

Câmara Municipal da Amadora  
Departamento de Educação e Cultura  
Gabinete de Acção Social

# Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência

**Relatório de  
Actividades  
2009**



Ana Costa  
30 de Dezembro de 09

## 1. O Serviço Especializado de Atendimento a Vítimas de Violência

A Rede Integrada de Intervenção para a Violência na Amadora (RIIVA) foi criada no final de 2008 com o objectivo de desenvolver e implementar um modelo de intervenção estruturada numa parceria local, de forma a dar resposta às várias vertentes daquela problemática social.

Um dos eixos de intervenção da RIIVA é o atendimento a vítimas de violência. Assim, ainda em 2008 foi criado o SAEVV – Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência, que tem por principal objectivo fornecer a este grupo específico uma resposta integrada e articulada, utilizando para tal a metodologia do Projecto Sistema de Atendimento e Acompanhamento Integrado.

O SAEVV definiu alguns princípios de intervenção orientadores do trabalho a ser desenvolvido com os/as utentes. Nomeadamente:

- 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 projecto 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), adoptando uma abordagem multidimensional;
- Estabelecer uma parceria efectiva entre os vários intervenientes na problemática da violência, possibilitando uma intervenção mais eficaz<sup>1</sup>;

Em 2009, e orientado pelos princípios referidos, considera-se que o SAEVV desenvolveu trabalho bastante relevante, em quantidade e qualidade, tendo criado mecanismos e parcerias passíveis de melhorar a resposta dada à problemática da Violência Doméstica no Concelho.

---

<sup>1</sup> Manual de Procedimentos RIIVA

## 2. Caracterização do Serviço

Em 2009 o Serviço de Atendimento Especializado a Vítimas de Violência (SAEVV) realizou um total de 61 atendimentos de primeira vez, sendo que 58 foram considerados pela equipa como sendo situações de Violência Doméstica. Os restantes 3 casos, tendo sido sinalizados ao serviço como tal, foram avaliados e identificados como sendo Conflitos Familiares. Para efeitos do presente relatório, apenas as situações de Violência Doméstica serão consideradas.

Em 2008 (meses de Novembro e Dezembro) o mesmo serviço tinha atendido e acompanhado apenas 4 situações de Violência Doméstica, pelo que o número de primeiros atendimentos teve um aumento de 1450%.

Da mesma maneira, o total de atendimentos realizados sofreu um aumento de 1800%, sendo que em 2008 foram realizados apenas 8 e em 2009 foram 144 atendimentos.

No decorrer do ano de 2009 a equipa do SAEVV sofreu um aumento significativo no número de técnicas afectas, passando de 1 técnica de Serviço Social, para 3 técnicas de Serviço Social e 1 técnica de Psicologia. A equipa realiza desde Julho reuniões bimensais para discussão do trabalho desenvolvido e dos casos em acompanhamento, tendo realizado até ao momento 10 reuniões.

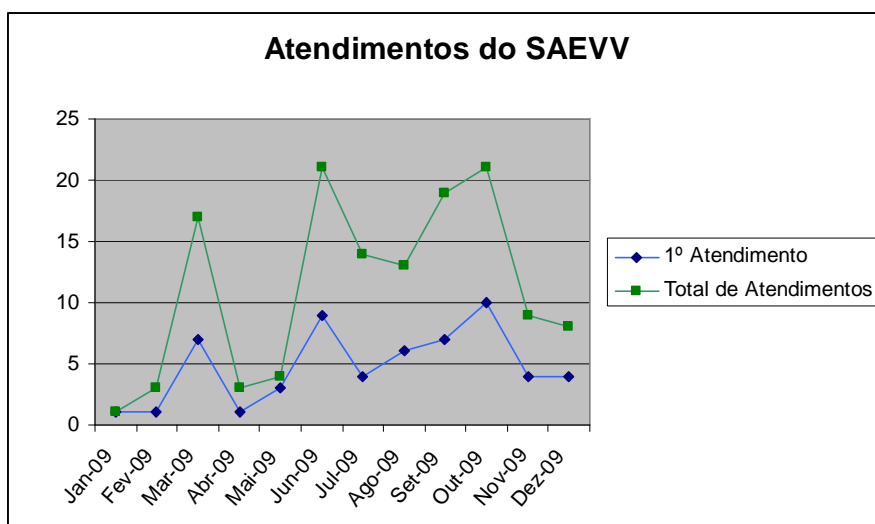
A distribuição entre as técnicas dos primeiros atendimentos, dos atendimentos de acompanhamento e das visitas domiciliárias é feita da seguinte forma<sup>1</sup>:

