



# Rede Integrada de Intervenção na Violência na Amadora



**MANUAL DE PROCEDIMENTOS**

## **Ficha Técnica**

**Título:** Plano Municipal contra a Violência - RIIVA – Manual de Procedimentos

**Autoras:** Ana Moreno, Ana Costa e Rute Gonçalves

**Design/Paginação:** Blue Advertising

**Data de Edição:** Outubro de 2012

### **Divisão de Intervenção Social**

Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência

Tv. Sta. Teresinha, s/n - Brandoa

2650-118 Amadora

**Tel.** 21 436 90 53

**Fax.** 21 492 05 77

**E-mail:** [accasocial@cm-amadora.pt](mailto:accasocial@cm-amadora.pt)



# Índice

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>1.</b> | <b>Introdução</b>   | <b>4</b>  |
| <b>2.</b> | <b>O Modelo de Parceria no Atendimento a Vítimas de Violência</b>                             | <b>6</b>  |
| 2.1       | Objetivos   | 6         |
| 2.2       | Metodologia   | 6         |
| 2.3       | Fluxograma do Modelo de funcionamento   | 8         |
| <b>3.</b> | <b>Operacionalização do Modelo de Parceria no Atendimento a Vítimas de Violência</b>          | <b>9</b>  |
| 3.1       | Circuitos de comunicação entre os parceiros   | 9         |
| 3.2       | Trabalho Integrado em Parceria  | 10        |
| 3.2.1     | Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência                                   | 10        |
| 3.2.3     | Ministério Público da Amadora   | 11        |
| 3.2.4     | Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora  | 11        |
| 3.2.5     | Hospital Prof. Dr. Fernando Fonseca   | 12        |
| 3.2.6     | Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da Amadora  | 13        |
| 3.2.6     | Estabelecimentos de Educação e Ensino do Concelho   | 14        |
| 3.2.7     | Segurança Social  | 15        |
| 3.2.8     | Equipas de Acompanhamento do Rendimento Social de Inserção                                    | 16        |
| 3.2.9     | Polícia de Segurança Pública – Delegação da Amadora   | 17        |
| 3.2.10    | Juntas de Freguesia do Concelho da Amadora  | 18        |
| 3.2.11    | Instituições Particulares de Solidariedade Social das áreas da infância, deficiência e idosos | 19        |
| <b>4.</b> | <b>Conceptualização do fenómeno da Violência</b>  | <b>21</b> |





# 1. Introdução

A violência ocorrida no seio da família tem vindo a ganhar visibilidade desde as últimas décadas do século XX, sendo atualmente tema público de discussão e prioridade estratégica dos organismos do Estado. Pelos elevados números registados e pelo impacto negativo que tem na vida privada e na comunidade como um todo, esta problemática tem sido alvo de grandes investimentos por parte de várias tipologias de entidades das várias disciplinas que com ela trabalham.

Legislado como sendo um crime público desde 2007, por se considerar que as consequências ultrapassam a esfera privada e afetam toda a sociedade Portuguesa, as denúncias por violência doméstica têm aumentado ao longo dos anos. De acordo com dados das forças de segurança<sup>1</sup>, em 2010 esta foi a terceira tipologia criminal mais denunciada, atingindo o total de 31.235 queixas, equivalendo a um aumento de 2,3% em relação a 2009. No distrito de Lisboa as denúncias atingiram as 7.314, tendo sofrido um decréscimo de 2,8% em relação a 2009.

O município da Amadora iniciou o trabalho contra a violência doméstica em 2002, através da participação num projeto em parceria, desenvolvido no âmbito do Programa Comunitário Daphne III, e conseqüente criação do Serviço de Informação e Atendimento Familiar a Vítimas de Violência, que esteve em funcionamento até 2007.

Em 2008, face à avaliação da intervenção realizada, à consolidação do trabalho da Rede Social da Amadora e à implementação da metodologia de atendimento integrado no território, teve início a implementação da RIIVA - Rede Integrada de Intervenção na Violência na Amadora. Este projeto teve por objetivo experimentar uma metodologia de combate àquele fenómeno de forma complementar e alargada, intervindo sob várias perspetivas e nos vários grupos afetados pela problemática.

A RIIVA desenvolveu a intervenção de acordo com cinco eixos: Estudo e Investigação (criação de Observatório da Violência), Informação e Formação; Prevenção da Violência na Infância e Juventude; Trabalho Psicossocial com Agressores; Atendimento e Acompanhamento a Vítimas de Violência. Para cada uma destas áreas foram envolvidos os parceiros locais e nacionais considerados chave para o combate ao fenómeno, tendo sido experimentadas metodologias de trabalho que foram constantemente monitorizadas e avaliadas.

<sup>1</sup> - Direção Geral da Administração Interna, Violência Doméstica 2010 – Ocorrências Participadas às Forças de Segurança  
– 2 de Maio de 2011



No ano de criação deste projeto foi publicado o Manual de Procedimentos da RIIVA, que compilava a metodologia de trabalho definida para o período experimental do mesmo, bem como os respectivos circuitos de comunicação.

Em 2011, terminado o período experimental da RIIVA, tendo em conta o referido anteriormente e respondendo ao desafio colocado pela Administração Central, o Conselho Local de Ação Social da Amadora propôs-se elaborar o Plano Municipal contra a Violência da Amadora. A elaboração deste Plano Municipal teve base numa metodologia assente nos princípios e no trabalho da Rede Social, nomeadamente, através dos documentos de planeamento estratégico da Rede e do envolvimento de parceiros locais chave.

### **O PMCV – RIIVA encontra-se dividido em quatro grandes eixos de ação:**

- **Investigar o fenómeno da vd**, com a manutenção do Observatório da Violência no Concelho da Amadora.
- **Prevenir o fenómeno da vd**, através da promoção de ações de sensibilização e formação dos agentes educativos no âmbito do fenómeno da violência.
- **Intervir junto de agressores de vd**, colaborando com as entidades competentes na matéria, por forma a alcançar uma intervenção integrada e eficaz.
- **Atender e Acompanhar Vitimas de vd**, no âmbito do trabalho desenvolvido pelo Serviço de Atendimento Especializado a Vitimas de Violência (SAEVV).

Tendo a parceria obtido a consolidação do trabalho de intervenção na violência, importa rever o Manual de Procedimentos elaborado inicialmente, adaptando o seu conteúdo às metodologias e circuitos de comunicação vigentes atualmente.



