MESTRADO EM CRIMINOLOGIA
CRIMINOLOGIA

Perceção das Vítimas de Violência Doméstica, face ao acompanhamento prestado pela polícia

Maria João da Cunha Gonçalves Carvalho Ferreira (202009782)

M

2026

Dedicatória

A realização desta dissertação representa o culminar de um importante percurso académico e pessoal, que apenas foi possível graças ao apoio, incentivo e dedicação de várias pessoas e instituições, às quais gostaria de expressar a minha mais profunda gratidão.

Em primeiro lugar, quero agradecer à APAV, pela disponibilidade, colaboração e por me ter proporcionado as condições necessárias para a realização da recolha da amostra, um contributo essencial para o desenvolvimento desta investigação.

Um agradecimento muito especial à Dra. Ana Castro e à Dra. Rosa Saavedra, pela generosidade, disponibilidade e apoio prestados ao longo deste processo. A vossa ajuda foi indispensável para que este trabalho pudesse ser concretizado. À Dra. Cynthia Silva, agradeço igualmente toda a colaboração e disponibilidade demonstradas.

A todos os docentes que fizeram parte do meu percurso académico, deixo o meu sincero agradecimento pelos conhecimentos transmitidos, apoio, disponibilidade e por todo o contributo para o meu crescimento, tanto académico como pessoal. Em particular, ao meu orientador, Dr. Jorge Quintas, agradeço a orientação, a disponibilidade e os ensinamentos que me acompanharam ao longo da elaboração desta dissertação.

Quero também agradecer a todos os meus amigos que me acompanharam ao longo destes anos.

À Joana e ao Andrés, os meus melhores amigos, obrigada por terem caminhado ao meu lado ao longo deste percurso, por me ouvirem sempre que precisei, pelas palavras de incentivo e por estarem presentes em cada momento, tanto nos mais difíceis como nas pequenas conquistas.

À Joana, deixo ainda um agradecimento especial por ter sido a minha companhia durante grande parte da elaboração desta dissertação. Obrigada pela motivação constante, pelas horas partilhadas, por me lembrares, tantas vezes, que eu era capaz e por tornares este processo mais leve. Depois de tantos anos de amizade, és uma presença indispensável na minha vida.

À Nelinha e Dona Inês que me têm acompanhado passo a passo nesta longa jornada. Obrigada.

À minha família, dedico o mais especial agradecimento. Foram o meu maior suporte, o meu porto seguro e a força que me permitiu continuar, mesmo nos momentos mais exigentes.

Ao meu tio, que sei que está profundamente orgulhoso por me ver concluir mais esta etapa.

Ao meu primo, que é muito mais do que um primo, é um irmão.

À minha tia, obrigada por seres o meu porto seguro nos momentos de maior incerteza. Sempre que a dúvida, o medo ou as inevitáveis crises existenciais apareciam, foste uma das primeiras pessoas a quem recorri. Obrigada por me ouvires sem julgamentos, pelos conselhos, pela paciência e por me ajudares, tantas vezes, a encontrar a tranquilidade de que precisava.

Ao meu avô, obrigada pelo carinho e por celebrar comigo mais esta conquista.

Ao meu pai, agradeço todo o esforço que faz, todos os dias, para me proporcionar as melhores condições e para me ajudar a alcançar os meus objetivos. Obrigada por acreditares em mim e por nunca medires esforços para que eu possa seguir os meus sonhos.

À minha mãe, por ser, e por saber que será sempre, a casa à qual quero regressar. Obrigada por me apoiares em todas as decisões, por acreditares em mim mesmo quando eu duvido e por seres presença constante em todos os momentos da minha vida. O teu amor, a tua força e a tua confiança deram-me a coragem necessária para chegar até aqui.

À minha avó, por fazeres os possíveis e os impossíveis para concretizar os meus sonhos, por celebrares cada conquista como se fosse tua e por torceres por mim como a minha maior fã. O teu amor incondicional é um dos maiores privilégios da minha vida.

À minha mãe e à minha avó, obrigada por me amarem incondicionalmente e por serem, todos os dias, o meu maior exemplo de amor, dedicação e resiliência.

Ao meu Boy, o meu companheiro de quatro patas, agradeço toda a companhia ao longo deste percurso. Sem precisar de palavras, mostrou-me diariamente o significado do amor incondicional e esteve presente nos momentos de maior cansaço, tornando cada dia um pouco mais leve.

Quero ainda deixar um agradecimento aos BTS. Mais do que a música que tantas vezes me acompanhou durante este percurso, admiro os valores que transmitem, a perseverança, a humildade e a capacidade de inspirar milhões de pessoas a acreditarem em si próprias. Foram, de muitas formas, uma fonte de motivação para continuar.

Por fim, agradeço a mim própria. Por nunca ter desistido, mesmo quando o caminho pareceu difícil. Por ter enfrentado os desafios, ultrapassado os momentos de dúvida e acreditado que seria capaz. Esta conquista é também o reflexo da minha persistência, da minha dedicação e da pessoa em que me fui tornando ao longo deste percurso.

"Maybe I made a mistake yesterday, but yesterday's me is still me."

— Kim Namjoom

RESUMO

A violência doméstica constitui um fenómeno complexo com graves consequências físicas e psicológicas para as vítimas. Sendo as forças policiais, frequentemente, a primeira e única resposta formal acionada em contextos de crise, a qualidade desta interação assume um papel determinante na percepção de segurança, na confiança nas instituições e no processo de recuperação.

O presente estudo tem como objetivo geral analisar as percepções de vítimas de violência doméstica relativamente ao apoio, atendimento e acompanhamento prestados pela polícia. Optou-se por uma metodologia qualitativa de cariz exploratório, tendo sido realizadas dez entrevistas semiestruturadas a mulheres vítimas de violência doméstica. Os dados foram submetidos a uma análise temática predominantemente dedutiva, combinada com uma vertente indutiva. Os resultados revelam um panorama institucional ambivalente: por um lado, evidenciam-se práticas qualificadas e humanizadas, nomeadamente em unidades policiais especializadas, caracterizadas por escuta ativa, empatia e acompanhamento contínuo, que promovem a validação emocional e o empoderamento das vítimas; por outro lado, persistem falhas procedimentais, atitudes de insensibilidade ou minimização e desvalorização do risco. Conclui-se que a satisfação e o sentimento de segurança das vítimas dependem diretamente da sensibilidade interpessoal dos agentes e do alinhamento entre as suas expetativas e a resposta institucional prestada, sublinhando a urgência do reforço da formação especializada e contínua das forças de segurança.

Palavras-chave: Violência Doméstica; Violência nas Relações de Intimidade; Polícia; Expetativas Prévias; Perceções e Satisfação das Vítimas.

ABSTRACT

Domestic violence is a complex phenomenon with severe physical and psychological consequences for victims. Since law enforcement agencies are often the first and only formal response activated during crisis situations, the quality of this interaction plays a decisive role in victims' perceptions of safety, institutional trust, and the recovery process. This study aims to analyze the perceptions of domestic violence victims regarding the support, initial response,

and follow-up provided by the police. A qualitative exploratory methodology was adopted, conducting ten semi-structured interviews with female victims of domestic violence. The collected data were subjected to thematic analysis, utilizing a combined deductive and inductive approach. The findings reveal a deeply ambivalent institutional landscape: on one hand, qualified and humanized practices are evident, particularly within specialized police units, characterized by active listening, empathy, and continuous follow-up, which foster emotional validation and victim empowerment; on the other hand, procedural failures, insensitive attitudes, and the minimization and devaluation of risk persist. The study concludes that victim satisfaction and feelings of safety depend directly on the interpersonal sensitivity of the officers and the alignment between their expectations and the provided institutional response, highlighting the urgent need for continuous specialized training for law enforcement personnel.

Keywords: Domestic Violence; Intimate Partner Violence; Police; Prior Expectations; Victims' Perceptions and Satisfaction.

"O texto que aqui se publica comporta correções introduzidas posteriormente à realização das provas públicas"

Índice

Dedicatória 3

RESUMO 5

ABSTRACT 6

Introdução 11

Capítulo 1 – Violência Doméstica: Enquadramento Conceptual e Legal 12

1.1) O Conceito de Violência doméstica 12

1.2) Desenvolvimento das medidas e Enquadramento Legal 14

Capítulo 2 – A Procura de Ajuda por Parte da Vítima 17

2.1) Processo de reconhecimento e decisão de procura de ajuda 17

2.2) A Importância da Procura de Ajuda 18

2.3) Barreiras à Denúncia e Hesitação no Recurso ao Apoio Formal 19

2.4) Fatores Individuais e Estruturais na Decisão de Contactar a Polícia 22

Capítulo 3 - O Contato com a Polícia 23

3.1) O Contato com a Polícia 23

3.1.1) O Primeiro Contacto Policial: Comunicação, Interpretação e Avaliação de Risco 23

3.1.2) Intervenção Policial em Violência Doméstica: Evolução, Cultura e o Impacto na Vítima 25

3.1.3) Fatores Interpessoais: A Postura do Agente e a Dinâmica do Atendimento 26

3.1.4) A Dimensão Procedimental: Ações Policiais, Perfil da Vítima e Respostas do Sistema 32

3.1.5) Formação, Práticas Antidiscriminatórias e Caminhos para uma Resposta Eficaz 38

3.2) Atitudes e comportamentos policiais na resposta à violência doméstica 41

3.3) Impactos do contacto com a polícia na experiência da vítima 44

3.3.1) O Risco da Revitimação após a intervenção policial 44

3.3.2) Vitimação Secundária 45

3.3.3) Empoderamento das Vítimas de Violência Doméstica 47

Capítulo 4 - Metodologia de Investigação 48

4.1) Objetivos do Estudo 48

4.2) Método 49

4.3) Procedimentos 50

4.4) Amostra 52

4.5) Instrumento utilizado 52

4.6) Análise dos dados 56

Capítulo 5 – Resultados 57

5.1) O Pedido de Ajuda e a Formalização da Queixa 58

5.2) Expectativas Prévias face à Instituição Policial 63

5.3) O Primeiro Contacto: Atitudes e Comportamentos dos Agentes 64

5.4) Experiências Posteriores, Medidas de Proteção e Acompanhamento (*Follow-up*) 67

5.5) A Especialização Institucional e o Impacto no Atendimento 68

5.6) Sugestões de Melhoria e Síntese Crítica das Experiências Institucionais 70

Capítulo 6 – Discussão 71

Capítulo 7 – Conclusão 77

Referências 79

Introdução

A presente dissertação insere-se no âmbito do estudo das percepções das vítimas de violência doméstica relativamente ao contacto com as forças policiais. Assentando na premissa de que a resposta institucional desempenha um papel determinante na proteção, validação e recuperação das vítimas, a investigação procura explorar as experiências, as expectativas prévias, os fatores facilitadores e as barreiras que marcam o percurso de procura de apoio formal.