<b>Técnica</b>	<b>Entrada no Projecto</b>	<b>1º Atendimentos</b>	<b>Total de atendimentos</b>	<b>Visitas Domiciliárias</b>
Ana Costa	11/2008	30	101	7
Rute Gonçalves	02/2009	19	22	0
Sandra Neves	08/2009	9	10	0
<b>Total</b>		<b>52</b>	<b>133</b>	<b>7</b>

A equipa afectada ao SAEVV identificou uma variação acentuada ao longo do ano na procura do serviço por parte dos/as utentes, situação que poderá ter impacto na definição do Plano de Acção para 2010. Nomeadamente:

---

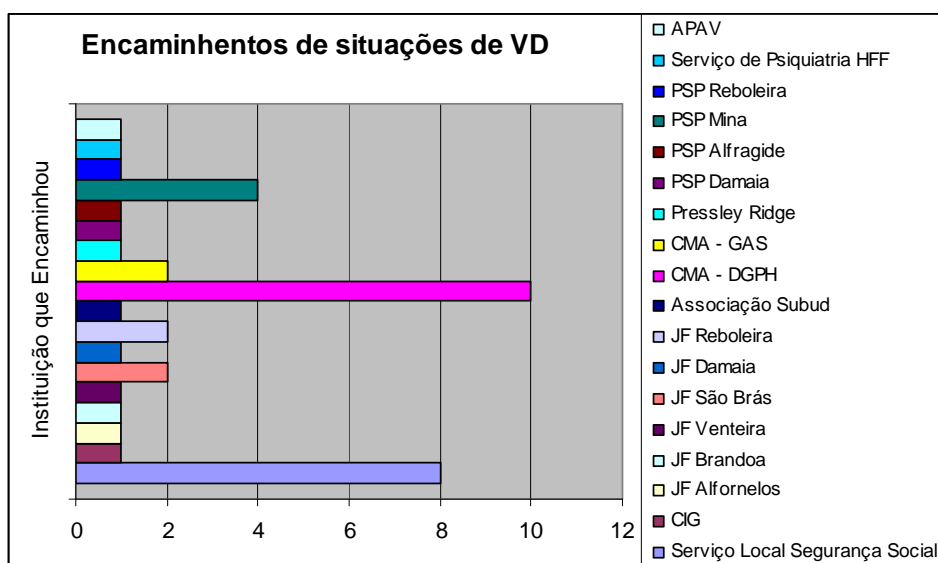
<sup>1</sup> A técnica de Psicologia, Sandra Pereira, afecta ao Projecto desde 4 de Março de 2009, realiza os primeiros atendimentos em conjunto com as restantes técnicas do SAEVV. Esta estratégia, adoptada em Agosto de 2009, tem permitido avaliar desde o início do acompanhamento, a necessidade de apoio psicológico e/ou terapêutico dos/as utentes.



Das 62 situações em acompanhamento desde Novembro de 2008, 28 processos foram encerrados no decorrer de 2009. Destes, 2 foram encerrados por falta de comparências dos/as utentes; 9 processos foram encerrados em primeira linha; e 17 foram encerrados em segunda linha.

Durante o ano de 2009 foram assinados apenas 12 contratos familiares, sendo que a intervenção da equipa nos vários casos incidiu sobretudo nas áreas da 'Habitação', 'Emprego e Formação', 'Acompanhamento de situação de VD', e 'Acompanhamento de Processos Judiciais'. Importa referir que, da totalidade de situações acompanhadas, apenas duas passaram pela integração das utentes na Resposta Social Casa Abrigo.