## 2. O Modelo de Parceria no Atendimento a Vítimas de Violência

### 2.1. Objetivos

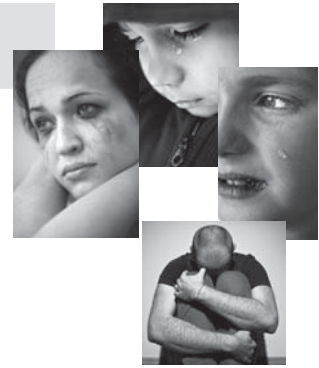
- Qualificar o atendimento a vítimas de violência, através da relação utente/gestor/a de caso, em que este apoia o/a utente na definição do seu projeto de vida, e faz um acompanhamento sistemático da situação;
- Criar condições para oferecer a vítimas de violência uma resposta integrada e multidisciplinar;
- Criar uma resposta ao problema da violência no Município da Amadora para públicos diferenciados (vítimas de violência de género, Idosos, pessoas com deficiência e menores), adotando uma abordagem multidimensional;
- Estabelecer uma parceria efetiva entre os vários intervenientes na problemática da violência, possibilitando uma intervenção mais eficaz;
- Conhecer o fenómeno da violência no território do Município da Amadora, através da perceção dos/as vários/as agentes;
- Qualificar os/as técnicos/as que intervêm no âmbito da problemática da violência, dotando-os/as de competências específicas;



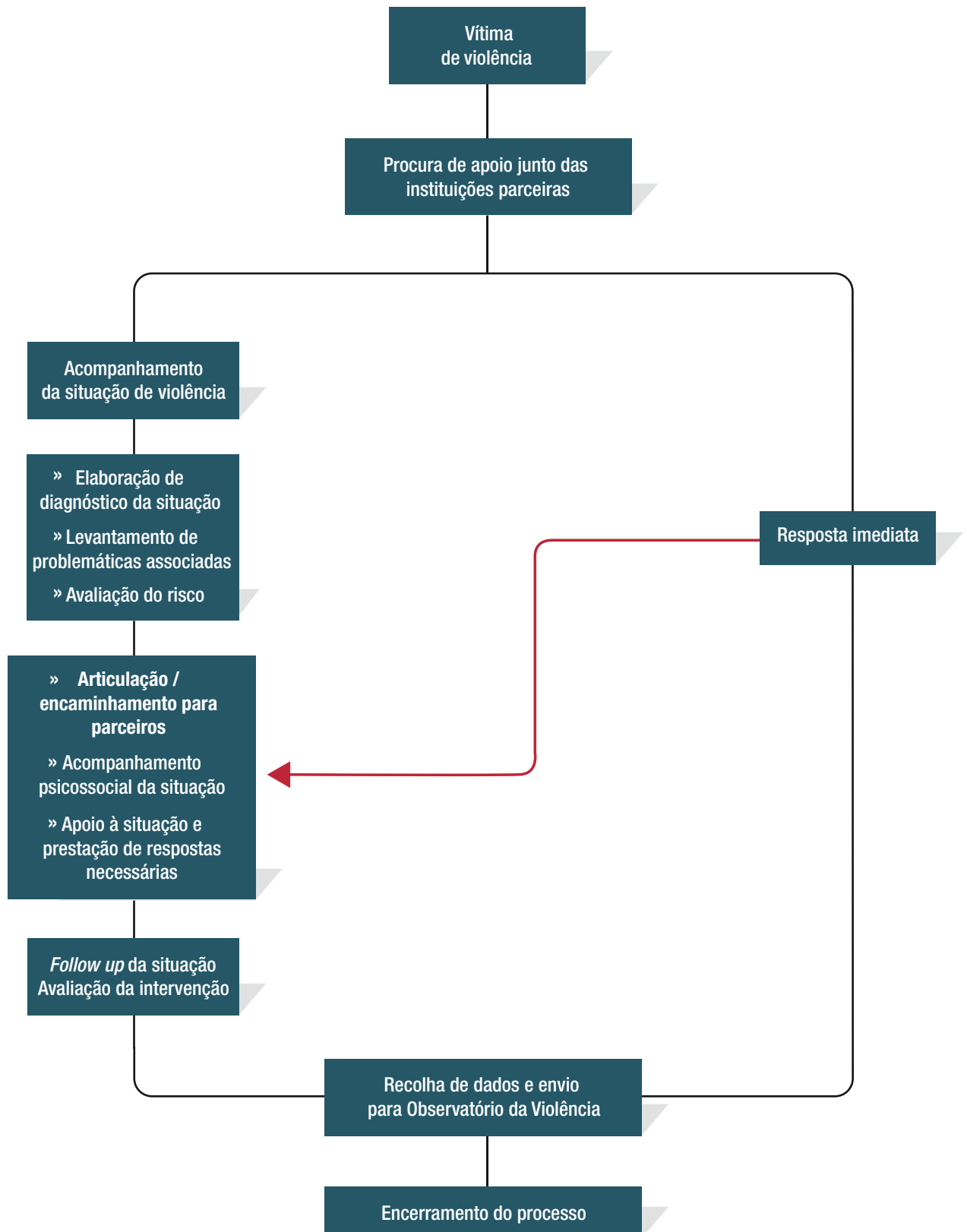
## 2.2. Metodologia

**Na implementação do modelo de parceria no atendimento a vítimas de violência, a metodologia baseia-se nos seguintes aspectos:**

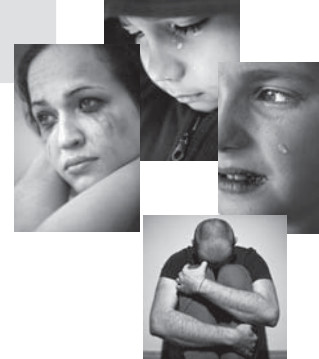
- Intervenção no fenómeno da violência enquanto problema complexo e multidimensional, que envolve diversas partes, potenciando a adequação das respostas existentes às necessidades individuais apresentadas;
- Acompanhamento da implementação do modelo por um levantamento das necessidades de formação especializada do pessoal técnico;
- Avaliação permanente da implementação do modelo de intervenção, ao nível interno e externo;
- Monitorização e avaliação do fenómeno da violência no Município da Amadora;
- Criação de canais de comunicação privilegiados com parceiros estratégicos do território;
- Intervenção centrada nas opções de vida das vítimas, potenciando a sua participação ativa no processo de mudança;
- Adoção do modelo de atendimento e acompanhamento integrado no processo de intervenção com vítimas de violência;
- Organização do atendimento e acompanhamento social em torno da figura do gestor de caso;
- Gestão de recursos e meios para a reorganização do projeto de vida dos utentes entre todas as entidades;
- Acompanhamento e monitorização da situação individual do/a utente, e avaliação da intervenção realizada;