De modo a cumprir os objetivos propostos, a dissertação estrutura-se em seis capítulos centrais. No primeiro capítulo, estabelece-se o enquadramento conceptual e legal da violência doméstica, demarcando-se a sua diferenciação face à violência nas relações de intimidade e analisando-se o percurso normativo internacional e nacional, com particular destaque para a sua consagração como crime público no artigo 152.º do Código Penal português. O segundo capítulo centra-se no processo de tomada de decisão e na procura de ajuda por parte da vítima, examinando a transição do suporte informal para o suporte formal e identificando as principais barreiras psicológicas, sociais e institucionais que inibem a queixa. No terceiro capítulo, analisa-se a interação direta com as forças de segurança, compreendendo desde a gestão da chamada de emergência inicial até à evolução da cultura policial, o impacto do atendimento especializado e as estratégias para mitigar a vitimização secundária e promover o empoderamento das vítimas.

No âmbito empírico, o quarto capítulo expõe a metodologia qualitativa adotada, descrevendo os procedimentos éticos e a constituição da amostra por conveniência, composta por dez mulheres acompanhadas pela Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e o método de análise temática utilizado para o tratamento e interpretação das narrativas recolhidas. O quinto capítulo é dedicado à apresentação dos resultados empíricos, mapeando os temas emergentes e as narrativas das participantes sobre as suas vivências. Por sua vez, o sexto capítulo foca-se na discussão dos resultados, articulando criticamente os discursos recolhidos relativamente às expectativas e à avaliação da atuação policial com a literatura científica de referência.

O trabalho encerra com as considerações finais, onde se sintetizam as principais conclusões, se ponderam as limitações da investigação e se formulam recomendações práticas para o aperfeiçoamento contínuo da intervenção das forças policiais.

Capítulo 1 – Violência Doméstica: Enquadramento Conceptual e Legal

O presente capítulo estabelece as bases teóricas, concetuais e normativas indispensáveis à compreensão da violência doméstica enquanto fenómeno social complexo e crime de natureza pública. Numa primeira fase, procede-se à delimitação e clarificação dos conceitos centrais de Violência Doméstica (VD) e Violência nas Relações de Intimidade (VRI), analisando a diversidade das suas manifestações e o seu impacto multidimensional na saúde física e psicológica das vítimas. Em segundo lugar, traça-se o percurso histórico do enquadramento normativo e das políticas públicas nesta matéria, evidenciando a evolução dos instrumentos internacionais de direitos humanos promovidos pela Organização das Nações Unidas e pelo Conselho da Europa, bem como a sua posterior consolidação no ordenamento jurídico português, com especial enfoque no artigo 152.º do Código Penal.

1.1) O Conceito de Violência doméstica

A definição de violência na literatura caracteriza-se pela sua elevada complexidade e pela ausência de um entendimento unívoco (Barnett et al., 2005; Winstok, 2007). A delimitação do conceito varia consoante os enquadramentos legais, a literatura científica e as diretrizes de organizações internacionais, sendo influenciada pela frequência e intensidade dos episódios, pela natureza da relação e pela tipologia dos atos (Bacchus et al., 2001). Numa tentativa de uniformização, a Organização Mundial da Saúde (OMS) define violência como o uso intencional de força física ou poder, real ou em ameaça, contra si próprio, outrem, ou contra um grupo, que resulte ou apresente elevada probabilidade de causar lesão, morte, dano psicológico ou privação (Krug et al., 2002). No âmbito das tipologias da violência, a violência interpessoal, que engloba a violência familiar, comunitária e entre parceiros íntimos assume particular relevância para a compreensão das dinâmicas de vitimação no espaço doméstico.

Para compreender a violência no espaço privado, torna-se imperativo distinguir os conceitos de Violência Doméstica (VD) e de Violência nas Relações de Intimidade (VRI). Embora frequentemente utilizados como sinónimos, estes termos não se equivalem. A violência doméstica constitui um conceito mais amplo e inclusivo (Barocas et al., 2016), que abrange agressões perpetradas entre quaisquer membros do agregado familiar ou relacional (como relações entre pais e filhos, irmãos ou cuidadores), coabitem ou não, e independentemente do

género ou idade (Huss, 2009; Warren et al., 2024). Esta amplitude conceptual reflete-se na definição do Conselho da Europa (1999), que caracteriza a VD como qualquer ato, omissão ou conduta que inflija danos físicos, sexuais ou psicológicos, direta ou indiretamente, no espaço doméstico. Em contrapartida, definições como a de Bacchus et al. (2001) assentam numa perspetiva focada na violência de género e na violência contra as mulheres, delimitando o fenómeno enquanto instrumento de domínio e controlo exercido por homens sobre parceiras intimamente ligadas a si. Por seu turno, a Violência nas Relações de Intimidade (VRI) refere-se especificamente a um padrão de comportamentos abusivos físicos, sexuais, psicológicos ou de controlo, exercido exclusivamente entre parceiros ou ex-parceiros íntimos, independentemente da coabitação ou do estado civil, englobando também as relações de namoro (World Health Organization, 2017).

Apesar da diversidade de manifestações no espectro familiar, os dados empíricos demonstram que as mulheres continuam a ser as principais vítimas neste domínio, sendo esta uma das formas de criminalidade que mais afeta a população feminina (Shackelford & Mouzos, 2005; Mouzos & Makkai, 2004). Contudo, a literatura contemporânea alerta para a emergência de outras realidades no seio familiar, tais como o abuso contra pessoas idosas (Gil et al., 2015) e, em menor escala, a vitimação masculina (Straus et al., 1988), que desafiam leituras exclusivamente unidirecionais do fenómeno.

A literatura sublinha que a compreensão deste fenómeno exige uma análise das suas consequências multidimensionais, uma vez que o impacto da vitimação molda diretamente a forma como as vítimas interpretam e interagem com as respostas institucionais. Estas consequências manifestam-se a curto e longo prazo, abrangendo desde lesões físicas imediatas a graves perturbações psicológicas e comportamentais a médio e longo prazo, tais como ansiedade, depressão, ideação suicida, isolamento social e perturbação de stress pós-traumático (APAV, 2010; Campbell, 2002; Dutton, 2009).

Do ponto de vista da saúde mental, a exposição prolongada à violência física e psicológica está associada a distúrbios de humor, fadiga crónica, dificuldades cognitivas e de tomada de decisão (Delara, 2016; Okuda et al., 2010). Esta vulnerabilidade é frequentemente intensificada por fatores estruturais, como a instabilidade laboral e habitacional (Pavao et al., 2007). Adicionalmente, a teoria do trauma de traição (Freyd, 1996, 1997) esclarece como o

abuso em relações de intimidade atua como uma traição interpessoal, forçando a vítima a recorrer a mecanismos de dissociação ou à "cegueira da traição" para preservar o vínculo com o agressor. Este quadro clínico é gravemente exacerbado pela traição institucional, que ocorre quando as instâncias formais de apoio e segurança falham na proteção eficaz da vítima (Smith & Freyd, 2017).

1.2) Desenvolvimento das medidas e Enquadramento Legal

O reconhecimento e a proteção internacional dos direitos humanos consolidaram-se sobretudo após a Segunda Guerra Mundial, com a criação de uma nova ordem internacional centrada na dignidade da pessoa humana (Associação Portuguesa de Mulheres Juristas [APMJ], 2023).

O processo iniciou-se com a fundação da Organização das Nações Unidas, em 1945, cuja Carta já estabelecia como objetivo a promoção dos direitos humanos sem discriminação baseada, entre outros fatores, no sexo. Na sua elaboração, diversas delegadas tiveram um papel determinante ao garantir a inclusão da proibição da discriminação sexual e a criação de mecanismos institucionais dedicados aos direitos humanos. Este enquadramento marcou o início da internacionalização do tema, retirando-o da esfera exclusiva dos assuntos internos dos Estados (APMJ, 2023).

Em 1948, a Declaração Universal dos Direitos Humanos tornou-se o principal instrumento de referência ao definir um conjunto de direitos civis, políticos, económicos, sociais e culturais aplicáveis a todas as pessoas. Apesar de não ter força jurídica obrigatória formal, a sua utilização contínua transformou-a num parâmetro normativo do direito internacional. A participação de várias mulheres na sua redação foi decisiva para assegurar uma linguagem inclusiva e a consagração da igualdade entre homens e mulheres, bem como direitos iguais no casamento e no trabalho (APMJ, 2023).

Para garantir maior eficácia jurídica, a comunidade internacional aprovou posteriormente dois tratados vinculativos: o Pacto Internacional sobre os Direitos Civis e Políticos e o Pacto Internacional sobre os Direitos Económicos, Sociais e Culturais, em vigor desde 1976. Em conjunto com a Carta da ONU e a Declaração Universal, estes instrumentos constituem a chamada Carta Internacional dos Direitos Humanos. Ainda assim, cedo se reconheceu que estes diplomas eram insuficientes para refletir as experiências específicas das mulheres, sobretudo porque se centravam nas relações entre indivíduos e Estado, deixando à margem situações ocorridas na esfera privada (APMJ, 2023).

Essa limitação relaciona-se com a tradicional distinção entre esfera pública e privada, que historicamente afastou do direito internacional muitas formas de desigualdade vividas pelas mulheres no contexto familiar e social. A ausência de uma abordagem baseada no conceito de género, entendido como construção social dos papéis atribuídos a homens e mulheres contribuiu para a invisibilidade de relações de poder marcadas pela subordinação feminina. Assim, práticas como a violência doméstica ou determinadas formas de exploração permaneceram durante décadas fora do foco das normas internacionais (APMJ, 2023).

Perante esta lacuna, a Comissão sobre o Estatuto das Mulheres da ONU desenvolveu um trabalho progressivo de codificação de direitos específicos e de promoção da igualdade substantiva. Entre as décadas de 1950 e 1970 foram adotadas várias convenções temáticas, culminando na Declaração sobre a Eliminação da Discriminação contra as Mulheres, em 1967, e no reconhecimento crescente da necessidade de um instrumento abrangente (APMJ, 2023).

A evolução conceptual prosseguiu ao longo das conferências mundiais sobre as mulheres e das recomendações do Comité CEDAW, que passaram a caracterizar a violência contra as mulheres como uma forma de discriminação. Em 1993, a Conferência Mundial sobre os Direitos Humanos, realizada em Viena, afirmou de forma explícita que os direitos humanos das mulheres são parte integrante dos direitos humanos universais e reafirmou a sua indivisibilidade. No mesmo ano, foi adotada a Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres, que definiu tal violência como qualquer ato baseado no género que cause ou possa causar danos físicos, sexuais ou psicológicos, quer na esfera pública quer na privada (APMJ, 2023).