Das 58 situações em acompanhamento, 35 foram encaminhadas por parceiros, destacando-se a PSP, a Divisão de Gestão do Parque Habitacional (CMA) e o Serviço Local de Segurança Social. Nomeadamente:



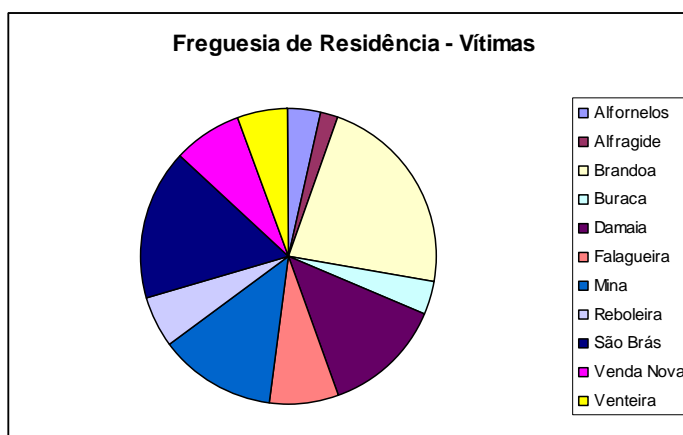
Das situações acompanhadas, apenas 8 foram atendidas pela técnica de Psicologia da equipa, numa tentativa de compreender a necessidade de apoio psicológico dos/as utentes. Destes, e após avaliação, 3 foram encaminhados para acompanhamento psicológico e/ou terapêutico. Nestas situações, a resposta foi encontrada no Centro de Saúde de Sintra (utente com processo neste organismo), no Olá Jovem e na Sociedade Luso-Espanhola de Psicologia de Gestalt.

Importa ainda referir que a equipa afecta ao SAEVV tem vindo a desenvolver um esforço por realizar um trabalho de proximidade com as famílias, seja facilitando o local e horário de atendimento, adequando-os às necessidades dos/as utentes; seja intervindo nos agregados familiares sob uma perspectiva holística e global.

### 3. Caracterização dos/as Utentes

Em 2009 foram acompanhados pelo SAEVV 58 casos de Violência Doméstica.

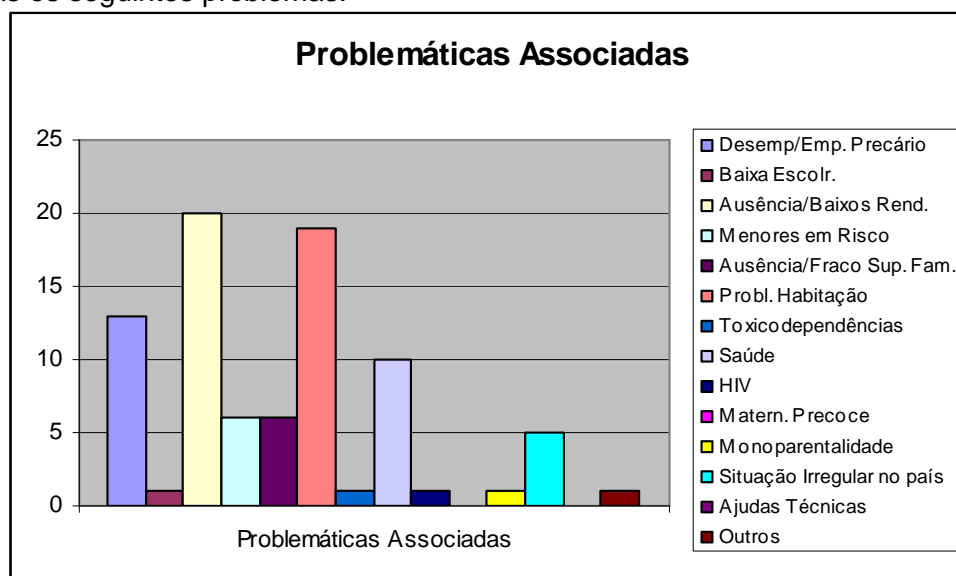
Destas 58 vítimas atendidas, 96,6% eram do sexo Feminino, sendo que a Média de Idades dos/as utentes é de 40 anos. A maioria são de nacionalidade Portuguesa (65,5%) e Cabo Verdeana (13,8%), sendo que a sua distribuição por freguesias é a seguinte:



Ao nível da Escolaridade, a maioria dos/as utentes em acompanhamento possui o 9º ano (19%), sendo ainda relevante a percentagem que tem apenas o 4º ano (15,5%). Do total, apenas uma pessoa concluiu o Ensino Superior.