### 2.3. Fluxograma do Modelo de Funcionamento



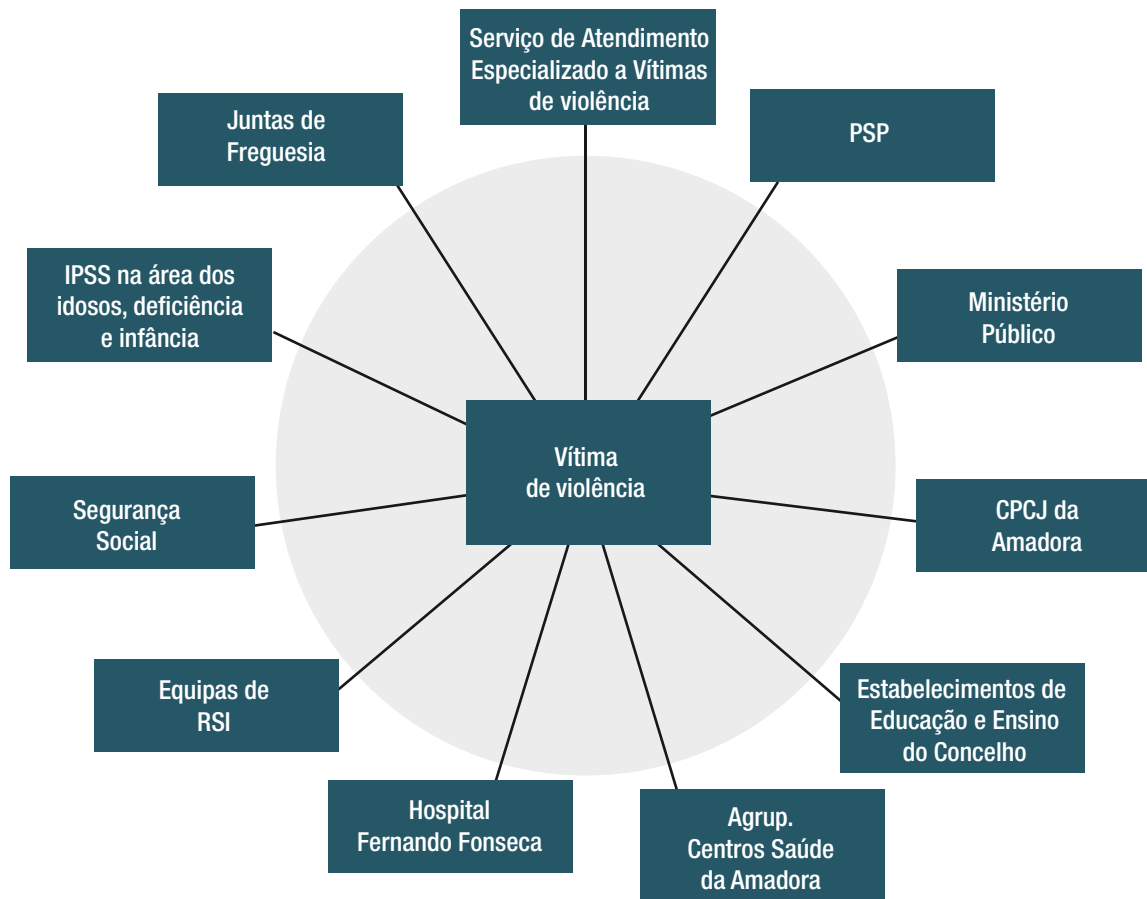




# 3. Operacionalização do Modelo de Parceria no Atendimento Especializado a Vítimas de Violência

## 3.1. Circuitos de comunicação entre os parceiros

No âmbito do trabalho desenvolvido pelo Plano Municipal contra a Violência – RIIVA foi elaborado um modelo de comunicação entre os vários parceiros que articulam e que intervêm nos elementos deste fenómeno. Cada parceiro tem circuitos internos específicos de comunicação, que aciona na intervenção com vítimas de violência; estes circuitos, que se cruzam entre si criando um único para o território, são apresentados num próximo capítulo deste manual.





## 3.2 Trabalho Integrado em Parceria

O modelo de parceria no Atendimento a Vítimas de Violência assenta em parcerias de serviços e instituições locais de forma a melhorar e a qualificar as respostas aos utentes/famílias. Cada parceiro desempenha funções diferenciadas, tendo em conta a sua especificidade, ainda que articuladas entre si.

### 3.2.1 O Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência (SAEVV)

#### Principais funções:

- Garantir um atendimento e acompanhamento psicossocial especializado a vítimas de violência doméstica;
- Articular com parceiros no terreno, por forma a rentabilizar as respostas existentes e procurar as mais adequadas a cada situação em acompanhamento;
- Recolher e analisar os dados sobre as vítimas, agressores e situações de violência doméstica sinalizadas pelos vários parceiros, centralizando o Observatório da Violência da Amadora;
- Elaborar propostas para a criação ou alteração de respostas novas ou modificadas destinadas a apoiar situações de violência doméstica;
- Prestar apoio técnico operacional ao funcionamento da parceria;





### 3.2.2 Ministério Público da Amadora

#### Principais funções:

- Manter canais de comunicação privilegiados para um mais rápido encaminhamento das situações sinalizadas;
- Informar sobre os procedimentos a adotar no acompanhamento dos casos de violência;
- Colaborar com os restantes parceiros na elaboração e criação de respostas novas ou modificadas destinadas a apoiar situações de violência doméstica;

#### O circuito de comunicação:



→ Encaminha / articula

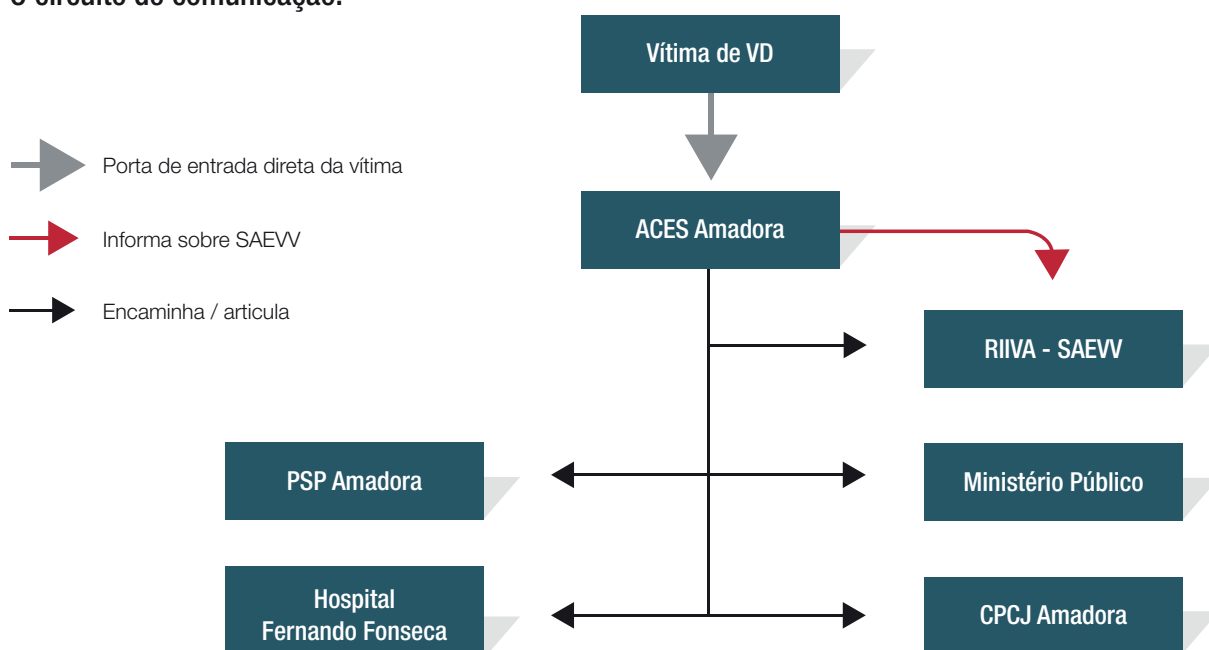


### 3.2.3 Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora

#### Principais funções:

- Prestação de cuidados de saúde primários de vítimas de violência doméstica e suas famílias;
- Criação e manutenção de grupo de trabalho interno, para intervenção adequada nas situações de violência sinalizadas;
- Criação de canais de comunicação privilegiados para a prestação de serviços na área da saúde, nomeadamente no atendimento e acompanhamento das vítimas de violência;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD e encaminhar as vítimas sempre que aplicável;
- Informar as vítimas de violência sobre existência de SAEW, para acompanhamento especializado das situações;
- Articulação com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados pela parceria para o efeito;

