

A polícia no apoio às vítimas de violência de doméstica: estudo exploratório com polícias e vítimas

Ana Sani
Cristina Morais

RESUMO

Com o objetivo de compreender a atuação dos agentes policiais junto das vítimas de violência de género efetuamos um estudo qualitativo que deu voz aos agentes de autoridade e às vítimas, pretendendo, através da realização de entrevistas em profundidade, aceder e confrontar as representações sobre o *empowerment* dado por estes à vítima de violência doméstica. Os dados recolhidos revelam que as atitudes e respostas da polícia desempenham um papel importante e contribuem para a satisfação da vítima com a instituição, aumentando a probabilidade de *empowerment* da vítima de violência doméstica, através da capacitação da vítima para a melhoria da sua vida, cooperando na garantia da sua segurança, fornecendo informação, aconselhamento, suporte e encaminhamento à vítima de violência, representações que são sustentadas por ambos os grupos participantes.

Palavras-chave: Polícias. Vítimas. Violência doméstica. *Empowerment*.

Police supporting victims of domestic violence: An exploratory study on victims and police officers

ABSTRACT

In order to understand the intervention made by police with victims of gender violence we conducted a qualitative study that gave voice to both police officers and victims, aiming at, through in-depth interviews, accessing and comparing the representations of empowerment given to the victim of domestic violence. Results show that the attitudes and responses of the police play an important role and contribute to victim satisfaction with the police, increasing the likelihood of domestic violence victim empowerment, by promoting skills for victims to improve their lives, by cooperating in ensuring their security, by providing information, counselling, support and recommendation to victims of violence, as supported by both participating groups.

Keywords: Police. Victims. Domestic violence. Empowerment.

1 A ATUAÇÃO DA POLÍCIA JUNTO DAS VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

A resposta à violência doméstica tem registado em Portugal, nos últimos anos, importantes transformações quer ao nível legislativo quer ao nível das opções políticas,

Ana Sani é professora associada. Universidade Fernando Pessoa – Portugal.

Cristina Morais é Mestre em Psicologia Jurídica. Universidade Fernando Pessoa – Portugal.

Direito e Democracia	Canoas	v.16	n.1	p.5-18	jan./jun. 2015
----------------------	--------	------	-----	--------	----------------

estando esta problemática desde 2007 definida como crime autónomo, tipificado no artigo 152º do código penal português (Lei 59/2007). Assim de acordo com a Lei n.º 19/2013 de 21 de fevereiro, que pressupôs a 29.ª alteração código penal português, a redação do ponto 1 e 2 do art. 152º é a seguinte:

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

- a) Ao cônjuge ou ex-cônjuge;
- b) A pessoa de outro ou do mesmo sexo com quem o agente mantenha ou tenha mantido uma relação de namoro ou uma relação análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;
- c) A progenitor de descendente comum em 1.º grau; ou
- d) A pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão de idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite;

é punido com pena de prisão de um a cinco anos, se pena mais grave lhe não couber por força de outra disposição legal.

2 – No caso previsto no número anterior, se o agente praticar o facto contra menor, na presença de menor, no domicílio comum ou no domicílio da vítima é punido com pena de prisão de dois a cinco anos.

Trata-se de uma definição legal, que não desmerece o entendimento psicossocial do fenómeno, que não discrimina em função do género, dado que se refere a crime praticado independentemente do sexo da vítima. Este é um crime de natureza pública, que embora muitas vezes silenciado pela vítima e pela sociedade em geral, tem vindo com o decurso dos tempos a ganhar uma visibilidade (FEITOR, 2012), por vezes assustadora (cf. SSI, 2015). Nesta redação do artigo 152º não se impõe a reiteração dos factos como elemento necessário à imputação do crime, do mesmo modo que prevê este artigo, que o crime ocorre independentemente de existir ou não vínculo conjugal, não discrimina em função da orientação sexual dos envolvidos, nem tão pouco exige que haja coabitação. Outro aspeto, designadamente contemplado no ponto 2 do mesmo artigo 152º, é a gravidade deste ato quando praticado na presença de menor e no domicílio comum ou no da vítima, o que pressupõem a possibilidade de um agravamento do limite mínimo da pena do agressor. Desta forma, a vitimação infantil por exposição à violência doméstica, passa a ter uma expressão pública da sua gravidade, muito embora esta violência, noutros países possa, *per se*, traduzir a existência de um crime específico, o que não é o caso de Portugal (cf. SANI; CARDOSO, 2013).