Posteriormente, a Plataforma de Ação de Pequim (1995) consolidou esta definição e reforçou a necessidade de respostas políticas e jurídicas abrangentes. Outros instrumentos regionais, como a Convenção de Belém do Pará, o Protocolo de Maputo e a Convenção de Istambul, ampliaram a compreensão do fenómeno ao incluir dimensões económicas, situações de conflito e a violência doméstica (APMJ, 2023).

A Convenção de Istambul, adotada no âmbito do Conselho da Europa, assume particular relevância neste percurso ao estabelecer um quadro jurídico vinculativo centrado na prevenção da violência, na proteção das vítimas, na investigação e punição dos agressores, bem como na promoção de políticas públicas integradas e coordenadas (Conselho da Europa, 2011)

Atualmente, a interpretação desenvolvida pelo Comité CEDAW entende a violência baseada no género como um mecanismo estrutural que perpetua a subordinação das mulheres

e impede a igualdade substantiva. Assim, a violência de género não resulta de circunstâncias isoladas, mas de relações sociais marcadas por desigualdade de poder. Por essa razão, constitui uma violação dos direitos humanos e um obstáculo fundamental ao pleno exercício das liberdades e garantias das mulheres (APMJ, 2023).

Este percurso internacional influenciou diretamente a evolução legislativa em Portugal, caracterizada pelo alargamento progressivo do conceito de violência doméstica de uma perspetiva puramente conjugal para uma abordagem estrutural, relacional e assente nos direitos humanos (Heise, 1998; Walby, 2004).

Embora a Constituição da República Portuguesa consagre a proteção de direitos fundamentais, até à década de 1990 o sistema de justiça criminal tendia a encarar o fenómeno como uma matéria do foro privado, o que resultava na ausência de legislação específica e de estruturas de apoio especializadas (Fernandes, Susano & Pena, 2016). A transição para a esfera pública iniciou-se de forma decisiva com a Lei n.º 7/2000, de 27 de maio, que atribuiu natureza pública ao crime de violência doméstica. Esta alteração permitiu que qualquer cidadão apresentasse denúncia e consagrou o compromisso do Estado na prevenção, repressão e sinalização do crime, retirando-o definitivamente do domínio estritamente familiar (Fernandes et al., 2016).

Desde 2007, a violência doméstica assume a configuração de crime autónomo previsto no artigo 152.º do Código Penal. Trata-se de um crime de natureza pública e de perigo, que tutela a dignidade humana, a integridade física e psíquica e o direito a uma vida livre de violência no contexto relacional. Foi assim autonomizado o tipo legal e clarificada a sua tipicidade face ao antigo crime de maus-tratos. O preceito passou a focar-se na reiteração, gravidade e dinâmicas de controlo no seio familiar ou em relações de intimidade.

O artigo 152.º prevê uma pena de prisão de um a cinco anos para quem, de modo reiterado ou não, infligir maus tratos físicos ou psíquicos, incluindo castigos corporais, privações da liberdade, ofensas sexuais ou impedir o acesso ou fruição aos recursos económicos e patrimoniais próprios ou comuns ao cônjuge ou ex-cônjuge, 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, progenitor de descendente comum em 1º grau, ou a pessoa particularmente indefesa, nomeadamente em razão da idade, deficiência, doença, gravidez ou dependência económica, que com ele coabite, bem como um menor que seja descendente do agente ou de qualquer uma das pessoas referidas nas situações anteriores,

ainda que com ele não coabite. Esta amplitude jurídica reflete o reconhecimento de que a violência doméstica é um fenómeno complexo e transversal ao ciclo de vida. Contudo, a consolidação de uma resposta eficaz exige que este enquadramento normativo robusto seja articulado com práticas profissionais qualificadas, sensíveis e informadas por parte dos agentes de primeira linha (Fernandes et al., 2016).

Capítulo 2 – A Procura de Ajuda por Parte da Vítima

O presente capítulo analisa os processos, motivações e determinantes que envolvem a decisão de procura de ajuda por parte das vítimas de violência nas relações de intimidade. Para compreender este percurso, analisa-se, em primeiro lugar, o processo de reconhecimento da vitimação e a dinâmica de transição entre o apoio informal e a intervenção formal (Secção 2.1). Em segundo lugar, aborda-se a importância estratégica da procura de ajuda como mecanismo de *coping* e proteção, bem como os riscos e perigos associados ao momento da rutura do silêncio e da queixa (Secção 2.2). Seguidamente, identificam-se as principais barreiras, custos e dilemas que geram hesitação no recurso às instituições formais (Secção 2.3). Por fim, examinam-se os fatores individuais, cognitivos, situacionais e estruturais que condicionam a decisão de acionar as forças de segurança e o sistema de justiça criminal (Secção 2.4).

2.1) Processo de reconhecimento e decisão de procura de ajuda

A procura de ajuda por parte das vítimas de violência doméstica constitui um processo dinâmico e complexo que envolve o recurso a fontes de apoio informais (como familiares, amigos, vizinhos...) e formais (que englobam as redes de apoio social, serviços de saúde, instituições de proteção e as autoridades policiais e judiciárias). No âmbito da rede formal, as forças de segurança assumem um papel central como *gatekeepers* do sistema de justiça criminal e de proteção, constituindo frequentemente a primeira e mais determinante porta de entrada para a ativação de mecanismos legais de proteção e assistência especializada.

Apesar da importância desta resposta institucional, as vítimas de violência doméstica recorrem frequentemente à ajuda formal da polícia, apenas após já terem sido sujeitas a abuso físico, psicológico, sexual, social e/ou financeiro durante meses ou anos (Brown, 1997; Guedes et al., 2016). Haggerty e Goodman (2003) indicam que a vítima tem de percorrer três fases para a procura de auxílio: em primeiro tem que reconhecer o problema; em segundo, tomar a decisão

de que quer procurar apoio e por último, selecionar qual será a fonte deste apoio. A procura de ajuda tende então, numa fase inicial, a estar mais dependente dos apoios informais, principalmente familiares e amigos, e passa para os apoios formais quando é experienciado um acontecimento "limite", ou seja, quando é vivenciada uma escalada no que concerne à gravidade e frequência, havendo, por exemplo, uma ameaça iminente à sua vida ou então quando há a exposição da criança a este abuso (Bonomi et al., 2006; Trafford & Le, 2025).

Os dados empíricos demonstram uma diferença significativa na duração da relação abusiva ao comparar vítimas que recorrem a fontes de apoio informais e formais. As vítimas que procuram precocemente o auxílio de familiares e amigos tendem a estar envolvidas em relações abusivas de menor duração. Por contraste, aquelas que recorrem a serviços profissionais e autoridades apresentam, em média, um historial de relação abusiva consideravelmente mais longo (Trafford & Le, 2025).

Esta diferença não implica que o apoio informal seja, por si só, o fator determinante para o encurtamento da relação; reflete, antes, que o recurso aos serviços formais ocorre predominantemente em fases mais avançadas e complexas da dinâmica violenta. A intervenção formal tende a ser acionada como um último recurso, quando as redes informais de suporte já se esgotaram ou se revelaram insuficientes, ou quando a violência atinge patamares de severidade que ameaçam a integridade física e a vida da vítima.

De acordo com Felson, et al. (1999), as vítimas contactaram a polícia cerca de um quarto dos incidentes (25,1%), sendo que em 14,4% das situações o contacto foi realizado por terceiros. Esta informação demonstra que, apesar da gravidade de muitos casos, uma parte considerável das situações de violência não chega ao conhecimento das autoridades.

2.2) A Importância da Procura de Ajuda

A literatura tem sublinhado que a procura de ajuda constitui um passo fundamental no percurso das vítimas de violência nas relações de intimidade. Este processo é definido como a revelação da experiência de vitimação com o objetivo de obter assistência (Cho et al., 2021) e é conceptualizado, no âmbito da *survivor theory*, como uma estratégia ativa de coping perante o abuso (Mansa, 2020). A evidência empírica demonstra que a procura de ajuda pode aumentar a segurança das vítimas (Sanz-Barbero et al., 2022), reduzir a probabilidade de reincidência, escalada da violência e ocorrência de homicídio (Lysova & Dim, 2022; Meyer, 2010), bem como constituir um passo determinante para a eventual rutura com o parceiro abusivo. Para

além do apoio prático, este processo favorece a validação emocional, a compreensão da dinâmica abusiva e a recuperação dos impactos físicos, psicológicos e emocionais da violência, contribuindo para a melhoria do bem-estar e da saúde mental (Mansa, 2020; Sanz-Barbero et al., 2022). Em termos mais amplos, a procura de ajuda pode desempenhar um papel relevante na redução da violência e na criação de condições que permitam às vítimas abandonar relações abusivas (Cheng et al., 2022).

Contudo, a literatura especializada enfatiza que o processo de procura de ajuda formal e de denúncia às autoridades não é isento de riscos significativos. A rutura do silêncio ou a intenção de separação é frequentemente percencionada pelo agressor como uma perda iminente do controlo e do poder sobre a vítima, podendo funcionar como um gatilho para a escalada da gravidade da violência (Mahoney, 1991).

Estudos nesta área demonstram que a separação ou a intervenção formal não garantem, por si só, o fim imediato do abuso, dando frequentemente lugar a dinâmicas de violência pós-separação (*post-separation abuse*), tais como perseguição, ameaças e retaliações (Fleury et al., 2000). Com efeito, o momento em que a vítima decide romper o silêncio ou afastar-se do parceiro abusivo representa a fase de maior vulnerabilidade, registando-se um aumento substancial da severidade da violência e do risco de homicídio por parceiro íntimo (Campbell et al., 2003). Por este motivo, a perceção fundada de risco de retaliação e o receio da falta de proteção imediata constituem barreiras reais que conduzem frequentemente ao diferimento da queixa, reforçando a importância de uma resposta institucional rápida e de uma rigorosa avaliação de risco desde o primeiro contacto das autoridades com a vítima.

2.3) Barreiras à Denúncia e Hesitação no Recurso ao Apoio Formal

Apesar destes benefícios, a decisão de recorrer ao suporte formal é frequentemente marcada por hesitação (Barlow et al., 2023). Tal relutância, particularmente evidenciada nas mulheres vítimas, tem sido associada à falta de confiança na eficácia da intervenção institucional, à perceção de impunidade do agressor e à ideia de que o sistema poderá ser estruturalmente favorecedor do homem (Gillis et al., 2006; Rohn & Tenkorang, 2022). A literatura clássica sustenta que vítimas de violência doméstica, particularmente mulheres agredidas pelos seus parceiros, tendem a demonstrar resistência em contactar a polícia (Frieze & Browne, 1989; Walker, 1978). Entre os fatores explicativos destacam-se preocupações com a privacidade, medo de represálias, sentimentos de compaixão pelo agressor e perceções de

complacência por parte das autoridades (Fleming & Franklin, 2021). Black (1976) enquadra esta tendência na teoria da "distância relacional", segundo a qual a ativação da lei é menos provável quanto maior for a proximidade entre vítima e agressor.