#### O circuito de comunicação:



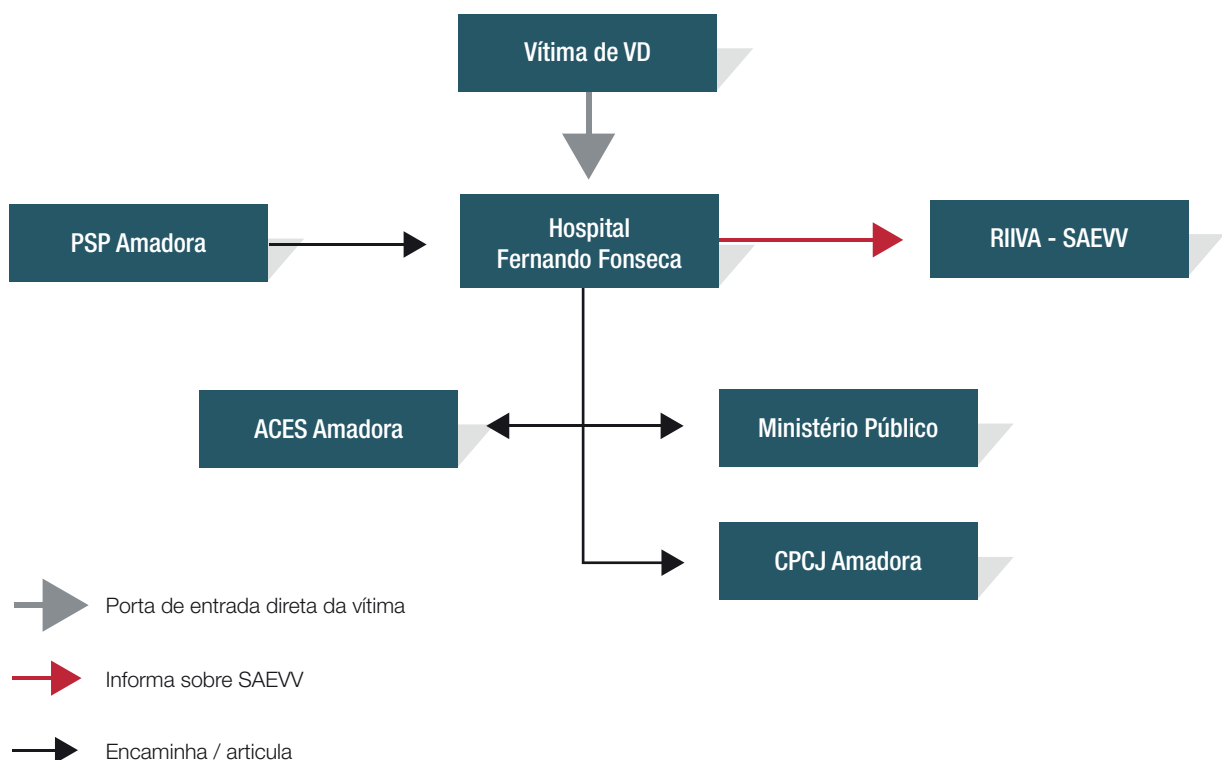


### 3.2.4 Hospital Professor Doutor Fernando Fonseca

#### Principais funções:

- Atendimento médico de emergência de vítimas de violência doméstica e suas famílias;
- Criação e manutenção de grupo de trabalho interno, para intervenção adequada nas situações de violência sinalizadas;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD e encaminhar as vítimas sempre que aplicável;
- Informar as vítimas de violência sobre existência de SAEV, para acompanhamento especializado das situações;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos próprios, criados e utilizados pelo Hospital;

#### O circuito de comunicação:



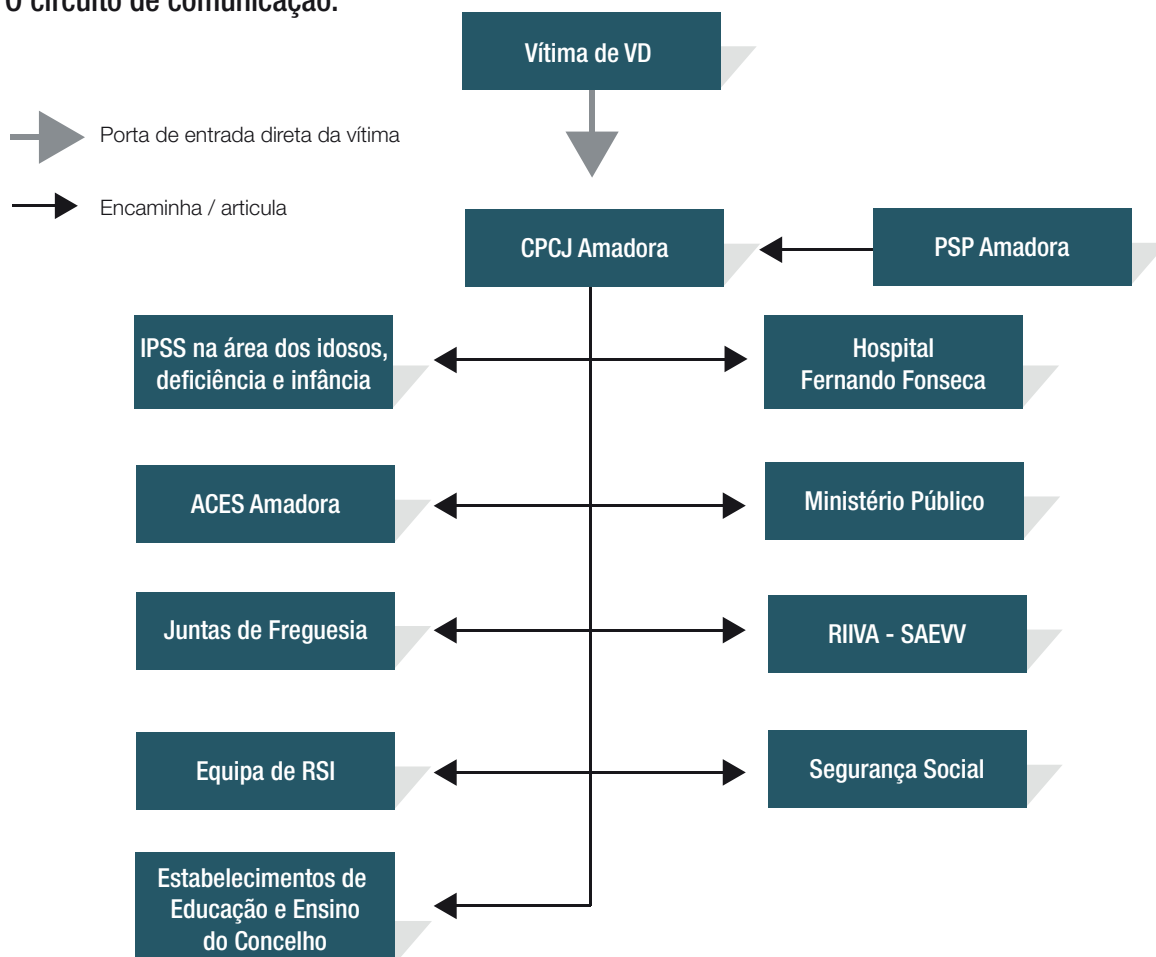


### 3.2.5 Comissão de Proteção de Crianças e Jovens da Amadora

#### Principais funções:

- Promover os direitos da criança e do jovem e prevenir ou pôr termo a situações suscetíveis de afetar a sua segurança, saúde, formação, educação ou desenvolvimento integral, de acordo com o estipulado na Lei 147/99 de 1 de Setembro;
- Articular com todas as entidades diretamente implicadas na vida da criança/ jovem que se encontre em **situação de perigo\***;
- No âmbito do acompanhamento das Medidas de Promoção e Proteção aplicadas, encaminhar as famílias com problemas de violência doméstica, em articulação com SAEV;
- Colaborar com o Observatório de Violência, para recolha e fornecimento de dados.