As alterações legais são um forte incentivo ao combate à violência doméstica e às mais diversas problemáticas e realidades emergentes de violência (SANI, 2011). A violência doméstica assume um carácter prioritário na prevenção e na investigação, presente na Lei 38/2009 e urgente, como previsto no art.º 28 da Lei 112/2009. Há uma

outra postura dos magistrados no combate a este crime, assim como há evidências de uma cada vez maior sensibilização de todos para o problema e um forte incremento na construção de valores essenciais de cidadania (cf. <http://www.cig.gov.pt/>). Temos vindo a assistir a um forte incremento da ajuda institucional, em particular junto das vítimas de violência doméstica com a criação de casas de abrigo, de estruturas de atendimento, da formação de profissionais de ajuda e da criação de orientações específicas no âmbito dos planos nacionais de combate ao fenómeno (CORREIA; SANI, 2015; FARO; SANI, 2014).

Atualmente em Portugal é reconhecido o esforço realizado pelas forças de segurança no sentido de apoiar a vítima de violência doméstica (cf. link Polícia de Segurança Pública – PSP), podendo o papel e a responsabilidade da polícia passar por informar as vítimas dos seus direitos e dos serviços disponíveis para auxiliá-la (ANTUNES, 2002). Para as vítimas de violência doméstica, as respostas dos agentes da polícia (e.g., o atendimento, o aconselhamento, a mediação, a detenção) revestem-se de grande simbolismo, pois podem revelar o nível de tolerância social relativamente a uma conduta, considerando-a como criminosa ou não, justificando uma atuação em conformidade (BROWN, 1984; GRACIA, 2004; HOLDER, 2001).

A tradicional abordagem policial em situações de violência doméstica está a mudar (link PSP), todavia embora o papel da polícia nestes casos seja incontornável, há estudos que indicam que, geralmente, a resposta policial tem sido significativamente diferente da observada noutros casos de comportamento violento. Persistem ainda alguns discursos que referem que a polícia não oferece à vítima a proteção adequada, que subestima a violência e não dá seguimento a certos pedidos de ajuda, por não os considerar suficientemente graves (JORDAN, 2004) ou um verdadeiro trabalho da polícia (MACHADO; MARTINS; SANTOS; DIAS; ANTUNES; RATO, 2005). Esta condição inerente à atuação dos agentes policiais parece de algum modo também estar associada às crenças destes profissionais relativamente às vítimas, nomeadamente no que respeita à apresentação de queixa, à postura de não cooperação ou mesmo desistência da acusação (GAUTHIER, 2010), à legitimação da violência, à culpabilização assumida pela vítima ou aceitação de atitudes patriarcais (DEJONG; BURGESS-PROCTOR; ELIS, 2008).

A atuação dos agentes em resposta a situações de violência doméstica pode dar-se de forma integrada ou de uma forma isolada. Uma atuação integrada decorre da representação de que a polícia deve exercer o seu papel como parte integrante de um sistema com uma base social, juntamente com outros recursos e serviços (e.g., associações de apoio a vítimas, entidades de assistência social). Uma atuação isolada pressupõe assumir que a polícia tem a sua função circunscrita e isolada de outros recursos e serviços. O modo de atuação da polícia, como equipa integrada ou como unidade isolada, mostra de que forma esta define os seus papéis: se de uma forma ampla e flexível, em que contacta com as vítimas, tendo uma gama de serviços disponíveis, vendo-se inclusive como parte dessa rede com os mesmos objetivos; se de uma forma isolada, demonstrando os agentes da polícia um parco conhecimento dos serviços da comunidade de apoio à vítima (RUSSELL; LIGHT, 2006).

No caso de haver uma atuação como equipa integrada, um dos procedimentos consiste no estabelecimento de protocolos entre vários organismos existentes na comunidade. Estes protocolos entre a polícia e outros organismos de justiça criminal visam promover ações coordenadas, que permitam explorar conjuntamente os recursos existentes, sendo que uma das vantagens é a criação de vínculos duradouros (BALSEIRO, 2008). Contrariamente a esta, uma atuação enquanto de unidade isolada é isenta de qualquer sentido de coordenação com outros serviços ou até mesmo ligação com outras partes do sistema de justiça criminal. Consiste numa visão estreita do papel da polícia, focada exclusivamente no inquérito e na perspectiva da polícia tentar convencer a vítima a repensar a sua escolha. Ao adotar esta visão, a polícia não veria como sua a função de encaminhar as vítimas para outras instituições ou serviços sociais, provocando o efeito contrário ao de empoderamento (RUSSELL; LIGHT, 2006).