Verifica-se que a maioria dos/as utentes encontram-se Empregados/as (53,4%), tendo no entanto bastante relevância a percentagem de Desempregados/as (34,5%). Importa ainda referir que das situações acompanhadas, 24% foram identificadas como sendo beneficiárias de Rendimento Social de Inserção.

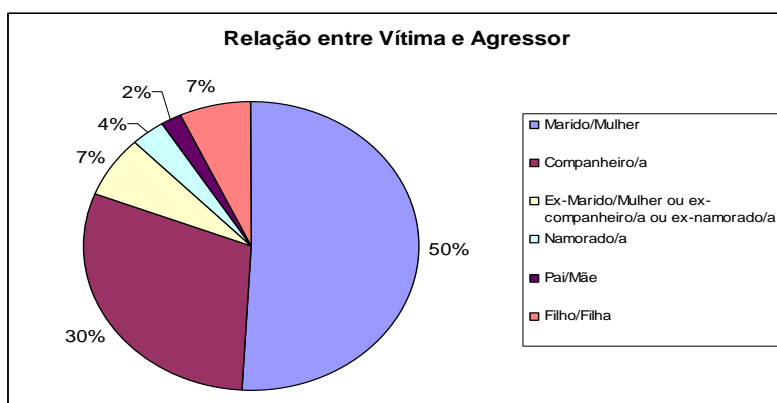
Associadas à Problemática Dominante (Violência Doméstica), foram identificados pelas vítimas os seguintes problemas:



Como se pode verificar, a maioria dos problemas identificados relaciona-se com questões económicas e de rendimento, e com a questão da Habitação.

Ainda em 2009, e em consequência do atendimento feito a vítimas, foram envolvidos os respectivos Agregados Familiares, nomeadamente, 141 pessoas. A maioria são do sexo Masculino (62,4%), sendo a Média de Idades de 17 anos. Este último facto vai de encontro á relação de parentesco que mantêm com o titular do processo, já que a grande maioria dos elementos são filhos/as das vítimas.

Quando analisada a caracterização das relações violentas, constata-se que a maioria dos



agressores são do sexo Masculino (96,6%), mantendo a seguinte relação com as vítimas em acompanhamento:

Constata-se que os tipos de violência predominantes são a Violência Física e Psicológica, sendo que, muitas vezes, estas duas formas ocorrem em simultâneo.

#### 4. Caracterização das Parcerias

A criação do Serviço Especializado de Atendimento a Vítimas de Violência pressupôs o estabelecimento de uma rede de parceiros, que através do trabalho integrado pudessem fornecer uma resposta mais eficaz àquele grupo. Em 2008 foi proposto um Modelo de Parceria para a RIIVA, sendo que no eixo de intervenção em que se insere SAEVV foi atribuído um papel com funções específicas a cada uma das organizações fundamentais no trabalho na Violência Doméstica.

No decorrer de 2009 foram feitas diversas tentativas para estabelecimento das referidas parcerias no atendimento e acompanhamento das vítimas de violência, podendo ser feita a seguinte avaliação:

- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género – tendo sido estabelecido um Protocolo de Colaboração com este organismo (14/Setembro/2009), considera-se que desempenhou um papel importante na consolidação da parceria com a área da Saúde, nomeadamente com o Hospital Fernando da Fonseca. Foram realizadas várias reuniões conjuntas e uma reunião com a Administração do Hospital (30/Setembro/2009).
- Tribunal da Amadora – tendo sido considerado como um parceiro fundamental para o acompanhamento das situações de Violência Doméstica no Concelho, foram realizadas duas reuniões com a Procuradora da República Coordenadora e com os Procuradores da República afectos ao crime de Violência Doméstica, nos dias 22/Maio/2009 e 16/Dezembro/2009. Após a apresentação do trabalho que se pretendia desenvolver, foram estabelecidos vários contactos para articulação em casos específicos acompanhados pelo SAEVV.
- Segurança Social Local – ainda que tenham sido considerados parceiros fundamentais ao Serviço, e após várias tentativas, não foram realizadas quaisquer reuniões entre o Município da Amadora e o Serviço Local da Segurança Social sobre o Serviço de Atendimento a Vítimas de Violência. Apesar de ser um dos organismos que efectua mais encaminhamentos de vítimas para o SAEVV, considera-se que a articulação com esta Instituição para o acompanhamento das situações de Violência apresentou inúmeros obstáculos, sendo difícil desenvolver trabalho conjunto.
- Segurança Social – Centro Distrital – tendo sido solicitada autorização para utilização dos procedimentos do projecto SAAI no acompanhamento das situações de Violência, em Novembro de 2008, esta foi concedida em Julho de 2009, tendo passado a ser possível à equipa do SAEVV solicitar apoios financeiros, agilizando e facilitando o seguimento das mesmas.

- Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora – tendo sido considerado parceiro fundamental na estruturação da RIIVA e no SAEVV, e após várias tentativas, não foi realizada qualquer reunião entre o Município da Amadora e o Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora para articulação no acompanhamento de situações de violência. Desta forma, não existe trabalho conjunto efectivado, nomeadamente, ao nível de encaminhamentos e articulação no acompanhamento das situações.
- Instituições que efectuam atendimentos de 1ª Linha – estas Instituições têm por principal função a sinalização e encaminhamento das situações de violência doméstica para o SAEVV, bem como a articulação no acompanhamento das mesmas. Pode ser feita uma avaliação diversificada de cada uma delas:
  1. Hospital Fernando da Fonseca – foi realizada uma reunião entre o Município da Amadora e a Administração do Hospital Fernando da Fonseca (14/Setembro/2009), para definição dos vários eixos de articulação possíveis. No entanto, não houve, até ao momento, qualquer trabalho conjunto entre as técnicas destas duas entidades, nomeadamente, ao nível do encaminhamento e/ou acompanhamento de situações.
  2. Juntas de Freguesia – as várias Juntas de Freguesia do Município têm desempenhado um papel relativamente activo no encaminhamento de situações de Violência e na articulação no seu acompanhamento. No entanto, considera-se que tanto as sinalizações como a articulação com o Serviço poderiam ser mais relevantes e com maior impacto.
  3. Comissão de Protecção de Crianças e Jovens – considerado organismo essencial no acompanhamento de situações de violência doméstica em que haja menores envolvidos, constata-se que, apesar das várias solicitações feitas pelo Município da Amadora, não foi realizada qualquer reunião sobre o atendimento a Vítimas. Desta forma, a articulação que existe entre estes dois organismos é essencialmente unilateral, ou seja, feita por parte das técnicas do SAEVV; não há registo de contactos efectuados por iniciativa da CPCJ sobre casos de Violência Doméstica.
  4. Polícia de Segurança Pública – tendo participado nas reuniões iniciais da RIIVA, e tendo sido realizada uma reunião específica com o Comandante da Divisão da Amadora (06/Agosto/2009) sobre o SAEVV, considera-se que o trabalho em parceria feito entre a PSP e o Município da Amadora foi bastante positivo. Há registo de vários encaminhamentos efectuados pelas diferentes esquadras, sendo que a articulação no acompanhamento das situações tem tido resultados efectivos. Este facto tornou-se mais acentuado após entrada em vigor da Lei nº112/2009, sobre protecção e assistência a vítimas de violência, que reforça o papel dos serviços de apoio a vítimas.