#### O circuito de comunicação:



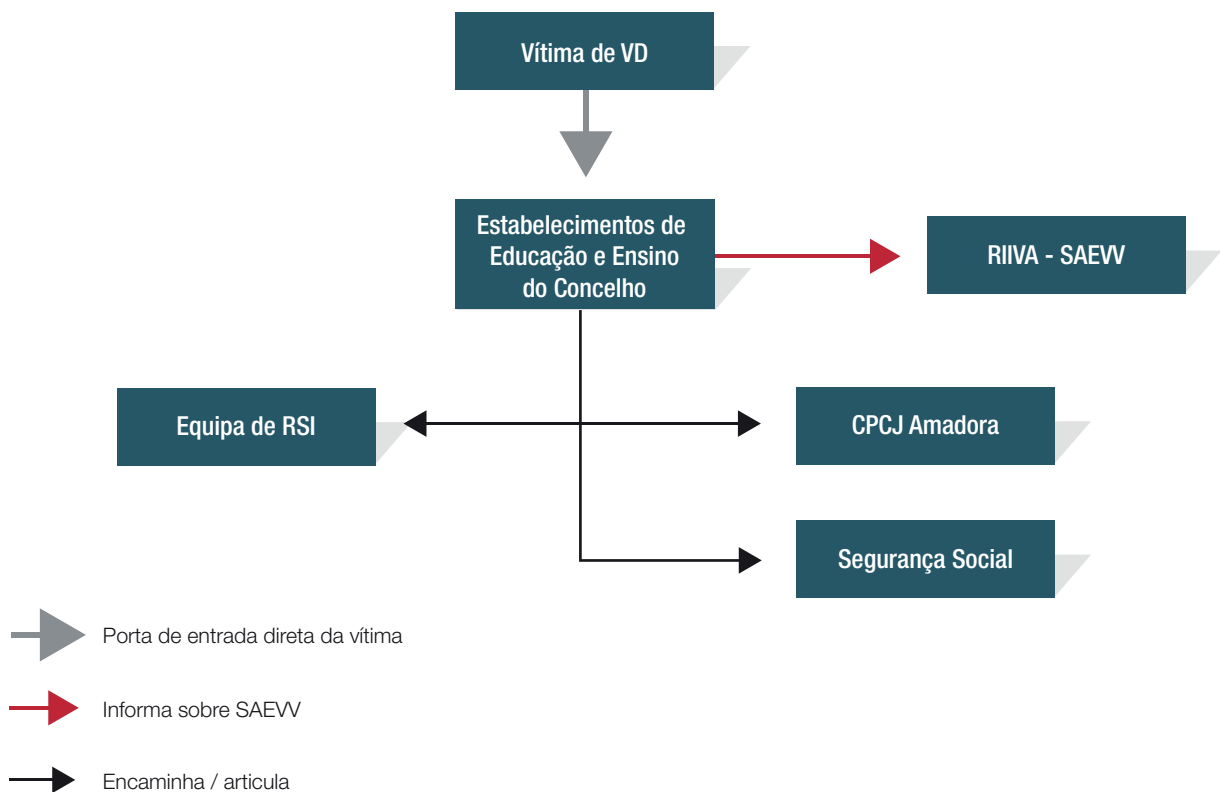


### 3.2.6 Estabelecimentos de Educação e Ensino do Concelho

#### Principais funções:

- Sinalizar situações de crianças e jovens a viver em contexto de violência doméstica;
- Sinalizar situações de crianças e jovens vítimas de violência escolar;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados pela parceria para o efeito;

#### O circuito de comunicação:



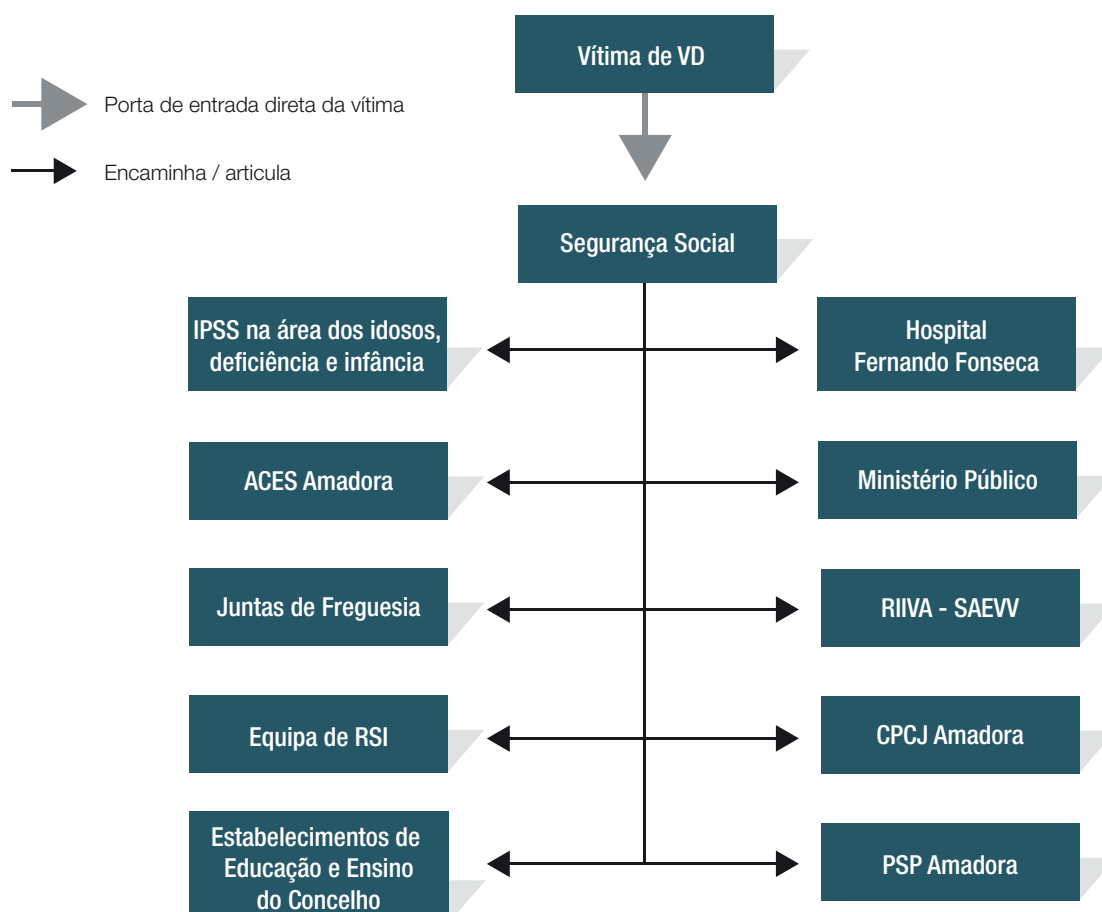


### 3.2.7 Segurança Social

#### Principais funções:

- Garantir o atendimento e acompanhamento social a famílias, no âmbito das competências definidas e da legislação aplicável;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- Acompanhar famílias com problemas de violência doméstica em articulação com SAEVV, garantindo intervenção especializada nas situações;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados pela parceria para o efeito;