2 O CONCEITO DE EMPODERAMENTO E A VIOLÊNCIA DE DOMÉSTICA

O empoderamento pode ser definido como um processo usado pelos sujeitos, em que estes se mostram capazes de aprender a atingir os seus objetivos, considerando o esforço que é necessário fazer-se para obter resultados positivos. Para Rappaport (1987) o empoderamento constitui um mecanismo através do qual cada indivíduo ganha controlo sobre a sua vida, acabando por se tornar mais participante na comunidade em que está inserido. Tal sugere uma abordagem voltada para a criação de mudanças sociais, chamando a atenção para a ideia de que muitos problemas sociais existem devido à distribuição desigual e ao fraco acesso aos recursos (ZIMMERMAN, 2000).

O empoderamento é um conceito multidimensional, na medida que é nas várias dimensões da vida da pessoa, que esta pode encontrar os elementos, que de forma autodeterminada (DAMANT; BÉLANGER; PAQUET, 2000), a ajudem a lidar com os seus problemas. Este é um também um conceito autorreflexivo que depende da experiência subjetiva, mas igualmente da disponibilidade de opções, do acesso a informação sobre as escolhas e direitos pessoais, assim como dos apoios nas decisões a serem tomadas (CHAMBERLIN, 1997). O empoderamento pressupõe que o sujeito faça uma apreciação de si como capaz de produzir uma mudança individual, ao nível das suas crenças e atitudes e, conseqüentemente, tal pode contribuir para uma mudança social (GUTIERREZ, 1995).

Relativamente ao fenómeno da violência doméstica, esta perspectiva de empoderamento, sustenta que as vítimas não o são por opção e que se for fornecido um apoio adequado, recursos e oportunidades, as vítimas escolheriam uma vida livre de violência, para si e para seus filhos (BUSCH; VALENTINE, 2000, apud RUSSELL; LIGHT, 2006). As vítimas, mesmo reconhecendo que a violência pode revelar-se severa e repetitiva, causar danos físicos e psicológicos graves, consideram também que esta experiência gera determinação e coragem para a ação. Neste sentido, as vítimas apenas precisam de ser apoiadas nas suas decisões, daí a importância do

suporte informal e formal, sobretudo se estão fragilizadas pelo problema da violência (SANI, 2008).

Tendo em conta a importância da segurança para as vítimas de violência doméstica e a função da polícia na manutenção dessa segurança pública, no presente estudo o empoderamento foi definido como aquilo que permite que as mulheres melhorem as suas vidas e se mantenham seguras. No entanto, reconhece-se que as perspetivas das mulheres vítimas de violência e da polícia acerca do empoderamento possam ser diferentes, pelo que no estudo serão exploradas ambas as perspetivas.

3 REPRESENTAÇÕES SOBRE O EMPODERAMENTO À VÍTIMA DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: ESTUDO COM POLÍCIAS E VÍTIMAS

3.1 Objetivos gerais e específicos

Os objetivos gerais do estudo, de natureza qualitativa, que iremos apresentar eram, por um lado compreender a atuação dos agentes policiais que integravam o Modelo Integrado de Policiamento de Proximidade (MIPP), por outro conhecer as representações de vítimas de violência doméstica sobre o atendimento e acompanhamento disponibilizado pelos referidos agentes policiais. Para tal foram definidos os seguintes objetivos específicos para o estudo:

- a) Conhecer as representações sobre a atuação dos agentes policiais (equipa integrada vs. unidade isolada);
- b) Saber se deve haver alguma mudança na atuação dos agentes policiais;
- c) Perceber quais as respostas que os agentes policiais dão, mais frequentemente, às vítimas de violência doméstica;
- d) Compreender se as respostas dadas às vítimas são as mais adequadas para as situações de violência doméstica;
- e) Sondar qual o sentido de unidades especializadas dentro do Sistema Policial para lidar com o problema da violência doméstica;
- f) Conhecer quais as experiências, mais e menos positivas, que as vítimas tenham tido com a polícia