Todavia, a evidência empírica relativa à influência da relação vítima-agressor na decisão de apresentar queixa apresenta resultados inconsistentes. Alguns estudos indicam que as vítimas são menos propensas a contactar a polícia quando o agressor é um parceiro íntimo ou familiar, em comparação com situações envolvendo estranhos (Felson, 2000; Gartner & Macmillan, 1995). Em sentido diverso, a análise baseada no National Crime Victimization Survey (NCVS) concluiu que a natureza da relação não teve efeito significativo na decisão de denúncia (Felson et al., 1999).

De acordo com Felson et al. (1999), estas discrepâncias nos resultados provavelmente refletem o facto de que os primeiros estudos se baseiam em inquéritos sobre comportamentos violentos, enquanto o estudo mais recente se baseia num inquérito de vitimização criminal. Nos inquéritos sobre violência, os participantes são questionados acerca de atos específicos de agressão, sem referência direta a comportamentos criminais. Já no NCVS, embora também sejam questionados sobre comportamentos violentos, os participantes sabem que estão a responder a um inquérito sobre vitimização criminal, o que pode levá-los a interpretar os acontecimentos de forma mais séria. Assim, é provável que incidentes de menor gravidade, ou que envolvem violência mútua sem um agressor claramente identificado, acabem por não ser incluídos. No entanto, quando as pessoas se percepcionam a si próprias como vítimas de crime, a investigação demonstra que têm uma probabilidade semelhante de contactar a polícia, independentemente de o agressor ser um familiar, alguém conhecido ou um estranho (Felson et al., 1999).

Para além destes fatores, existem barreiras adicionais à procura de ajuda. A presença de filhos pode desencorajar a denúncia, devido ao receio de perda da guarda ou de privar as crianças da presença paterna (Bashir & Tariq, 2017). A dependência económica do parceiro constitui igualmente um obstáculo relevante, perpetuando a permanência na relação abusiva. Acresce ainda a inconsistência comportamental do agressor, que pode gerar ambivalência na vítima quanto à necessidade de procurar apoio, bem como o receio de autoculpabilização pela situação vivida (Bashir & Tariq, 2017).

Para além destes fatores, diversos custos psicológicos, sociais e práticos podem inibir as vítimas de recorrer à polícia. Felson (1999) identifica pelo menos cinco tipos de custos que influenciam negativamente a decisão de denúncia.

Em primeiro lugar, surgem os custos associados à vergonha e ao estatuto social. Muitas vítimas consideram o incidente um assunto privado, evitando o envolvimento das autoridades para não se exporem publicamente. O constrangimento pode surgir mesmo quando a vítima não tem qualquer culpa no episódio, resultando do receio de estigmatização pela ligação a um parceiro ou familiar violento. Em certos contextos sociais, a denúncia pode ser interpretada como sinal de fraqueza ou incapacidade para resolver conflitos de forma autónoma, sendo as vítimas rotuladas de forma depreciativa por recorrerem ao sistema legal (Felson, 1999).

Em segundo lugar, as vítimas podem evitar contactar a polícia por desejo de proteger o agressor. Esta relutância pode decorrer de sentimentos de afeto, de dependência emocional ou económica, ou ainda da vontade de proteger os filhos de eventuais consequências legais sofridas pelo outro progenitor (Pagelow, 1984).

Um terceiro custo prende-se com o medo de represálias. As vítimas podem temer que o agressor reaja com nova violência, física ou psicológica, após a denúncia (Gottfredson & Gottfredson, 1987). No entanto, estudos como o de Singer (1988) mostram que este medo nem sempre inibe a denúncia, podendo até, em certos casos, funcionar como motivação para procurar proteção formal.

Em quarto lugar, a implicação em comportamentos ilegais pode também desencorajar a denúncia. Quando a vítima participou em atividades ilícitas relacionadas com o incidente, como o consumo ou tráfico de drogas, ou quando também reagiu com violência, recorrer à polícia pode representar um risco adicional (Black, 1983).

Por fim, há custos de oportunidade e burocráticos associados ao envolvimento com o sistema judicial. Embora uma chamada telefónica exija pouco esforço, o processo subsequente pode implicar comparecências em tribunal, longos períodos de espera e desgaste emocional, interferindo com responsabilidades pessoais e profissionais (Greenberg & Ruback, 1985).

Portanto, a decisão de denunciar uma agressão à polícia envolve um equilíbrio complexo entre os quais fatores emocionais, sociais, económicos e situacionais se interligam (Felson, 1999; Felson et al., 2002).

2.4) Fatores Individuais e Estruturais na Decisão de Contactar a Polícia

A decisão de acionar as forças de segurança e o sistema de justiça criminal resulta de uma articulação complexa entre fatores individuais e relacionais (tais como o enquadramento cognitivo da vítima, a perceção do abuso e a fase da trajetória relacional em que se encontra) e determinantes situacionais e estruturais (como o contexto espacial da agressão, o nível de ameaça percencionado e a eficácia atribuída às autoridades). Assim, o recurso à polícia não ocorre de forma uniforme, variando em função do significado que a vítima atribui ao evento violento e das suas necessidades específicas em cada etapa do ciclo de vitimação.

No que concerne às variáveis situacionais e espaciais, estas exercem um impacto direto na ativação do sistema judicial por parte das vítimas. Felson et al. (2002) observaram que as agressões ocorridas no espaço residencial são denunciadas com maior frequência, em larga medida porque as vítimas interpretam o ataque dentro do seu próprio lar como uma ameaça mais grave e violenta. Embora o medo de retaliação e a perceção de ineficácia ou desinteresse por parte das forças policiais atuem como barreiras cognitivas à denúncia, o forte sentimento de vulnerabilidade gerado pela invasão de segurança no espaço doméstico tende a sobrepor-se, motivando o contacto com as autoridades.

Por sua vez, no âmbito dos fatores individuais, este processo de decisão depende intrinsecamente do enquadramento interpretativo da vítima. Apenas os indivíduos que se percecionam subjetivamente como vítimas de uma infração criminal tendem a acionar o sistema policial, o que demonstra que a definição individual de "crime" é um mecanismo cognitivo obrigatório para a ativação da resposta legal (Felson et al., 2002).

A investigação contemporânea reforça que a decisão de contactar as autoridades policiais não constitui uma escolha isolada ou pontual, mas sim um processo relacional dinâmico que depende estreitamente da fase da trajetória em que a vítima se encontra na relação abusiva. O modelo conceptualizado por Shearson (2021) estipula que as necessidades da vítima face à polícia sofrem alterações substanciais ao longo do ciclo de vitimação. Durante a fase inicial de vinculação, em que a vítima tende a minimizar ou a racionalizar as agressões, a intervenção policial deve focar-se em nomear explicitamente o abuso como uma estratégia de dominação inaceitável. Em contrapartida, na fase de manutenção da relação, na qual a vítima procura gerir o risco e mitigar a agressividade sem necessariamente avançar para a rutura, o contacto com as autoridades visa obter sobretudo validação, reconhecimento e suporte simbólico, esperando-se que o agente policial repreenda e sinalize a inaceitabilidade das

condutas ao agressor, sem que isso implique a imediata persecução criminal. À medida que se inicia a transição para a fase de desvinculação, focada na saída definitiva do relacionamento, a procura de apoio formal visa objetivos práticos de segurança, como o acompanhamento policial para a desocupação do lar comum ou a articulação com medidas de proteção judiciais.

Finalmente, na fase de recuperação, o envolvimento das forças de segurança redireciona-se para a ativação da resposta integrada da justiça criminal. O contacto inicial com a polícia desencadeia o processo judicial que articula a atuação do Ministério Público e dos Tribunais, permitindo a fiscalização estrita das medidas de coação impostas e a deteção precoce de dinâmicas de perseguição pós-rutura (*stalking*), as quais correm o risco de ser desvalorizadas pelas autoridades se analisadas de forma descontextualizada (Shearson, 2021).

Capítulo 3 - O Contato com a Polícia

O presente capítulo analisa a intervenção policial no âmbito da violência doméstica, abordando, numa primeira fase, o contacto inicial e as dificuldades comunicacionais na avaliação de risco. Explora-se a evolução histórica da resposta institucional, o impacto de fatores interpessoais, como o género, a experiência do agente e o perfil da vítima, a dimensão procedimental com recurso a unidades especializadas e a importância da formação, bem como do trabalho em rede.

Em seguida, examinam-se as atitudes e comportamentos policiais, diferenciando o impacto das ações observáveis de investigação da postura empática demonstrada no atendimento. Por fim, abordam-se as repercussões dessa interação na vivência da vítima, analisando a avaliação do risco de revitimação, os fatores que desencadeiam a vitimação secundária e as condições necessárias para transformar o contacto policial num vetor de autonomia e empoderamento.

3.1) O Contato com a Polícia

3.1.1) O Primeiro Contacto Policial: Comunicação, Interpretação e Avaliação de Risco

O primeiro contacto constitui um momento crítico da intervenção policial, caracterizado por elevada ambiguidade, constrangimentos comunicacionais e risco acrescido para a vítima.

Os processos cognitivos dos agentes não se ativam apenas no contacto direto com a vítima, mas frequentemente desde o primeiro pedido de ajuda, que ocorre muitas vezes através de chamadas telefónicas para os serviços de emergência.

Stokoe e Richardson (2023) demonstram que, em situações de violência doméstica em que o agressor pode estar fisicamente presente ou nas proximidades, as vítimas enfrentam desafios significativos ao solicitar ajuda à polícia. O espaço doméstico, enquanto contexto relacional e físico, limita frequentemente a possibilidade de a vítima formular pedidos diretos e explícitos de assistência, uma vez que estes podem ser ouvidos pelo agressor e desencadear represálias. Nestas circunstâncias, as vítimas recorrem a estratégias comunicacionais indiretas, utilizando vocalizações não lexicais, pausas, inspirações e expirações audíveis, sons de fundo ou expressões semanticamente vagas, que funcionam como pedidos de ajuda implícitos.

Estas formas de comunicação, embora eficazes para proteger a vítima da vigilância do agressor, colocam desafios acrescidos aos operadores policiais responsáveis pela receção das chamadas. Conforme sublinham Stokoe e Richardson (2023), os operadores devem interpretar fragmentos de informação incompletos e ambíguos, como ruídos, vozes abafadas ou referências indiretas e decidir se estão perante um pedido genuíno de auxílio ou uma chamada acidental, não urgente ou maliciosa.