#### O circuito de comunicação:



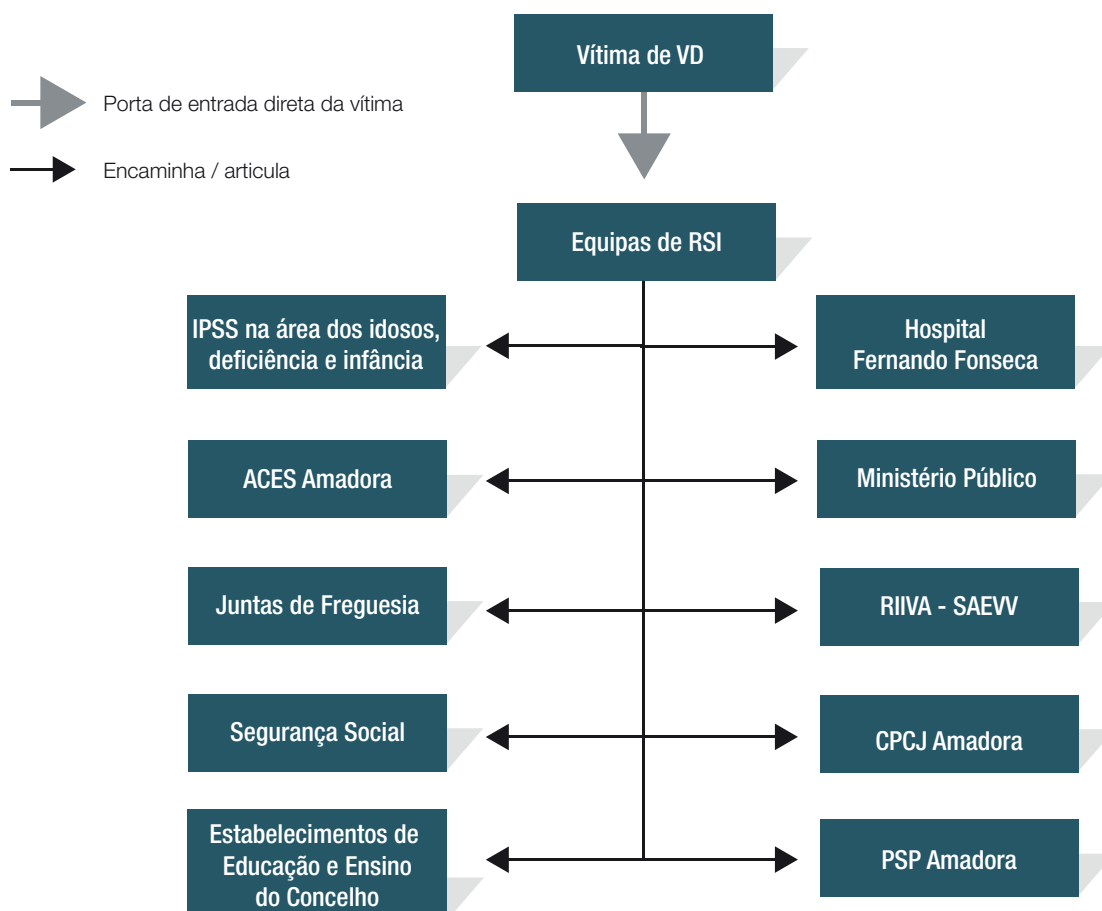


### 3.2.8 Equipas de Acompanhamento ao Rendimento Social de Inserção

#### Principais funções:

- Garantir o atendimento e acompanhamento social a famílias, no âmbito das competências definidas e da legislação aplicável; articulando com SAEVV sempre que se esteja perante uma situação de acompanhamento socio familiar no âmbito da violência doméstica.
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados pela parceria para o efeito;

#### O circuito de comunicação:



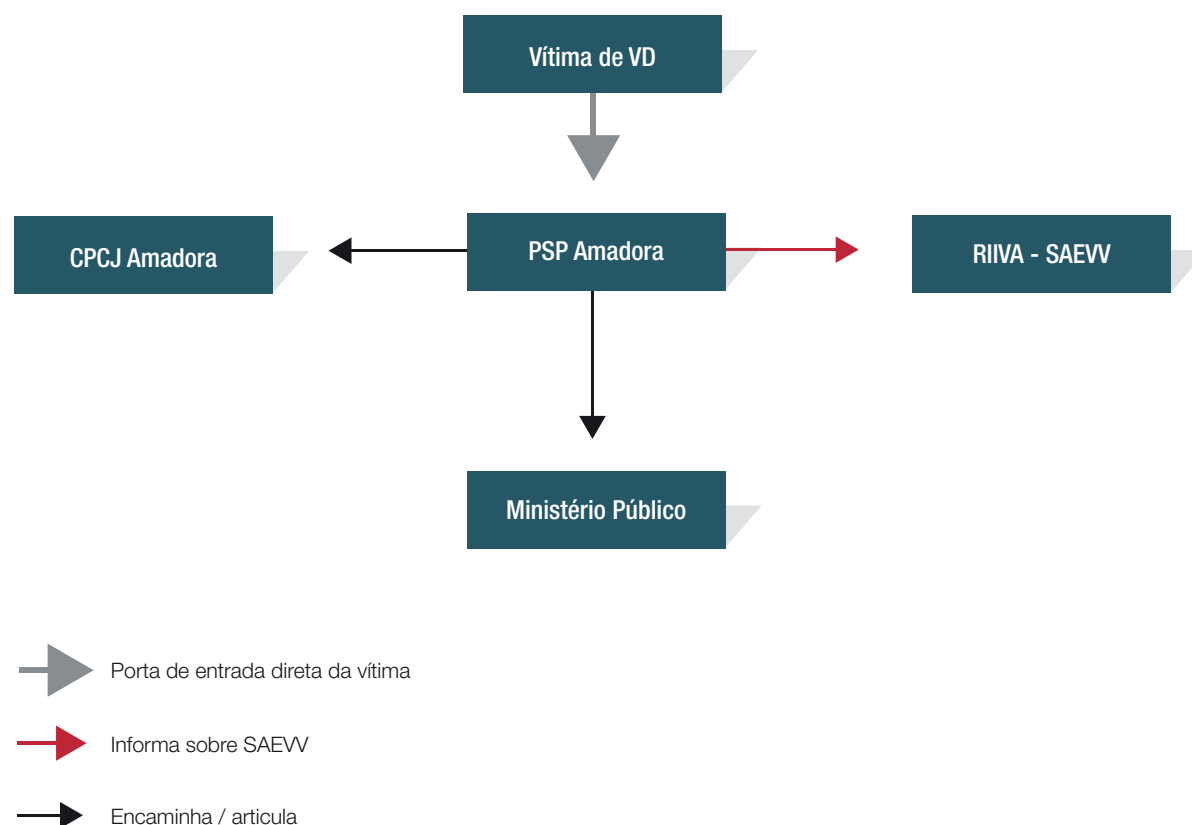


### 3.2.9 Polícia de Segurança Pública – Divisão da Amadora

#### Principais funções:

- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- Informar as vítimas de violência sobre existência de SAEV, para acompanhamento especializado das situações;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos próprios previstos na legislação aplicável;