3.2 Método

A amostra para este estudo foi constituída a partir de um processo de amostragem teórica, estando a mesma organizada em dois grupos contrastantes, um com nove agentes policiais que integram o MIPP de uma esquadra, situada na cidade do Porto (Portugal) e um outro composto por três vítimas de violência doméstica com contacto

prévio com a PSP. Dos nove agentes entrevistados, dois são do sexo feminino e sete do sexo masculino. Quatro dos agentes integram a Equipa de Proximidade e de Apoio à Vítima (EPAV), são responsáveis pela segurança e policiamento de proximidade (e.g., prevenção da violência doméstica, apoio às vítimas de crime e acompanhamento pós-vitimação). Outros quatro pertencem a Equipa de Proximidade Escola Segura (EPES), responsáveis pela segurança e vigilância nas áreas escolares. Um dos agentes é o coordenador responsável por ambas as equipas.

Do grupo de vítimas entrevistadas, duas são do sexo feminino e uma do sexo masculino, as quais foram atendidas na esquadra onde trabalhavam os agentes suprarreferidos. Para o período estipulado para a recolha de dados foram estas as vítimas que mostraram disponibilidade para serem entrevistadas. Dado trata-se de um estudo de caráter exploratório, visando o interesse numa análise mais aprofundada junto das entidades policíacas, acedemos a que pudessem funcionar como grupo contrastante.

Para a recolha de dados foram construídos e testados previamente dois guiões de entrevista, um para ser aplicado aos agentes policíacos e outro para recolher dados junto de vítimas. As entrevistas do tipo semidiretivas eram compostas questões abertas versando os objetivos específicos do estudo. As entrevistas foram realizadas em início de 2011, durante duas semanas consecutivas e tiveram uma duração média de 12 minutos.

Quanto ao procedimento, todos os participantes leram e assinaram um pedido de consentimento para a realização das entrevistas, tendo sido salvaguardada a identidade e confidencialidade da informação prestadas. As entrevistas foram realizadas durante duas semanas consecutivas e decorreram numa sala da esquadra da polícia destinada aos atendimentos. As entrevistas tiveram uma duração média de 15 minutos, tendo sido gravadas em formato áudio para posterior transcrição e análise de conteúdo (BARDIN, 2009). O conteúdo foi analisado de acordo com algumas categorias previamente estabelecidas, captando semelhanças e diferenças no discurso dos agentes e das vítimas, mantermo-nos fiéis às particularidades das narrativas. Posteriormente partimos para interpretação com base na revisão teórica realizada procedendo à confrontação com os resultados fornecidos pela investigação (LANDRY, 2003).

3.3 Apresentação e discussão dos resultados

Para uma melhor apreensão dos dados passaremos à apresentação dos mesmos de acordo com os objetivos específicos, previamente apresentados.

a) Conhecer as representações sobre a atuação dos agentes policíacos (equipa integrada vs. unidade isolada);

Verificámos que existe uma noção de funcionamento integrado, reforçada por todos os agentes entrevistados, tendo as vítimas também uma noção deste tipo de atuação, pois ao mesmo tempo que são encaminhadas para a polícia, desta também são encaminhadas

para outras instituições. Averiguámos que há estabelecimento de protocolos com outras instituições, dado que a polícia necessita do apoio de outras entidades, pois não consegue funcionar de forma isolada.

[...] não há funcionários das instituições na polícia e vice-versa, há é um protocolo de cooperação entre as duas instituições de forma a agirmos de modo complementar.. (Agente A)

[...] fui pedir ajuda à assistente social e ela mandou-me, encaminhou-me para a 7ª esquadra para participar da queixa contra a violência doméstica para pôr um fim a isto. Foi quando eu vim cá participar da queixa e fui bastante bem atendida e bem encaminhada, fizeram tudo o que estava ao alcance deles, para me apoiar no que eu necessitava [...]. (Vítima A)

No entanto sabem que este funcionamento integrado ainda não se encontra firmado em toda a população policial.

[...] se calhar uma boa parte da polícia trabalha como uma unidade isolada, que é, chega à casa das pessoas, preenche o auto de violência doméstica e pouco mais do que aquilo que está no papel é feito para contornar esta situação. (Agente B)

As equipas do MIPP, não se limitam apenas à atuação particular da polícia e vêm a sua função como parte integrante de uma rede de serviços, procurando articulações com outras instituições. Em resultado de protocolos entre a PSP e outras instituições verificámos que a atuação da polícia se baseia em questões informativas, de aconselhamento e de encaminhamento.