Neste sentido, a interpretação destas chamadas depende fortemente dos esquemas cognitivos ativados pelos profissionais, que recorrem a categorias socialmente reconhecíveis para atribuir significado aos sinais disponíveis. Stokoe e Richardson (2023) evidenciam que determinados elementos, como a presença simultânea de vozes masculinas e femininas, gritos ou tons elevados são frequentemente interpretados como indicadores de situações potencialmente associadas à violência doméstica. Estes indícios, ainda que fragmentários, são tratados como pistas relevantes para a tomada de decisão, ilustrando a forma como os esquemas orientam a perceção e a avaliação do risco em contextos de elevada incerteza.

Com base nesta evidência, a forma como este primeiro contacto é interpretado e gerido pode ter implicações diretas na resposta subsequente da polícia e, consequentemente, na perceção que a vítima constrói acerca da sensibilidade, prontidão e adequação do atendimento recebido. Uma resposta que não reconheça ou não compreenda as limitações comunicacionais impostas à vítima pode ser percecionada como desinteresse, descrença ou insensibilidade, contribuindo para sentimentos de frustração e desconfiança face às autoridades.

3.1.2) Intervenção Policial em Violência Doméstica: Evolução, Cultura e o Impacto na Vítima

A resposta institucional à violência doméstica sofreu uma profunda transformação histórica nas últimas décadas. Até à década de 1970, o fenómeno era amplamente considerado uma questão do foro estritamente privado, o que legitimava a não intervenção do sistema de justiça criminal (Schechter, 1982). Durante este período inicial, as diretrizes operacionais instruíam os agentes policiais a evitarem a detenção dos agressores, privilegiando táticas de mediação informal destinadas apenas a acalmar as partes (Belknap, 2001; Schechter, 1982). Este paradigma de leniência e desvalorização começou a alterar-se progressivamente entre as décadas de 1970 e 1980. Esta transição foi impulsionada pelo ativismo dos movimentos feministas de apoio às mulheres agredidas, pela instauração de ações judiciais contra departamentos policiais negligentes e pela emergência de investigação empírica que demonstrou que a detenção imediata do agressor era o método mais eficaz para prevenir a reincidência criminal (Belknap, 2001; Schechter, 1982; Sherman & Berk, 1984). Apesar destas reformas históricas e da transição para políticas de detenção obrigatória, a literatura aponta que a persistência de preconceitos associados à privacidade familiar e a crença na falta de cooperação das vítimas com o processo judicial continuam, em muitos contextos, a alimentar uma postura de tolerância institucional face ao agressor (Dobash & Dobash, 1979; Koss, 2000).

Esta resistência institucional relaciona-se diretamente com a cultura policial e com a forma como as vítimas são subjetivamente avaliadas pelos agentes no terreno. Tradicionalmente, as vítimas de violência nas relações de intimidade têm sido alvo de representações negativas por parte das forças de segurança, o que condiciona a qualidade do atendimento prestado. Buzawa e Buzawa (1993) apontam que os agentes manifestam frequentemente desconfiança em relação à veracidade dos relatos das vítimas, sobretudo quando estas exigem a detenção do agressor. De igual modo, Belknap (1995) observou que subsiste na cultura policial a perceção de que as vítimas são ambivalentes e inconsistentes nas suas intenções, o que gera ceticismo e distanciamento profissional. Estas atitudes de desconfiança, insensibilidade ou cinismo por parte das autoridades são as principais fontes de insatisfação das vítimas, desempenhando um papel crítico no fenómeno da vitimização secundária, ao passo que a validação do estatuto da vítima como um sujeito injustiçado atua como um fator essencial de tranquilização e reparação moral (Joutsen, 1987; Mawby, 2007).

Sendo a polícia o primeiro, e muitas vezes o único, ponto de contacto da vítima com o sistema de justiça, a qualidade desta interação inicial assume uma relevância determinante para a sua recuperação e segurança (Ursel, 2002). A este propósito, as vítimas esperam uma resposta policial pautada pela empatia, na qual sejam tratadas com dignidade individual e não apenas como dados estatísticos (Mawby, 2007). Esta necessidade de uma resposta sensível é corroborada pelo estudo de Kunst et al. (2015), que demonstra que a satisfação com a atuação do sistema de justiça criminal funciona como um moderador crucial do sofrimento pós-vitimização. Para vítimas que experienciam níveis elevados de trauma imediatamente após a agressão, uma intervenção institucional acolhedora e eficaz desempenha um papel protetor decisivo, mitigando o desenvolvimento de estados emocionais negativos. Assim, torna-se evidente que a eficácia da resposta à violência doméstica ultrapassa a mera aplicação formal da lei, exigindo uma coordenação estreita entre as forças de segurança, os serviços de saúde e a rede de apoio social, de modo a garantir uma proteção holística e centrada na segurança da vítima (Chhikara et al., 2013).

3.1.3) Fatores Interpessoais: A Postura do Agente e a Dinâmica do Atendimento

No momento que a vítima procura ajuda da polícia, com vista a relatar um crime de violência doméstica, o agente deve fazer uma avaliação da situação com base na informação que chega até o mesmo. Inicialmente, é necessário determinar se o ocorrido se enquadra na definição de violência doméstica e, em seguida, assegurar que as necessidades da vítima sejam atendidas. No entanto, esse processo pode ser problemático, especialmente quando o agente não possui formação ou experiência suficientes para identificar a situação adequadamente (Poelmans, Elzinga, Viaene, & Dedene, 2011). Há inúmeras situações, em que a vítima se encontra e que não se identifica como vítima ou até mesmo, apesar de perceber que é uma vítima, não sabe que a sua circunstância se enquadra no crime de violência doméstica. Portanto, é da responsabilidade do agente com que contacta explicar à mesma os contornos do crime, os seus direitos e recursos disponíveis. Por sua vez, há certas dúvidas que persistem nos agentes da polícia e que dificultam a correta identificação dos casos de violência doméstica, deixando assim no esquecimento mais casos (Poelmans, Elzinga, Viaene, & Dedene, 2011).

Estudos sobre satisfação de vítimas de outros tipos de crime (Percy, 1980; Shapland, 1983) apontam o profissionalismo, a empatia e a rapidez da resposta policial como fatores

determinantes na perceção de satisfação, elementos esses igualmente relevantes para compreender a experiência das vítimas de violência doméstica.

As perceções das vítimas de violência doméstica relativamente à atuação policial têm revelado uma ampla variabilidade nos resultados obtidos por diferentes estudos. Kennedy e Homant (1983) verificaram que as avaliações da utilidade da polícia se distribuíam de forma equilibrada ao longo de todo o espectro: aproximadamente um terço das participantes considerou a polícia "muito útil", outro terço afirmou que esta "não ajudou em nada" ou "piorou a situação", e o restante grupo situou-se entre estes extremos. De modo semelhante, cerca de metade das participantes no estudo de Brown (1984) descreveu a polícia como preocupada e prestável, enquanto a maioria das vítimas inquiridas por Coulter et al. (1999) apresentou uma perceção globalmente positiva da atuação policial.

Yegidis e Berman Renzy (1994) também relataram reações positivas à polícia por parte da maioria das suas participantes, com a exceção significativa das vítimas afro-americanas. Estas últimas não receberam informações sobre abrigos ou medidas de proteção, e nenhum dos seus agressores foi detido, o que resultou em avaliações uniformemente negativas da atuação policial.

Outros investigadores recorreram a diferentes métodos de amostragem para analisar as reações das vítimas à polícia, incluindo anúncios públicos (Bowker, 1982) e contacto por correio (Erez & Belknap, 1998; Fleury, 2002; Martin, 1997). No entanto, as taxas de resposta nestes estudos foram geralmente muito baixas ou não reportadas: apenas 10% da população-alvo respondeu ao estudo de Erez e Belknap (1998), e 13% ao de Martin (1997).

Embora Bowker (1982) tenha obtido participantes através de anúncios, não foi possível determinar quantas potenciais vítimas nunca viram os anúncios ou optaram por não participar. Assim, permanece incerto se as opiniões recolhidas nestes estudos refletem as perceções das restantes vítimas das mesmas populações. Os resultados variaram de forma acentuada, indo de avaliações maioritariamente negativas (Erez & Belknap, 1998) até perceções bastante positivas (Martin, 1997). Fleury (2002) registou avaliações neutras ou moderadamente satisfatórias relativamente à polícia.

Apsler et al. (2003) verificaram que a maioria das vítimas entrevistadas considerou a atuação policial "muito útil"; contudo, Stephens e Sinden (2000) relataram que muitas participantes do seu estudo acreditavam que os agentes tendiam a minimizar a gravidade das suas situações, demonstravam falta de empatia, não acreditavam nos seus relatos e, por vezes,

adotavam comportamentos excessivamente autoritários, associados à imagem de um "polícia machista". De forma semelhante, o estudo de Fleury-Steiner, Bybee, Sullivan, Belknap e Melton (2006), envolvendo 176 vítimas de IPV, indicou respostas geralmente positivas ou neutras, nomeadamente o facto de as mulheres se sentirem ouvidas e devidamente informadas sobre os procedimentos seguintes. Contudo, algumas participantes também relataram experiências negativas, como serem culpabilizadas pela violência sofrida, repreendidas por não terem prosseguido com queixas anteriores ou aconselhadas a tentar "resolver" a relação com o agressor (Fleury-Steiner et al., 2006).

Stephens e Sinden (2000) recorreram a uma fonte pouco comum, entrevistando vítimas referenciadas por um programa de apoio a testemunhas. Estes autores sugeriram que as avaliações mais positivas dos contatos recentes com a polícia, contrastando com experiências anteriores negativas, refletiam uma mudança nas atitudes e comportamentos policiais ao longo do tempo. De facto, quase todas as vítimas com envolvimento prévio (16 em 18) relataram experiências "negativas e psicologicamente marcantes" com a polícia, enquanto 21 das 25 vítimas descreveram positivamente o comportamento e a atitude policial durante o incidente mais recente. Estes autores identificaram quatro categorias de comportamento policial que influenciam negativamente a confiança das vítimas: minimizar a situação, desacreditar a vítima, demonstrar indiferença ("não nos importamos") e adotar uma postura arrogante ou hostil ("polícia macho"). Estas atitudes foram descritas como profundamente desmoralizantes, reforçando sentimentos de impotência, vergonha e desconfiança no sistema de justiça. Por contraste, os relatos positivos destacam a importância de uma abordagem empática e humanizada. As vítimas valorizaram comportamentos como escuta ativa, validação da sua narrativa, explicação clara dos seus direitos, oferta de apoio emocional e demonstrações de respeito. Estes elementos foram interpretados como sinais de reconhecimento da sua dignidade e da gravidade da situação vivida, contribuindo para uma maior predisposição para colaborar com o sistema judicial (Stephens & Sinden, 2000).