#### O circuito de comunicação:



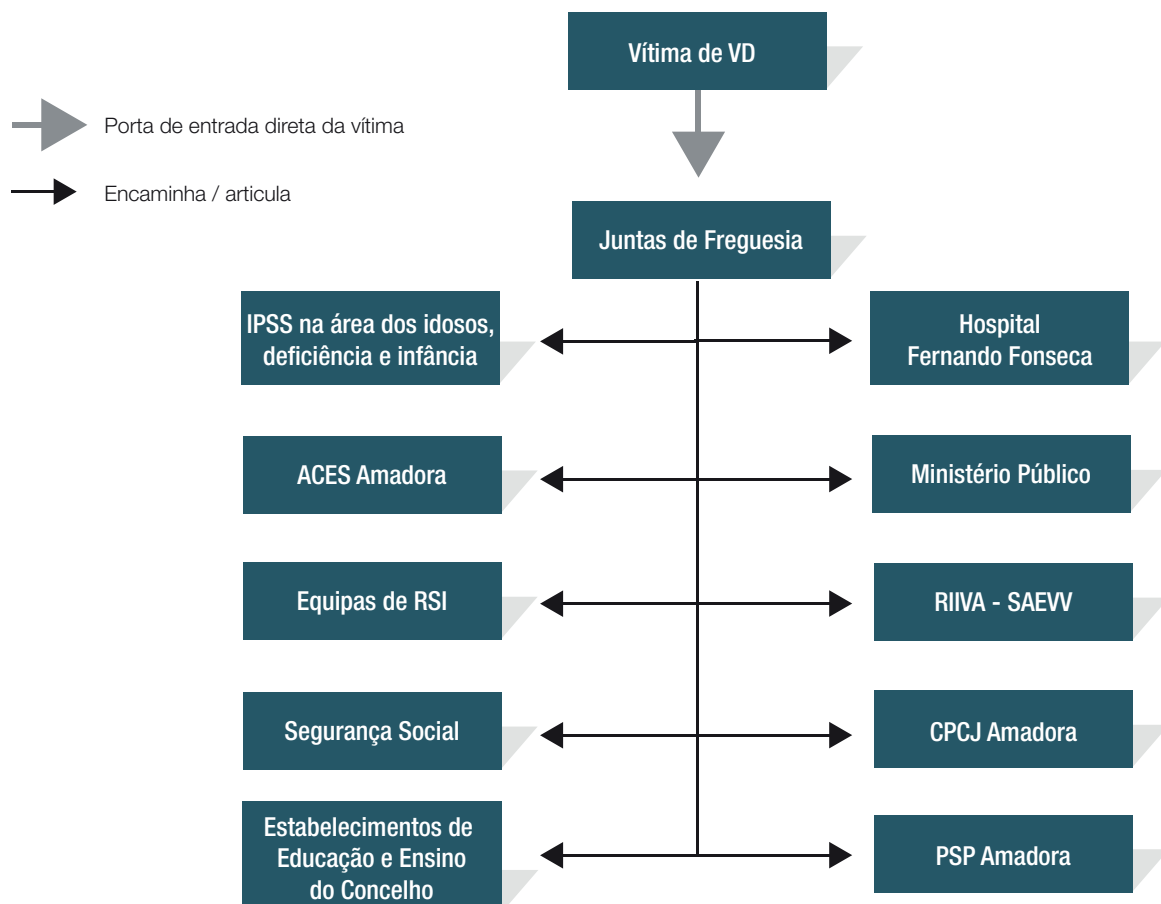


### 3.2.10 Juntas de Freguesia do Concelho da Amadora

#### Principais funções:

- Garantir o atendimento e acompanhamento social a famílias;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- Acompanhar famílias com problemas de violência doméstica em articulação com SAEW, garantindo intervenção especializada nas situações;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados para o efeito;

#### O circuito de comunicação:



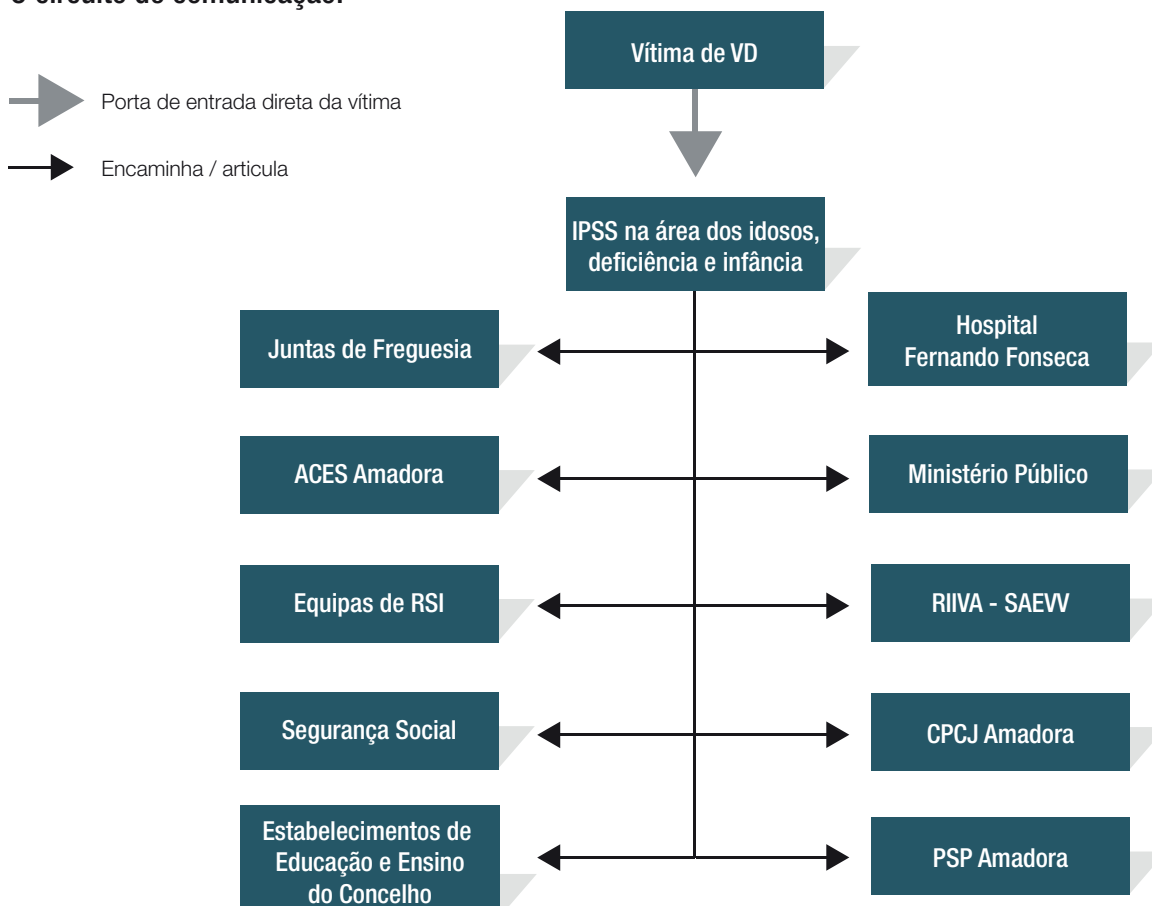


### 3.2.11 Instituições Particulares de Solidariedade Social das Áreas da Infância, Deficiência e Idosos

#### Principais funções:

- Garantir o atendimento e acompanhamento social a famílias, no âmbito da prestação das respostas sociais;
- Articular com restantes parceiros para acompanhamento das situações de VD;
- acompanhar famílias com problemas de violência doméstica em articulação com SAEVV, garantindo intervenção especializada nas situações;
- Articular com Observatório de Violência, para recolha de dados dos atendimentos a vítimas de violência, utilizando instrumentos criados para o efeito;

#### O circuito de comunicação:







## 4. Conceptualização do fenômeno da Violência

Violência “(...)é um comportamento que causa dano a outra pessoa, ser vivo ou objeto. Nega-se autonomia, integridade física ou psicológica e mesmo a vida de outro. É o uso excessivo de força, além do necessário ou esperado.”