[...] perguntaram se eu queria um acolhimento, que iam comigo a casa, buscar os miúdos, portanto, fui bastante acompanhada [...]. (Vítima A)

b) Saber se deve haver alguma mudança na atuação dos agentes policiais;

Os agentes e vítimas entrevistados reforçam a ideia de que a forma de trabalho não deve ser alterada, pois é uma forma de trabalho funcional. As vítimas possuem noção de que muitas coisas foram alteradas para melhor, nomeadamente a proteção da vítima e os agentes perceberam que ao trabalhar desta forma têm nas vítimas um impacto positivo. Este modo de atuação é reconhecido pelas vítimas como uma dimensão importante em termos de empoderamento das mesmas (RUSSELL; LIGHT, 2006).

No entanto, este grupo de agentes sabe que a atuação ainda não é a desejável mas que caminha para isso e consideram que a mudança seria desejada apenas no sentido de

reforçar o modo de atuação, nomeadamente o reforço de laços entre instituições, pois muitas das vezes as próprias vítimas vão procurar ajuda e não a obtêm.

c) Perceber quais as respostas que os agentes policiais dão, mais frequentemente, às vítimas de violência doméstica;

No que diz respeito ao tipo de respostas dadas pelos agentes, verifica-se que as atitudes e respostas não desempenham apenas um papel importante na formação do ambiente social no qual as vítimas estão inseridas, mas também tem um efeito importante sobre a satisfação das mesmas com a polícia.

Ao longo do tempo houve várias alterações no modo de atuar da polícia. Atualmente, as respostas passam por informar, encaminhar e prevenir o risco de revitimização.

[...] as respostas que nós damos é no sentido de a vítima, sentir o apoio da parte da polícia [...] no sentido de ela se sentir acompanhada [...] o facto de a polícia criar programas específicos, com objetivos específicos, sendo que um deles é esta temática, esta questão da violência doméstica denota que a polícia tem preocupação e quer transmitir essa preocupação às pessoas que estão a ser vítimas desse tipo de problema [...]. (Agente A)

Aqui, tanto agentes como vítimas reforçam a questão do acompanhamento à vítima, com base num suporte formal orientado para a vítima e para o que ela necessita. As vítimas sentem-se acompanhadas e amparadas em tudo o que necessitam, fazendo da polícia um local de apoio, ao qual podem recorrer sempre que necessário:

[...] perguntaram se eu queria um acolhimento, que iam comigo a casa, buscar os miúdos, portanto, fui bastante acompanhada [...]. (Vítima A)

Desta forma proceder ao encaminhamento das vítimas e efetuar o acompanhamento das mesmas numa perspetiva de pós-vitimização, em parceria com entidades de apoio social, constituem o procedimento padrão destas equipas (BALSEIRO, 2008). Para além disso, o papel da polícia no apoio às vítimas, deve passar por informá-las acerca dos seus direitos e dos recursos disponíveis na comunidade (ANTUNES, 2002).

Os agentes entrevistados reforçam a ideia de que deveria haver mais articulação entre eles e acima de tudo que deveria haver uma maneira de estimular a sensibilidade de alguns agentes, uma vez que existem diferentes formas de atuação dentro da instituição.

[...] nós temos colegas que tentam encaminhá-las, tentam dar mais, encaminhá-la e estar mais perto da situação não é? Continuamente ver se ela está bem, se não está, e há outros que nem tanto, [...] cortam por ali e não tentam fazer mais nada [...]. (Agente D);

[...] existem outros, outro tipo de polícia que se calhar, o tipo de intervenção a nível de recolha e encaminhamento, nunca fez nenhum, porque há necessidades e necessidades e a partir daí elas ficam desamparadas, e existe o policiamento de proximidade para dar seguimento a isso. (Agente B)

Os agentes percebem a importância do seu modo de atuação, sabem que devem corresponder às expectativas das vítimas, mas que nem sempre o conseguem. Por vezes reclama-se que a polícia não oferece à vítima a proteção adequada, que subestima este tipo de violência e não dá seguimento a certos pedidos de ajuda, pois não os considera suficientemente graves ou prioritários (Balseiro, 2008). Todavia a abordagem tradicional da polícia está a ser alterada (Nações Unidas, 2003).

d) Compreender se as respostas dadas às vítimas são as mais adequadas para as situações de violência doméstica;

De um modo geral, todos afirmaram que as respostas dadas eram as mais adequadas, mas que com algumas modificações a sua atuação poderia ser melhorada.