Em contraste com a maioria dos estudos sobre reações das vítimas à polícia, Buzawa e Austin (1993) obtiveram uma amostra aleatória de mulheres envolvidas em incidentes de violência doméstica que resultaram numa resposta policial. A amostra, recolhida em quatro esquadras representativas da demografia de Detroit, revelou níveis de satisfação elevados: quase todas as 90 vítimas entrevistadas relataram estar satisfeitas com a atuação policial.

Alguns autores procuraram compreender os fatores que influenciam as perceções das vítimas relativamente à polícia. Yegidis e Berman Renzy (1994) e Erez e Belknap (1998) identificaram uma associação entre avaliações positivas e o acesso a serviços de apoio adequados. Stephens e Sinden (2000) sugeriram que as melhorias nas atitudes e comportamentos policiais poderiam explicar as mudanças nas perceções das vítimas ao longo do tempo. Por seu lado, Buzawa e Austin (1993) sublinharam que a satisfação das vítimas dependia essencialmente da correspondência entre a atuação policial e as suas preferências e necessidades.

O estudo conduzido por Apsler et al. (2003) teve como objetivo aprofundar a compreensão dos fatores que influenciam as perceções das vítimas de violência doméstica relativamente à atuação policial. A investigação foi realizada no âmbito de uma unidade especializada em violência doméstica de um departamento policial norte-americano, cujos membros, dois homens e uma mulher, todos de etnia branca e com idades entre 39 e 40 anos, conduziram 100 entrevistas com 95 mulheres adultas vítimas de violência doméstica ao longo de um ano. A amostra era diversificada em termos etários (entre 17 e 55 anos, com uma média de 31 anos) e étnicos, sendo maioritariamente composta por mulheres brancas (69%), seguidas de hispânicas (17%) e afro-americanas (10%). A maioria das participantes (72%) contactou diretamente a polícia para solicitar ajuda, e cerca de metade (53%) vivia com o agressor no momento do incidente. Em termos socioeconómicos, três quartos das mulheres estavam empregadas, principalmente em setores como o comércio, administração, ensino e cuidados de saúde. No que respeita às respostas institucionais, verificou-se que quase todas as vítimas estavam informadas sobre as ordens de restrição e sabiam como obtê-las, sugerindo um cumprimento eficaz das obrigações policiais de informação. Entre as participantes que manifestaram desejos específicos de intervenção, quase todas as que pediram a emissão ou reforço de uma ordem de restrição, ou a detenção do agressor, confirmaram que a polícia lhes prestou o apoio desejado. Contudo, o apoio no encaminhamento para serviços de aconselhamento psicológico revelou-se bastante inferior: apenas 41% das mulheres que solicitaram este tipo de ajuda afirmaram tê-la recebido. De forma global, as perceções das vítimas sobre a utilidade da polícia foram bastante positivas. Três quartos (75%) atribuíram à polícia a classificação máxima de “muito prestável” na resposta ao incidente em causa, enquanto apenas 9% expressaram avaliações negativas (“pouco” ou “nada prestável”). Estas classificações estiveram fortemente associadas ao grau de correspondência entre as

expectativas das vítimas e as ações policiais efetivamente realizadas. Por exemplo, quando as vítimas desejavam a detenção do agressor e esta ocorria, a média da avaliação da atuação policial era de 4,9 em 5; quando não obtinham a resposta esperada, a média descia para 3,0.

Por sua vez, as mulheres pertencentes a minorias étnicas que procuram ajuda junto das autoridades relatam, por vezes, experiências de maus-tratos ou negligência por parte dos agentes, incluindo comentários desdenhosos, comportamentos desrespeitosos, falta de assistência eficaz e descrença ou minimização dos relatos de abuso (Deutsch et al., 2017). Estas experiências negativas podem constituir uma barreira significativa à continuidade do envolvimento das vítimas com o sistema judicial-criminal, limitando o recurso a este como fonte formal de apoio.

A investigação que procura compreender se as agentes do sexo feminino demonstram maior sensibilidade ou preocupação face a mulheres vítimas de violência conjugal é ainda relativamente escassa. Num estudo com uma amostra de 90 mulheres vítimas de violência, Kennedy e Homant (1983) verificaram que aquelas que tiveram contacto com agentes femininas, em comparação com as que foram atendidas apenas por agentes masculinos, apresentaram uma avaliação mais positiva do contacto policial.

As participantes relataram que as agentes femininas se mostraram mais compreensivas, revelando maior preocupação e fornecendo informações úteis sobre direitos legais e abrigos disponíveis. Estes resultados foram corroborados por Homant e Kennedy (1985), que, com base numa amostra de 62 agentes femininas e 89 agentes masculinos, constataram que as primeiras manifestavam significativamente mais preocupação pelas vítimas, maior disponibilidade para ouvir e maior propensão para encaminhar as mulheres para abrigos do que os seus colegas do sexo masculino.

Por outro lado, a socialização profissional pode atenuar as diferenças de género, levando as agentes femininas a adotar as mesmas normas e valores institucionais predominantes na profissão, tradicionalmente moldada por homens (Worden, 1993). Segundo esta autora, as mulheres cujas perspetivas divergem das predominantes entre os agentes policiais podem optar por não ingressar na carreira, não concluir a formação, ou ser excluídas durante o processo de seleção e treino. O seu estudo revelou que mulheres e homens partilhavam atitudes semelhantes relativamente à autoridade, à aplicação uniforme da lei e à não intervenção em problemas pessoais ou conflitos domésticos, sugerindo que a socialização policial tende a homogeneizar as perceções de ambos os géneros.

A experiência profissional é outro fator determinante. Estudos indicam que os agentes principiantes tendem a valorizar mais a justiça e a aplicação da lei, enquanto os mais experientes dão primazia a considerações pragmáticas e de eficiência, frequentemente autoprotetoras (Stalans & Finn, 1995; Touhy et al., 1993). Esta mudança de perspetiva pode ocorrer no primeiro ano de serviço. Assim, os agentes experientes tendem a efetuar menos detenções, baseando-se numa visão mais realista e instrumental do sistema judicial (Fielding & Fielding, 1991).

Relativamente à disposição futura para contactar a polícia, os resultados foram também amplamente positivos: 81% das vítimas afirmaram que "definitivamente" voltariam a chamar a polícia numa situação semelhante, e outros 7% responderam "provavelmente sim". Apenas 6% das participantes afirmaram que não o fariam. Das poucas vítimas que expressaram relutância, algumas referiram receio de represálias por parte do agressor, enquanto outras sentiram que a presença policial agravara a situação (Apsler et al. , 2003). Em dois casos, as vítimas manifestaram desagrado com o facto de os agressores terem sido detidos contra a sua vontade, corroborando as preocupações levantadas por Smith (2000) de que a falta de alinhamento entre a intervenção policial e as preferências da vítima pode reduzir a probabilidade de futuros contactos com a polícia. Por sua vez no estudo conduzido por I. M. Johnson (2007), um terço das entrevistadas afirmou arrepender-se de ter contactado a polícia. Em muitos desses casos, o arrependimento deveu-se ao facto de as vítimas desejarem a detenção do agressor e esta não ter ocorrido, ou, inversamente, não quererem que ele fosse detido e, mesmo assim, isso ter acontecido.

Por outro lado, os resultados de Apsler et al. (2003), sugerem que poderá haver uma melhoria significativa nas perceções das vítimas. Enquanto 54% das participantes classificaram a polícia como "muito prestável" em incidentes passados, esse valor aumentou para 75% relativamente ao episódio mais recente. Isto pode demonstrar uma possível evolução positiva nas atitudes e práticas da própria força policial ao longo do tempo.

De um modo geral, as vítimas de violência nas relações íntimas recorrem à polícia como uma forma de apoio formal para cessar ou escapar à sua vitimação. Uma meta-análise conduzida por Sarkar (2008) demonstrou que as mulheres que contactam a polícia apresentam uma redução de 59% no risco de sofrer agressão sexual por parte do parceiro íntimo. Contudo, os resultados tendem a ser distintos quando as vítimas do sexo masculino procuram intervenção policial relativamente à sua própria vitimação.

3.1.4) A Dimensão Procedimental: Ações Policiais, Perfil da Vítima e Respostas do Sistema

Uma vertente relevante na análise do contacto das vítimas de violência doméstica, com as autoridades policiais prende-se com o seu grau de satisfação relativamente à resposta recebida. O National Violence Against Women Survey (NVAW) incluiu uma questão que procurava aferir a satisfação das vítimas de agressão com a atuação policial, tendo perguntado aos parcipantes: "Quão satisfeita ficou com a forma como a polícia tratou o caso?" (Felson, 2008). As vítimas foram ainda questionadas sobre eventuais queixas específicas em relação à atuação policial, como a ausência de detenção do agressor, a falta de seriedade com que o caso foi tratado, a insuficiência da investigação ou a escassa demonstração de apoio.

Esta abordagem subjetiva reconhece que as vítimas podem ter interesses distintos para além da punição do agressor. Simultaneamente, as atitudes das vítimas face ao tratamento que recebem refletem, em certa medida, o comportamento dos agentes da autoridade. Se a vítima perceciona desrespeito, descrença ou falta de empatia por parte da polícia, tenderá naturalmente a manifestar insatisfação com a resposta institucional.

Os resultados de Felson e Paré (2007) indicam que cerca de um terço das vítimas de violência inquiridas pelo NVAW se mostraram insatisfeitas com a forma como a polícia tratou o seu caso, sendo a queixa mais comum o excesso de indulgência dos agentes face aos ofensores. Para além disso, os resultados apresentados por Felson e Paré (2007), retomados posteriormente por Felson (2008), desafiam algumas das premissas tradicionais presentes na literatura sobre a resposta policial à violência no contexto conjugal. Contrariamente ao que várias abordagens sugerem, os autores não encontraram evidências de que as mulheres vítimas de agressão por parte dos seus parceiros manifestem maior insatisfação com a atuação policial do que os homens em situações semelhantes. De igual modo, as vítimas de violência entre parceiros íntimos não revelaram uma propensão particular para denunciar atitudes de indulgência, ceticismo, insensibilidade ou insuficiência de investigação por parte das autoridades.

