica*. ULHT, Lisboa.

Rodrigues, Marlene Braz (2007). *Corpo, Sexualidade e Violência Sexual - Análise e Intervenção Social*. Lisboa: CPIHTS/Veras.

Ruas, Roberto Lima (2005). *Os novos horizontes da gestão: aprendizagem organizacional e competências*. Porto Alegre: Bookman.

Ruas, Roberto Lima (2001). *Desenvolvimento de competências gerenciais e contribuição da aprendizagem organizacional*. São Paulo: Atlas.

Ruas, Roberto Lima (1999). *A problemática do desenvolvimento de competências e a contribuição da aprendizagem organizacional*. São Paulo: Anais.

Sá, António Lopes de (2001). *Ética profissional*. São Paulo: Atlas.

Saffioti, Heleieth I. B. (2004). *Gênero, patriarcado, violência*. São Paulo: Editora Fundação Perseu Abramo.

Saffioti, Heleieth I. B. (2001). *Contribuições feministas para o estudo da violência de gênero*. Campinas: Cadernos Pagu.

Sani, Ana Isabel (2002). *As crianças e a violência*. Coimbra: Quarteto.

Santos, Armando Cuesta (2001). *O uso do método Delphi na criação de um modelo de competências*. São Paulo: Revista de Administração. V.36, n.º 2, p.25-32, abril/junho de 2001.

Acedido a 17 de março de 2012 em <http://www.google.pt/#hl=ptPT&output=search&sclient=psyab&q=Revista+de+Administra%C3%A7%C3%A3o+S%C3%A3o+Paulo+v.36+n.2+p.2532+abril%2Fjunho+2001&oq=&fp=e282a6645ff3f54>.

Schiefer, U. (2006). *Manual de Planeamento e Avaliação de Projectos*. Estoril: Principia.

Schiffman, L. & Kanuk, L. L. (2000). *Comportamento do Consumidor*. Rio de Janeiro: LTC.

Silva, E. L. da & Menezes, E. M. (2001). *Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação*. Florianópolis: Laboratório de Ensino da Universidade Federal de Santa Catarina.

Simões, C. (2007). *Curso de Direito do Serviço Social*. São Paulo: Cortez.

- Solier, Márcia de (2007). *Movimentos de bairro e Estado: lutas na esfera da reprodução na América Latina*. In: J. Á. Moisés (Org.) *Cidade, povo e poder*. Rio de Janeiro: Paz e Terra.
- Sousa, Liliana (2005). *Famílias multiproblemáticas*. Coimbra: Quarteto.
- Sousa, Liliana; Hespanha, Pedro; Rodrigues, Sofia & Grilo, Patrícia (2007). *Famílias Pobres: desafios à intervenção social*. Lisboa: Climepsi.
- Souza, Luiz Antônio De & Kumpel, Vitor Frederico (2008). *Violência Doméstica e Familiar Contra a Mulher*. São Paulo: Método.
- Soydan, H. (2003). *La historia de las ideas en el trabajo social*. Valência: Tirant lo Blanch.
- Soto, Eduardo (2002). *Comportamento Organizacional: o impacto das emoções*. São Paulo: Pioneira Thompson Learning.
- Sposati, Aldaiza (2009). *Modelo Brasileiro de Proteção Social não contributiva: concepção fundantes*. In: *Concepção e Gestão da Proteção Social Não Contributiva no Brasil*. Brasília: Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome, UNESCO. Acedido a 4 de Maio de 2012 em <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001830/183075por.pdf>.
- Stein, Ernesto (2006). *A política das Políticas Públicas*. Harvard University: Elsevier.
- Tavares, José (2001). *Resiliência e Educação*. São Paulo: Cortez.
- Teixeira, M. J. & Pacheco, A. (2005). *O Programa de Saúde da Família, O Serviço Social e o Canto do Rouxinol*. São Paulo: Cortez.
- Torres, Marcelo Douglas de Figueiredo (2004). *Estado, democracia e administração pública no Brasil*. Rio de Janeiro: Editora FGV.
- Van der Klink, Marcel (2007). *Competências e ensino superior profissional: presente e futuro*. Revista Europeia de Formação Profissional, n.º 40 (1). União Europeia: Cedefop. Acedido a 22 de Março de 2012 em [http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information\\_resources/Bookshop/468/40\\_en\\_vanderklink.pdf](http://www.cedefop.europa.eu/etv/Upload/Information_resources/Bookshop/468/40_en_vanderklink.pdf).
- Vasconcelos, E.M. (2003). *O Poder que Brota da Dor e da Opressão: empowerment, sua história, teorias e estratégias*. São Paulo: Paulus.
- Vilas Boas, A. A. e R.O.B. (2009). *Gestão estratégica de pessoas*. Rio de Janeiro: Elsevier.
- Vilelas, José (2009). *Investigação: o processo de construção do conhecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Vinagre, M. S. (1992). *Violência contra a mulher: Quem mete a colher?* São Paulo: Cortez.

Violence Against Women Europe [WAVE] (2010). *Relatório da Violência Contra a Mulher na Europa*. Viena: WAVE - Office. Acedido a 25 de Março, 2012 em [http://aoef.at/cms/doc/WAVE\\_COUNTRY%20REPORT%202010\\_NEU.pdf](http://aoef.at/cms/doc/WAVE_COUNTRY%20REPORT%202010_NEU.pdf).