[...] num modo geral as respostas acho que sim, tanto ao nível de segurança, de conselhos de segurança para a própria vítima, a nível de encaminhamento, encaminha-se sempre Acho que, pelo menos há um interesse dos agentes demonstrarem, entrarem em contacto com instituições para lhes dar um apoio psicológico e depois há as instituições para um abrigo também, sempre que a vítima o solicitar vamos acompanhar. (Agente H)

[...] aquela proteção que necessitava tive. (Vítima A)

[...] as respostas foram as melhores [...] deram-me todo o apoio que eu precisava [...] (Vítima C)

Os dados são congruentes com outros estudos, como o realizado por Apsler, Cummins e Carl (2003), cujos resultados demonstraram que 75% das vítimas classificam de “muito útil” a atuação dos agentes no seu caso, estas eram vítimas que queriam ajuda para obter aconselhamento e que a receberam. As vítimas que não queriam qualquer tipo de ajuda, mas, mesmo assim, tiveram acesso a ajuda, forneceram à polícia as avaliações mais baixas.

Os agentes referem que não podem substituir-se à vítima. O facto das respostas serem adequadas ou não, não depende apenas dos agentes, mas também do que a vítima acha e sente no momento, se está ou não disponível a receber ajuda.

[...] desde conselhos de segurança, desde encaminhamentos para outras instituições e, e mesmo da saída da própria residência, é claro que isso também trabalha sempre em sintonia com a própria vítima porque se ela não quer sair de casa ou, ou, pronto tudo depende do tipo de violência doméstica [...] (Agente H)

Os agentes neste tipo de policiamento dão especial importância à experiência das vítimas, procurando dar-lhes uma resposta de ajuda eficaz (ANTUNES, 2002). Referem também que entender a vítima parte de cada agente.

e) Sondar qual o sentido de unidades especializadas dentro do Sistema Policial para lidar com o problema da violência doméstica;

A opinião expressa por vítimas e agentes é que deveria haver uma equipa especializada em todas as esquadras e uma maior divulgação desta equipa.

[...] uma vítima pode deslocar-se a qualquer unidade policial, a qualquer esquadra para apresentar a sua queixa, faz todo o sentido que nessa esquadra exista atendimento especializado [...]. (Agente A)

[...] a posição e a resposta ao meu problema, foi espetacular, foi impecável e, e já o disse e repito, é pena que esta situação ou este programa que existe nas esquadras da polícia não seja mais divulgado. Eu tenho a certeza que há muita população que desconhece, como eu desconhecia até há bem pouco tempo [...]. (Vítima B)

Uma vez que, a polícia é, normalmente o ponto de partida para iniciar um contacto com o sistema de justiça criminal, os participantes referem que a grande falha no sistema é a falta de formação existente na população policial sobre o tema da violência doméstica. Sabem que têm falta de conhecimentos e que poderiam atuar de um forma mais rápida e eficaz se tivessem formação mais especializada neste tema.

[...] Deveríamos ter mais formações e mais conhecimentos a nível de violência doméstica, para podermos ajudar vítimas, para no momento ajudar da melhor forma possível. Nós deveríamos ter mais, a nível de, mais conhecimentos, mais e podermos ajudar vítimas como, no momento ajuda da melhor forma possível, o que sei e o que posso não é? Mas se tivéssemos mais formações, se calhar existem mais, muita coisa que nós poderíamos ajudar e que não temos conhecimentos. (Agente B)

A formação desejada deveria também passar por ajudá-los a conhecer os vários graus de severidade de uma situação de violência doméstica pois, de acordo com o modelo Latané e Darley (1970, apud GRACIA; GARCÍA; LILA, 2008) quando os agentes têm que reagir a uma situação de violência, esta decisão depende de uma série de decisões anteriores que envolvem a avaliação da gravidade de uma situação. Esta pesquisa veio mostrar como as diferenças individuais na percepção da gravidade e responsabilidade de cada agente influencia as respostas dadas nos casos de violência.

Os participantes relatam que se torna pertinente que haja também um acompanhamento para o/a agressor/a.