Estes resultados contrariam a visão amplamente difundida de que a polícia tende a adotar uma postura mais tolerante perante a violência exercida por homens contra as suas parceiras. Pelo contrário, os dados sugerem que os homens vítimas de violência conjugal são, na verdade, os que mais frequentemente se mostram insatisfeitos com a atuação policial, sobretudo pela perceção de falta de investigação. Num estudo realizado com 302 homens que

procuraram apoio por vitimação no contexto de violência nas relações íntimas nos Estados Unidos, verificou-se que a polícia e as agências de apoio a vítimas de violência doméstica foram consideradas entre os serviços de apoio menos úteis (Douglas & Hines, 2011). De forma semelhante, outro estudo revelou que as vítimas masculinas de violência nas relações íntimas apresentavam maior tendência para se queixar da falta de investigação relativamente à sua vitimação (Felson & Paré, 2007). Foi ainda reportado que, em diversas situações em que homens contactaram a polícia durante incidentes de violência perpetrada por mulheres, as autoridades não responderam ou não elaboraram qualquer relatório de ocorrência (Cook, 2009; Hines & Douglas, 2009).

De acordo com Buzawa e Hotaling (2006), os agentes da autoridade mostraram-se significativamente menos propensos a fornecer às vítimas masculinas informação sobre serviços disponíveis, incluindo ordens de restrição, quando comparadas com as vítimas femininas. Em alguns casos, observou-se por parte da polícia ausência de empatia ou de disponibilidade para escutar as experiências das vítimas masculinas de violência nas relações íntimas (McCarrick et al., 2016). Num estudo realizado com 372 vítimas masculinas nos Países Baixos, verificou-se que menos de 32% tinham procurado a polícia em relação à sua vitimação, e apenas 15% chegaram a formalizar uma queixa oficial (Drijber et al., 2013). A principal razão apontada para a não apresentação de queixa foi a crença de que a polícia não tomaria qualquer medida. Acresce que o sub-registo por parte dos homens pode estar relacionado com o receio de serem acusados quando ocorrem contra-acusações (George, 1994). Num estudo qualitativo sobre as experiências de 38 homens vítimas de violência que procuraram ajuda no sistema de justiça criminal na Austrália, Canadá, Reino Unido e Estados Unidos, constatou-se que a polícia apenas compareceu em 27% dos casos reportados. Além disso, os participantes relataram hostilidade e preconceito por parte dos agentes; em três em cada cinco casos em que houve detenção, foram os próprios homens detidos (Lysova et al., 2020). Por sua vez, Fagerlund (2021) identificou um efeito significativo do género na atuação policial, verificando-se que o registo formal das infrações ocorre com menor frequência em situações em que a agressora é do sexo feminino, quando comparadas com incidentes em que o agressor é do sexo masculino. Felson (2008) sugere que esta diferença poderá estar associada à forma como os agentes percecionam os papéis de género, partindo, por vezes, da suposição de que os homens são fisicamente mais capazes de se defender e, por conseguinte, necessitam de menor intervenção policial.

Diversos estudos têm demonstrado que as atitudes dos agentes policiais influenciam significativamente a forma como respondem e atuam em situações de violência doméstica (McGillivray & Comaskey, 1999; Tutty & Goard, 2002). Algumas vítimas relatam experiências negativas com a polícia, nomeadamente falta de credibilidade, julgamentos morais e culpabilização pela própria vitimização, sobretudo em casos de reincidência nos pedidos de ajuda (Ursel, 2006). Estas atitudes podem ter um impacto direto na decisão das vítimas de recorrerem, ou não, ao sistema de justiça (Logan et al., 2006).

Por outro lado, a investigação também evidencia que muitos agentes sentem frustração perante as limitações institucionais que dificultam uma resposta eficaz a chamadas de violência doméstica (Johnson, 2004). Num estudo realizado no Arizona, a maioria dos agentes reconheceu a gravidade e subnotificação deste tipo de crime, mas manifestou ceticismo quanto à eficácia das políticas de detenção obrigatória, bem como descontentamento com a falta de seguimento processual e ambivalência em relação às vítimas, cujas motivações nem sempre compreendem plenamente (Toon et al., 2005). Embora estas frustrações possam ser compreensíveis, a inação ou resposta inadequada da polícia pode agravar o sofrimento das vítimas e aumentar o risco de violência futura (Hoffart & Clarke, 2004).

Desde a década de 1970, têm sido desenvolvidas estratégias e políticas destinadas a melhorar a resposta do sistema de justiça à violência conjugal, como leis específicas de proteção, ordens de emergência, e políticas de tolerância zero, centradas na segurança das mulheres e das crianças (Ursel, 2002). Paralelamente, surgiram tribunais especializados e procedimentos que visam acelerar o processamento dos casos, reforçar a responsabilização dos agressores e garantir proteção às vítimas e os seus dependentes (Gover et al., 2007).

Uma das medidas mais enfatizadas é a formação especializada em violência doméstica para os profissionais do sistema de justiça, incluindo polícias, magistrados, advogados, técnicos de reinserção e serviços de apoio à vítima, com o objetivo de eliminar barreiras à queixa e promover respostas mais adequadas e seguras (Johnson, 2009). A nível norte-americano, há evidência de que a formação específica e as abordagens especializadas têm efeitos positivos na segurança e apoio às vítimas, bem como na responsabilização dos ofensores (Reuland et al., 2006).

Contudo, a literatura científica permanece dividida quanto à eficácia dessa formação. Alguns autores argumentam que a formação isolada não altera atitudes problemáticas nem comportamentos dos agentes, sendo antes as políticas institucionais e as variáveis legais que

mais influenciam as decisões de intervenção (Feder, 1999; Hirschel et al., 2007). Outros defendem que a falta de formação adequada pode levar à investigação insuficiente dos casos, enquanto a formação contínua e especializada favorece o uso de técnicas de investigação mais eficazes, o recurso a provas alternativas e uma melhor compreensão das dinâmicas das vítimas "reticentes" ou recorrentes (Finn et al., 2004).

A investigação mostra ainda que as vítimas tendem a demonstrar maior insatisfação com a resposta policial quando o agressor é alguém que conhecem, em comparação com situações em que o agressor é um estranho (Felson & Paré, 2007). De acordo com Felson e Paré (2007), existem duas razões principais que explicam este fenómeno. Em primeiro lugar, as vítimas que conhecem o agressor são mais propensas a considerar que a polícia foi demasiado permissiva. Contudo, os dados demonstram que ofensores conhecidos não têm maior probabilidade de evitar a detenção, o que sugere que as vítimas são, nestes casos, mais punitivas e exigentes quanto à atuação policial. É possível que a violência perpetrada por familiares ou pessoas próximas seja percecionada como uma violação mais grave das normas de confiança e lealdade, o que intensifica a reação emocional da vítima.

Em segundo lugar, Felson e Paré (2005) destacam que a maior insatisfação das vítimas em casos de violência por parte de conhecidos poderá dever-se ao ceticismo policial relativamente à veracidade das queixas. Quando existe uma relação prévia entre vítima e agressor, torna-se mais difícil para os agentes determinar se ocorreu efetivamente uma infração e quem é o responsável, levando as vítimas a sentir que a sua palavra é posta em causa. Esta antecipação de descrença pode ajudar a explicar a menor propensão das vítimas para reportar agressões cometidas por pessoas conhecidas, em comparação com agressões perpetradas por estranhos. Tal dificuldade em aceder à proteção formal do sistema judicial pode, por vezes, conduzir as vítimas a recorrerem a estratégias alternativas de retaliação ou autoproteção (Felson, 2008).

As experiências vividas pelas mulheres num sistema de justiça criminal que não reconhece nem responde adequadamente às suas necessidades e expectativas podem influenciar negativamente a forma como estas se envolvem com o sistema, bem como a sua disposição para o utilizar no futuro (Hart, 1993). Neste contexto, a atuação das forças policiais assume particular importância, pois a polícia funciona como o principal ponto de acesso das vítimas ao sistema de justiça criminal.

A perceção de justiça e a satisfação das vítimas de violência doméstica relativamente à resposta policial têm implicações práticas relevantes para a eficácia global do sistema. A investigação demonstra que as vítimas que se sentem satisfeitas com a intervenção da polícia revelam uma maior propensão para colaborar nos processos judiciais associados aos seus casos (Goldstein, 1982). Do mesmo modo, é mais provável que recorram novamente ao sistema de justiça em situações futuras de violência (Brown, 1984).

Por outro lado, quando as mulheres manifestam descontentamento com a forma como as autoridades lidam com as suas queixas, tende a verificar-se uma quebra na confiança e uma consequente relutância em procurar apoio institucional em episódios posteriores (Fleury et al., 1998). Assim, o modo como a polícia responde às vítimas de violência doméstica torna-se um elemento essencial para fortalecer ou fragilizar a relação das mulheres com o sistema de justiça criminal.

Shoham (2000), procurou explorar qualitativamente a experiência de contato de vítimas de violência doméstica, com a polícia, verificando que apesar de, muitas das mulheres tenham sido entrevistadas semanas ou mesmo meses após apresentarem queixa à polícia, continuavam a sentir que havia um perigo real para a sua vida e para a dos seus filhos (Shoham, 2000). A maioria relatou que recorreu à intervenção policial apenas quando a violência se tornou muito grave.

As mulheres descrevem a atuação policial como profissional e formal, mas não compreensiva. Comentários incluíram: “Tive a sensação de que o polícia estava do lado do meu marido” e “O polícia ouviu-me pacientemente, mas não percebeu a dimensão do meu sofrimento”. A abordagem objetiva e profissional do agente é muitas vezes interpretada como descrença face ao relato da vítima: “Não sabia se o polícia estava a meu favor ou contra mim” e “Ele não disse, mas parecia-me estar do lado do meu marido” (Shoham, 2000).

Além disso, a atitude correta ou até simpática do polícia tende a desaparecer quando a mulher regressa repetidamente com problemas semelhantes. O agente passa a encarar a situação como problema da vítima e não do sistema, afirmando, por exemplo: “Vejo que não é a primeira vez. Onde é que isto vai acabar?” ou “Vejo que esta não é a sua primeira queixa; talvez devesse pensar melhor”. Em alguns casos, a apresentação de queixas torna-se um ritual, sem expectativa real de solução: “Não esperava muito da polícia”; “Ele já me agrediu muitas vezes antes”; “Continuarei a queixar-me à polícia mesmo que não ajude, é tudo o que posso fazer”; “Sei que o máximo que posso conseguir é uma restrição temporária”; “Queria fazer algo para acabar

com isso, mas não acreditava realmente que ajudaria"; "O polícia perguntou-me o que fiz para irritar o meu marido"; e "O polícia sugeriu que tentasse conversar mais com ele" (Shoham, 2000). O repetido recurso à apresentação de queixas, sem expectativas de solução, pode levar o agente a concluir erroneamente que a mulher não está interessada em resolver o problema.