Webb, Stephan (2006). *Social work in a risk society: social and political perspectives*. Nova York: Palgrave Macmillan.

Wright, James T. C. Giovinazzo, Renata A. (2000). *Delphi - Uma Ferramenta de Apoio ao Planeamento Prospectivo*. Caderno de Pesquisas em Administração, v. 01, no 12, 2º trimestre/2000. São Paulo: FIA/FEA/USP.

Zanelli, José Carlos; Borges-Andrade, Jairo Eduardo; Bastos, Bittencourt (2004). *Psicologia, Organizações e Trabalho no Brasil*. Porto Alegre: Artemed.

Zarifian, Philippe (2001). *Objetivo competência: por uma nova lógica*. São Paulo: Atlas.

## **Legislação**

Constituição da República Portuguesa.

Código Penal Português.

Código de Processo Penal Português.

Convenção sobre a eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Mulher.

Declaração Universal dos Direitos Humanos.

Lei n.º 61/91, de 13 de Agosto, DR n.º 185, I Série - A, p. 4100 - Garante proteção adequada às mulheres vítimas de violência.

Lei n.º 59/98, de 25 de Agosto, DR n.º 195, I Série - A, p. 4245 - Alteração do CPP com a inclusão da medida de afastamento do ofensor da casa de morada comum com a vítima nos casos de violência doméstica.

Lei n.º 107/99, de 03 de Agosto, DR n.º 179, I Série - A, p. 4994 - Criação da rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de violência.

Lei n.º 129/99, de 20 de Agosto, DR n.º 194, I Série - A, p. 5536 - Aprova o regime aplicável ao adiantamento pelo Estado de indemnização devida às vítimas de violência conjugal.

Lei 136/99, de 28 de Agosto, DR n.º 201, I Série - A, p. 5949 - Alteração ao Dec. Lei 423/99, de 30 de Outubro, que aprovou o regime jurídico de proteção às vítimas de crimes violentos.

Lei n.º 7/2000, de 27 de Maio, DR n.º 123, I Série - A, p. 2458 - Alterações ao CP intitulando seu artigo 152º de «Violência Doméstica».

Lei n.º 6/2001, de 11 de Maio, DR n.º 109, I Série - A, p. 2796 - Adota medidas de proteção das pessoas que vivam em economia comum.

Lei 7/2001, de 11 de Maio, DR n.º 109, I Série - A, p. 2797 - Adota medidas de proteção da união de facto.

Lei 45/2004, de 19 de Agosto, DR n.º 195, I Série - A, p. 5362 - Estabelece o regime jurídico das perícias médico-legais e forenses.

Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto, DR n.º 168, I Série, p. 6065 - Orgânica da PSP.

Lei n.º 59/2007, de 4 de Setembro, DR n.º 170 - I Série, p. 6181 - 23.ª alteração ao CP.

Decreto-Lei n.º 423/91, de 30 de Outubro, DR n.º 250, I Série - A, p. 5576 - Indemnização, por parte do Estado, às vítimas de crimes violentos.

Decreto-Lei n.º 323/2000, de 19 de Dezembro, DR n.º 291, I Série - A, p. 7375 - Regulamenta a Lei que cria a rede pública de casas de apoio às vítimas de Violência Doméstica.

Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de Janeiro, DR n.º 18, I Série - B, p. 594 - Regula as condições de organização, funcionamento e fiscalização das casas de abrigo previstas na Lei n.º 107/99, de 3 de Agosto e no Decreto-lei n.º 323/2000, de 19 de Dezembro, e que integram a rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de violência.

Resolução da Assembleia da República n.º 7/2000, de 26 de Janeiro, DR n.º 21, I Série - A, p. 324 - Concretização de medidas de proteção das vítimas de violência doméstica.

Portaria n.º 229-A/2010 de 23 de Abril, DR n.º 79, I Série - A, p. 1366 - (2) - Aprova os modelos de documentos comprovativos da atribuição do Estatuto da Vítima.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010, de 17 de Dezembro, DR n.º 243, I Série, p. 5763 - Aprova o IV Plano Nacional Contra a Violência Doméstica.

### **Fontes Informáticas**

[www.psp.pt](http://www.psp.pt), acedido em 2011 e 2012

[www.ine.pt](http://www.ine.pt), acedido em 2011 e 2012

[www.dgai.mai.gov.pt](http://www.dgai.mai.gov.pt), acedido em 2012

[www.gnr.pt](http://www.gnr.pt), acedido em 2012

[www.umarfeminismos.org](http://www.umarfeminismos.org), acedido em 2012

[www.apav.pt](http://www.apav.pt), acedido em 2011 e 2012

[www.amcv.org.pt](http://www.amcv.org.pt), acedido em 2012

[www.apmj.pt](http://www.apmj.pt), acedido em 2012

[www.cig.gov.pt](http://www.cig.gov.pt), acedido em 2012

[www.cm-loures.pt/ProjectoEspacoVida.asp](http://www.cm-loures.pt/ProjectoEspacoVida.asp), acedido em 2012

[www.wave-network.org](http://www.wave-network.org), acedido em 2012