5. Agrupamentos de Escolas do Concelho – apesar de ter sido divulgada a RIIVA e o Serviço de Atendimento a Vítimas, não houve qualquer encaminhamento, articulação ou contacto entre os Agrupamentos de Escolas do Concelho e o Município da Amadora. Este facto poderá dever-se ao não desenvolvimento das actividades previstas no eixo da Prevenção da Violência, a ser realizado nas Escolas.
6. Inst. Particulares de Solidariedade Social – o papel a ser desempenhado pelas várias Instituições prestadoras de Respostas Sociais é considerado essencial, já que são estes organismos que trabalham directamente com a população e que poderiam identificar situações de violência, nomeadamente, contra pessoas idosas e/ou com deficiência. No entanto, e apesar das várias acções de divulgação realizadas (reuniões, divulgação de materiais) constata-se que houve muito pouca articulação entre estas Instituições e o Serviço de Atendimento a Vítimas. Este facto encontra-se espelhado no número de acompanhamentos de situações de violência contra grupos de risco específicos, que foi muito reduzido.

No geral, considera-se que foram estabelecidas parcerias, formais e informais, importantes ao trabalho a ser desenvolvido com vítimas de violência doméstica. No entanto, considera-se também ser este um eixo que necessita de desenvolvimentos no futuro.

## 5. Balanço sobre o trabalho desenvolvido

No geral, considera-se que o trabalho desenvolvido pelo Serviço Especializado de Atendimento a Vítimas de Violência em 2009 foi bastante positivo, seja pelo aumento exponencial do número de atendimentos e acompanhamentos realizados (fruto de acções de divulgação e sensibilização), seja pelo fortalecimento de algumas parcerias institucionais, que aumentam a qualidade do mesmo.

Considera-se que o atendimento integrado que se tem tentado implementar neste serviço, à semelhança da metodologia utilizada no Projecto SAAI, bem como a tentativa de ajustar o funcionamento do mesmo às necessidades dos/as utentes, tem possibilitado um acompanhamento efectivo das situações, potenciando a eficácia do trabalho executado.

Por outro lado, considera-se que a constituição diversificada e o funcionamento articulado da equipa afecta ao SAEVV tem possibilitado desenvolver uma perspectiva mais alargada do fenómeno, permitindo a criação e/ou adaptação das actividades e das metodologias a serem adoptadas pelo mesmo. A avaliação realizada aponta apenas para a necessidade de aumentar o volume de contratualizações com os agregados familiares, de forma a levar a cabo o objectivo proposto pelo Serviço.

Considera-se ainda como uma grande mais valia o estabelecimento de algumas parcerias, formais ou informais, com Instituições chave ao trabalho com vítimas de violência, seja na sinalização e identificação das situações, seja no acompanhamento das mesmas. No entanto, a equipa considerou nas reuniões de balanço do ano de 2009, ser este um dos eixos de intervenção em que mais urge intervir; considerou-se que apesar dos esforços, o serviço continua bastante isolado, sendo muitas vezes difícil estabelecer um trabalho em parceria efectivo. A avaliação geral remete para o facto de não haver sinalizações por parte de algumas Instituições com grande actividade no terreno, bem como para a existência de alguma desresponsabilização dos determinados parceiros perante os/as utentes.

Desta forma, considera-se essencial em 2010 retomar contactos e/ou fortalecer algumas parcerias, nomeadamente, com a Segurança Social Local, com o Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora, com o Hospital Fernando da Fonseca, com a Comissão de Protecção de Crianças e Jovens, com as Instituições prestadoras de Respostas Sociais e IPSS, e com os Agrupamentos de Escolas do Concelho.

A equipa do SAEVV considerou ainda que a ausência de determinadas respostas e recursos financeiros e materiais passíveis de serem disponibilizados a vítimas de

violência dificultam o trabalho a ser desenvolvido com as mesmas, nomeadamente, nos processos de autonomização (ex: apoios financeiros imediatos ou de emergência, acesso facilitado a habitação, etc.). Tendo conhecimento dos limites que estes recursos têm na comunidade, considera-se que o fortalecimento das parcerias possa permitir respostas mais céleres e eficazes.

Da mesma maneira, tendo sido identificado o não envolvimento no SAEVV de alguns públicos-alvo específicos (pessoas idosas e pessoas com deficiência), apesar de ser conhecida a existência de situações de violência, considera-se que o fortalecimento de algumas parcerias poderá incrementar a sinalização destes casos.