[...] Porque isto por vezes, as ameaças, às vezes depois, transformam-se mesmo em coisas graves que depois já não há nada a fazer não é [...] E aí, se realmente eles pudessem operar de outra maneira, podia ser que o agressor não tivesse, não sei senhora doutora, sou leiga não é? Deviam ser era, realmente, era detidos, para não chegarem a consequências mais graves [...] (Vítima C)

Os participantes enunciam também que a questão de prevenção primária (mais focada para os jovens, pois pensam que esta problemática parte um pouco da educação que lhes é dada e que os jovens acabam por perpetrar alguns comportamentos que estão habituados a ver, acabando por adotá-los como normativos), complementar à questão da formação poderá melhorar a atuação policial, mas que deve continuar assim e a ser melhorada em alguns aspetos, porque é assim que os cidadãos vêm a forma de atuar da polícia.

f) Conhecer quais as experiências, mais e menos positivas, que as vítimas tenham tido com a polícia

De uma forma global, as vítimas participantes no nosso estudo, possuem uma opinião muito positiva em relação à polícia e principalmente a esta equipa de agentes que participou no estudo qualitativo. As vítimas referem que têm uma “porta aberta” à qual podem sempre recorrer, e que, até à data só possuem experiências positivas com a instituição.

Questionamos as vítimas acerca das suas experiências com a polícia, se positivas ou negativas, a resposta comum foi positiva-

[...] só o facto de conversar, de me darem a abertura, de poder, quando estou em dificuldade, quando estou a bater quase no fundo psicologicamente, só o facto de saber que tenho uma porta aberta, para poder conversar [...] isso para mim já é muito positivo e muito bom [...]. (Vítima B)

[...] tudo o que necessitei, eles foram excelentes [...]. (Vítima A)

[...] O pouquinho foi rápido [...] quando foi daquele caso também, nessa altura também correu tudo bem, e agora também espero que vá correr, senhora doutora, embora ainda não tenha resposta mas espero que a resposta seja positiva. (Vítima C)

4 CONCLUSÃO

O estudo permitiu compreender como no confronto com casos de violência doméstica, os agentes atuam e representam tais situações, contribuindo ou não para o empoderamento da vítima. Os dados recolhidos revelam que as atitudes e respostas da polícia desempenham um papel importante e contribuem para a satisfação da vítima, cooperando na garantia da sua segurança, fornecendo informação, aconselhamento, suporte e encaminhamento à vítima de violência, ou seja promovendo, a capacitação da vítima para lidar com as situações que motivaram a denúncia. Não obstante estes dados foi referido pelos participantes, a necessidade de haver mais formação e mais abrangente no que diz respeito ao fenómeno.

REFERÊNCIAS

- ANTUNES, M. Violência e vítimas em contexto doméstico. In: GONÇALVES, R.; MACHADO, C. (Eds.). *Violência e vítimas de crimes*. Vol. 1. Coimbra: Quarteto, 2002. p.43-77.
- APSLER, R.; CUMMINS, M. R.; CARL, S. Perceptions of the police by female victims of domestic partner violence. *Violence Against Women*, 9(11), p.1318-1335, 2003.
- BALSEIRO, J. Comportamentos de segurança – Conselhos da PSP de Lisboa. Disponível em: <http://www.juliosantos.net/comportamentos/Comportamentos%20PSP_MAR08Violencia_domestica.pdf>. 2008.
- BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Coimbra: Edições 70, 2009.
- BROWN, S. Police responses to wife beating: Neglect of a crime of violence. *Journal of Criminal Justice*, 12, p.277-288, 1984.
- CHAMBERLIN, J. A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 20(4), p.43-46, 1997.
- CORREIA, A.; SANI, A. As casas de abrigo em Portugal: caracterização estrutural e funcional destas respostas sociais. *Análise Psicológica*, 1 (XXXIII), p.89-96, 2015.
- DAMANT, D. ; BELANGER, J.; PAQUET, J. Analyse du processus d'empowerment dans des trajectoires de femmes victimes de violence conjugale à travers le système judiciaire. *Criminologie*, 33(1), p.73-95, 2000.
- DEJONG, C.; BURGESS-PROCTOR, A.; ELIS, L. Police officer perceptions of intimate partner violence: An analysis of observational data. *Violence and Victims*, 23(6), p.683-696, 2008.
- FARO, P.; SANI, A. Reconhecimento social da violência doméstica como um problema a combater. In: SANI, A.; NUNES, L. (Eds.). *Crime, justiça e sociedade. Desafios emergentes e propostas multidisciplinares*. Porto: Edições CRIAP, 2014. p.35-49.
- FEITOR, S. I. *Análise crítica do crime de violência doméstica*. Disponível em: <<http://www.fd.unl.pt/Anexos/5951.pdf>>. 2012.
- GAUTHIER, S. The perceptions of judicial and psychosocial interveners of the consequences of dropped charges in domestic violence cases. *Violence Against Women*, 16(12) p.1375-1395, 2010.