O conceito de Violência Doméstica é definido pelo Código Penal (art. 152º, nº1) como: “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 análoga à dos cônjuges, ainda que sem coabitação;
- c) A progenitor descendente comum em 1º grau; ou
- d) A pessoa particularmente indefesa, em razão de idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência econômica, que com ele coabite; (...)”

Atualmente considera-se que a violência é um fenômeno transversal às sociedades, com diversas causas e provocando graves consequências no desenvolvimento equilibrado e sustentável das comunidades. A violência doméstica é entre os países mais desenvolvidos uma problemática objeto de grande debate, pela importância e relevância que assume. Assim, considera-se que a violência doméstica é transversal às seguintes dimensões:

- **Gênero:** a vitimização ocorre entre indivíduos do gênero masculino e feminino, ainda que os dados estatísticos comprovem haver maior incidência sobre as mulheres. A violência entre este grupo tem associadas causas diretamente associadas ao entendimento social feito do gênero feminino, consequência de processos históricos sexistas e de discriminação;



- **Idade:** a vitimização ocorre entre indivíduos de todas as idades, desde pessoas jovens (ex: violência no namoro) a pessoas de idades avançadas (ex: violência familiar contra idosos);
- **Classe Socioeconómica:** a vitimização ocorre em todos os estratos sociais e económicos, tendo causas e manifestações muito semelhantes entre si;

### A violência doméstica divide-se em várias tipologias:

- 1) **Violência Física** – ação que ponha em risco e/ou cause dano à integridade física de uma pessoa;<sup>2</sup>
- 2) **Violência Psicológica** – ameaça direta ou indireta, humilhação, isolamento ou qualquer outra conduta que implique o prejuízo à saúde psicológica, à autodeterminação ou ao desenvolvimento pessoal de uma pessoa;<sup>3</sup>
- 3) **Violência Sexual** – ação que obriga uma pessoa a manter contacto sexual, físico ou verbal, ou a participar de outras relações sexuais com uso da força, intimidação, manipulação, ameaça ou qualquer outro mecanismo que anula ou limita a vontade pessoal;<sup>3</sup>
- 4) **Violência Verbal** - designa o fenómeno de comportamento deliberadamente transgressor e agressivo dos códigos elementares de conduta, recorrendo a palavras e/ou expressões verbais ofensivas, com o principal objetivo de causar dano psicológico. Tipo de violência normalmente associada à violência psicológica;
- 5) **Violência Económica** – controlo, utilização indevida ou subtração de bens pertencentes a outrem, destruição parcial ou total dos mesmos. Privação do acesso a bens e/ou serviços necessários por outrem.
- 6) **Violência Religiosa** – privação total ou parcial da prática de rituais religiosos considerados importantes para outrem; imposição de práticas religiosas contra vontade de outrem.

Considerando que as várias tipologias de violência podem ser encontradas entre os diferentes grupos vitimizados, é no entanto importante referir as várias manifestações que cada pode assumir:

2 - “Formação de Agentes Qualificados que actuem no Domínio da Violência de Género e/ou da Prevenção da Vitimização ou Revitimização neste Domínio” – Manual de Formação



## 1. Violência Conjugal

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Violência Física</b>      | Agir contra a integridade física do cônjuge, sequestro (dentro ou fora da residência familiar), negligência, negação do acesso a cuidados de saúde  |
| <b>Violência Psicológica</b> | Gritar, atemorizar, ameaçar contra a integridade física ou contra a vida, ameaçar contra o bem-estar de filhos, humilhar, perseguir, difamar, chantagear, privar de contactar amigos e família, intimidar |
| <b>Violência Sexual</b>      | Obrigar a práticas sexuais/violação, obrigar a assistir a práticas sexuais, tortura sexual (queimar ou ferir órgãos genitais),  |
| <b>Violência Verbal</b>      | Utilização de adjetivos pejorativos contra a própria, amigos, familiares, ou outras pessoas com valor sentimental para a vítima   |
| <b>Violência Económica</b>   | Negação do acesso a bens materiais e/ou de satisfação das necessidades básicas, negação do acesso ao controlo dos bens próprios ou do casal, proibição de manter emprego fora da residência familiar      |
| <b>Violência Religiosa</b>   | Proibição de praticar rituais ou frequentar locais religiosos, obrigar a praticar rituais ou frequentar locais religiosos   |



## 2. Violência contra pessoas particularmente indefesas (pessoas idosas, pessoas com deficiência, entre outros)

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Violência Física</b>      | Agir contra a integridade física, sequestro dentro da residência familiar, negligência passiva (negação deliberada na alimentação, cuidados de higiene ou saúde), negligência ativa (recusa ou fracasso intencional na prestação de cuidados necessários ao bem-estar), abandono, sub ou sobre medicação |
| <b>Violência Psicológica</b> | Gritar, atemorizar, ameaçar contra a integridade física ou contra a vida, infantilizar, humilhar, desrespeitar a intimidade da vítima e os seus pertences, desrespeito pelas necessidades e desejos (ex. internamento em lar), desumanização, isolamento, manipulação                                    |
| <b>Violência Sexual</b>      | Violação, obrigar a assistir a práticas sexuais  |
| <b>Violência Verbal</b>      | Utilização de adjetivos pejorativos contra a própria, amigos, familiares, ou outras pessoas com valor sentimental para a vítima  |
| <b>Violência Económica</b>   | Negação do acesso a bens materiais (ex. subtração da reforma) e/ou de satisfação das necessidades básicas, negação do acesso ao controlo dos bens próprios, coação á alteração do testamento   |
| <b>Violência Religiosa</b>   | Proibição de praticar rituais ou frequentar locais religiosos, obrigar a praticar rituais ou frequentar locais religiosos  |



### 3. Violência contra menores

|                              |  |
|------------------------------|--|
| <b>Violência Física</b>      | Agir contra a integridade física, sequestro dentro da residência familiar, negligência passiva (negação deliberada na alimentação, cuidados de higiene ou saúde), negligência ativa (recusa ou fracasso intencional na prestação de cuidados necessários ao bem-estar), abandono |
| <b>Violência Psicológica</b> | Gritar, atemorizar, ameaçar contra a integridade física ou contra a vida, humilhar, desrespeitar a intimidade da vítima, manipulação, obrigar a assistir a situações de violência entre outros   |
| <b>Violência Sexual</b>      | Obrigar a práticas sexuais/violação, obrigar a assistir a práticas sexuais, tortura sexual (queimar ou ferir órgãos genitais), Mutilação Genital   |
| <b>Violência Verbal</b>      | Utilização de adjetivos pejorativos contra a própria, amigos, familiares, ou outras pessoas com valor sentimental para a vítima  |
| <b>Violência Económica</b>   | Negação do acesso a bens materiais e/ou de satisfação das necessidades básicas   |
| <b>Violência Religiosa</b>   | Proibição de praticar rituais ou frequentar locais religiosos, obrigar a praticar rituais ou frequentar locais religiosos  |







AmadoraSolidária



Câmara Municipal da Amadora