GRACIA, E. Unreported cases of domestic violence against women: Towards an epidemiology of social silence, tolerance, and inhibition. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 58, p.536-537, 2004.

GRACIA, E.; GARCÍA, F.; LILA, M. Police involvement in cases of intimate partner violence against women – The influence of perceived severity and personal responsibility. *Violence Against Women*, 14(6), p.697-714, 2008.

GUTIERREZ L. Understanding the empowerment process: Does consciousness make a difference? *Social Work Research*, 19(4), p.229-237, 1995.

HOLDER, R. *Domestic and family violence: Criminal justice interventions*. Sydney: Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse. Disponível: <<http://www.austdvclearinghouse.unsw.edu.au/PDF%20files/issuespaper3.pdf>>. 2001.

JORDAN, C. Intimate partner violence and the justice system: An examination of the interface. *Journal of Interpersonal Violence*, 18(X), p.1-23. 2004.

LANDRY, R. A análise de conteúdo. In: GAUTHIER, B. (Ed.). *Investigação social: da problemática à colheita de dados*. Loures: Lusociência, 2003. p.345-371.

LEI 38/2009 de 20 de julho. Diário da República, 1.ª série, nº 138, de 20 de julho de 2009. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/informacao-e-eventos/2009/lei-n-38-2009-de-20-de/downloadFile/file/L_38_2009.pdf?nocache=1248081120.92>.

LEI 59/2007 de 4 de setembro. Diário da República, 1ª serie, nº 170, 4 de setembro de 2007. Vigésima terceira alteração ao Código Penal aprovado pelo D.L. 400/82 de 23 de setembro. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/leis-da-justica/pdf-ult/lei-n-59-2007-de-4-de/downloadFile/file/lei_59.2007.pdf?nocache=1188893854.82>.

LEI 112/2009 de 16 de setembro. Diário da República, 1.ª série, nº 180, de 16 de setembro de 2009. Disponível em: <http://www.dgpj.mj.pt/sections/informacao-e-eventos/2009/lei-n-112-2009-de-16-de/downloadFile/file/L_112_2009.pdf?nocache=1253092614.9>.

MACHADO, C.; MARTINS, A. I.; SANTOS, A. S.; DIAS, M.; ANTUNES, C.; RATO, A. Crenças e atitudes policiais sobre violência conjugal. *Revista do Centro de Estudos Judiciários*, 3, p.293-303, 2005.

NAÇÕES UNIDAS. *Estratégias de combate à violência doméstica: manual de recursos*. Lisboa: Direcção-Geral da Saúde, 2003.

RAPPAPORT, J. Terms of empowerment/Exemplars of Prevention: Toward a Theory for Community Psychology. *American Journal of Community Psychology*, 15(2), p.121-148, 1987.

RUSSELL, M.; LIGHT, L. Police and victim perspectives on empowerment of domestic violence victims. *Police Quarterly*, 9(4), p.375-396, 2006.

SANI, A. I. Mulher e mãe no contexto de violência doméstica: a experiência de parentalidade. *Ex-aequo – Revista da Associação Portuguesa de Estudos sobre as mulheres*, 18, p.123-133, 2008.

_____. *Temas de vitimologia: realidades emergentes e respostas sociais*. Coimbra: Almedina, 2011.

SANI, A. I.; CARDOSO, D. A Exposição da criança à violência interparental: uma violência que não é crime. *Revista Julgar Online*, 4, p.1-10. Disponível em: <<http://julgar.pt/a-exposicao-da-crianca-a-violencia-interparental/>>. 2013.

SISTEMA DE SEGURANÇA INTERNA (SSI). *Relatório Anual de Segurança Interna de 2014*. Lisboa: Direção Geral da Administração Interna. Disponível em: <http://www.parlamento.pt/Documents/XIILEG/Abril_2015/relatorioseginterna2014.pdf>. 2015.

ZIMMERMAN, M. Empowerment theory psychological organizational and community levels of analysis. In: RAPPAPORT, J.; SEIDMAN, E. (Eds.). *Handbook of community psychology*. New York: Library of Congress, 2000. p.43-64.