De modo a responder às críticas historicamente dirigidas à atuação policial em contextos de violência doméstica, frequentemente associadas a uma resposta pouco célere, insuficientemente centrada na vítima ou excessivamente tolerante face ao agressor, têm vindo a ser desenvolvidas, nas últimas décadas, respostas especializadas no seio das forças de segurança (Belknap, 1990; Johnson, 2007; Walklate, 2007).

Neste enquadramento, diversos países da América do Norte e da Europa Ocidental implementaram unidades policiais especializadas em violência doméstica, bem como práticas diferenciadas ao nível da investigação criminal, da ação penal e da resposta judicial (Cissner et al., 2015). Estas estruturas tendem a integrar equipas com formação específica, orientadas não apenas para a investigação dos factos, mas também para o acompanhamento das vítimas, avaliação de risco, monitorização de medidas de proteção e articulação com serviços sociais, de saúde e de apoio à vítima (Exum et al., 2010; Friday et al., 2006).

Em Portugal, a criação de respostas especializadas no âmbito policial insere-se nesta tendência internacional. Um exemplo é o Gabinete de Atendimento e Informação à Vítima (GAIV) da PSP do Bom Pastor, composto por uma equipa de agentes com formação específica para o atendimento de situações de violência doméstica, assegurando um acompanhamento confidencial, diferenciado e ajustado às necessidades das vítimas. A existência deste tipo de estruturas visa qualificar o contacto entre as vítimas e a polícia, reconhecendo que este primeiro contacto assume um papel determinante na perceção de segurança, confiança institucional e continuidade da participação no processo penal.

A literatura tem demonstrado que, embora os programas especializados nem sempre apresentem resultados consistentes ao nível da redução da reincidência, os seus efeitos são mais evidentes ao nível da satisfação das vítimas e da perceção de proteção e segurança (Exum et al., 2010; Farrell & Buckley, 1999). A satisfação com a atuação policial assume particular relevância, uma vez que a polícia constitui, na maioria das situações, o primeiro ponto de contacto das vítimas com o sistema de justiça criminal, funcionando como elemento-chave de acesso aos restantes mecanismos institucionais (Trujillo & Ross, 2008).

Evidência empírica produzida em contexto nacional reforça esta perspetiva. Um estudo longitudinal conduzido por Quintas e Sousa (2021), comparando práticas standard com um programa especializado e coordenado entre a polícia e os serviços do Ministério Público, demonstrou que as vítimas tendem a avaliar positivamente a sua experiência com as autoridades, sobretudo no que respeita à atuação policial. Os resultados indicam níveis elevados de satisfação e perceção de segurança no curto prazo em ambos os contextos, mas evidenciam que apenas nos programas especializados essa avaliação positiva se mantém ao longo do tempo. Os autores concluem ainda que a satisfação das vítimas é predominantemente influenciada pelo modo como são tratadas, nomeadamente pelo respeito, atenção e sensibilidade demonstrados pelos profissionais, enquanto a perceção de segurança depende mais diretamente do cumprimento das expectativas das vítimas relativamente às ações concretas das autoridades, como a rapidez da resposta, a proteção oferecida e a eficácia da investigação criminal.

A investigação demonstra que as vítimas que percecionam a resposta das autoridades como inadequada ou potencialmente prejudicial tendem a não denunciar futuras vitimizações (Klein, 2009). De acordo com Fleury-Steiner et al. (2006), as mulheres que mantêm vínculos legais e/ou financeiros com os seus agressores apresentam menor propensão para contactar as autoridades em caso de novos episódios de abuso. Pelo contrário, as vítimas que relatam possuir uma forte rede de apoio comunitário, composta por amigos, familiares, profissionais de saúde ou líderes religiosos, revelam uma maior probabilidade de recorrer ao sistema de justiça criminal no futuro, caso necessitem.

Neste sentido, estruturas como o GAIV podem ser compreendidas como uma resposta institucional alinhada com os fatores identificados na literatura como determinantes da satisfação e da segurança das vítimas. Ao promover um atendimento especializado, continuado e articulado com outras entidades, este tipo de gabinetes contribui para uma intervenção policial mais consistente com as expectativas das vítimas de violência doméstica, reforçando a confiança nas instituições e potenciando sentimentos mais duradouros de proteção e segurança.

3.1.5) Formação, Práticas Antidiscriminatórias e Caminhos para uma Resposta Eficaz

Para além dos efeitos imediatos ao nível da satisfação e da perceção de segurança, a literatura tem vindo a demonstrar que a qualidade da resposta policial desempenha um papel determinante nas decisões futuras das vítimas relativamente ao contacto com as autoridades,

particularmente em contextos de violência doméstica. Os estudos evidenciam uma forte relação entre a satisfação das mulheres com a resposta policial e a sua disposição para voltar a chamar a polícia em situações futuras (Apsler et al., 2003; Fleury-Steiner et al., 2006; I. M. Johnson, 2007). A pesquisa de I. M. Johnson (2007) demonstrou que as vítimas que consideravam os agentes compreensivos, que relataram ter recebido explicações sobre as suas opções de resposta à violência e que sentiram que os agentes valorizaram as suas opiniões eram as mais propensas a recorrer novamente à polícia. De forma consistente, a maioria das mulheres que percecionaram a intervenção policial como útil afirmou que voltaria a contactar as autoridades, ao passo que aquelas que não consideraram a resposta adequada manifestaram relutância em fazê-lo. A perceção de interesse ou desinteresse demonstrado pelos agentes relativamente à situação das vítimas revelou-se igualmente determinante para esta disposição futura. Menos de metade das mulheres entrevistadas no estudo de Leisenring (2012) indicaram que estariam dispostas a recorrer novamente ao sistema de justiça em caso de nova situação de violência por parte do parceiro. Muitas justificaram essa hesitação com o medo do agressor e/ou com a perceção de que a intervenção policial agravara a violência anteriormente sofrida. No entanto, a principal razão para a relutância em contactar novamente as autoridades residia na insatisfação com experiências anteriores.

Para além disso, as vítimas de violência doméstica destacam a importância da integração das funções policiais com as restantes componentes do sistema de justiça criminal, considerando que uma atuação coordenada é essencial para garantir uma resposta eficaz (Russell & Light, 2006). De forma consistente, as vítimas descreveram que os agentes policiais que percecionam o seu papel como parte de uma rede mais ampla de serviços revelam-se mais eficazes na prestação de apoio adequado ao longo de todo o processo judicial. Estas respostas positivas evidenciam o valor de uma abordagem policial integrada, que frequentemente inclui o encaminhamento das vítimas para serviços de apoio especializados (Russell & Light, 2006).

Por contraste, uma visão policial isolacionista, centrada exclusivamente na recolha de informação e desprovida de ligação a outros serviços, revelou-se menos sensível e menos eficaz. Os agentes que adotavam esta perspetiva manifestavam maior frustração perante os casos de violência doméstica, frequentemente categorizando-os como “problemas sociais” e sugerindo que a sua resolução não constitui um dever policial. Assim, não viam como parte das suas funções o encaminhamento das vítimas para serviços sociais ou de apoio especializado, assumindo que tais intervenções deveriam ocorrer sem envolvimento policial. Esta abordagem

isolacionista refletia-se também em tentativas de alguns agentes em corrigir as "más decisões" das vítimas, partindo do pressuposto de que permanecer numa relação abusiva resulta de raciocínios errados que poderiam ser alterados através da argumentação policial. Embora, em muitos casos, tais atitudes fossem bem-intencionadas, revelavam falta de sensibilidade para a complexidade das experiências das vítimas. Um exemplo claro é o de um agente que interrogava repetidamente as vítimas sobre o porquê de permanecerem com o agressor, mostrando-se surpreendido com as respostas defensivas e resistentes (Russell & Light, 2006).

As vítimas que interagiram com agentes com esta visão descreveram as respostas recebidas como desempoderadoras. Várias relataram que os sermões e repreensões sobre as suas "más escolhas" não eram acompanhados de apoio prático que lhes permitisse tomar outras decisões (Russell & Light, 2006). Portanto, a falta de encaminhamento ou de incentivo à procura de serviços complementares foi unanimemente percecionada pelas vítimas como desempoderadora e desmotivante (Russell & Light, 2006).

A literatura evidencia que a formação específica dos agentes policiais sobre a dinâmica da violência nas relações íntimas, incluindo o reconhecimento dos seus múltiplos tipos (físico, psicológico, sexual, financeiro e até o abuso de animais) melhora substancialmente a capacidade de resposta policial, a recolha de provas e a responsabilização do agressor (Reuland et al., 2006). A compreensão, por parte dos agentes, dos motivos que levam as vítimas a permanecer em relações abusivas ou a hesitar em denunciar os factos é igualmente fundamental para uma intervenção mais empática e eficaz.

A formação também cria um espaço seguro para que os próprios agentes reflictam sobre as suas atitudes, frustrações e preconceitos, por exemplo, relativamente a vítimas que defendem o agressor, a relações entre pessoas do mesmo sexo ou a vítimas pertencentes a grupos marginalizados. A inclusão de conteúdos sobre diversidade cultural, género, orientação sexual, deficiência ou estatuto migratório permite desconstruir estereótipos e reduzir práticas discriminatórias que dificultam o acesso à justiça (Huisman et al., 2005; Hirschel et al., 2007).

Deste modo, uma formação especializada das forças de segurança revela-se essencial para aperfeiçoar a sua intervenção junto das vítimas de violência doméstica. A capacitação dos profissionais deve centrar-se não apenas no desenvolvimento de competências técnicas e relacionais, mas também na desmistificação de crenças enraizadas em desigualdades de género (Lila et al., 2010), na promoção de atitudes mais proativas face ao fenómeno (Chu & Sun, 2014) e na redução dos níveis de tolerância relativamente à violência doméstica (Gracia et al., 2008).

A eficácia da atuação policial e o nível de satisfação das vítimas estão fortemente associados à perceção que estas constroem sobre a qualidade do atendimento e sobre o apoio recebido por parte dos agentes que respondem às suas ocorrências (Johnson, 2007). Tal facto reforça a necessidade de formação contínua e especializada, orientada para o atendimento humanizado, a prestação de informação adequada e a articulação interinstitucional no combate à violência doméstica.

Adicionalmente, destaca-se a relevância de guias orientadores de boas práticas (Manita et al., 2009; Quaresma, 2012), que proponham estratégias de intervenção ajustadas aos diferentes contextos e contribuam para a uniformização dos procedimentos policiais, garantindo uma resposta coerente, informada e eficaz por parte das forças de segurança perante este tipo de crime.

Outra dimensão relevante é o reconhecimento de que os agentes de autoridade também podem ser vítimas ou autores de violência nas suas relações íntimas. Abordar esta realidade, frequentemente silenciada, permite compreender melhor as dinâmicas do abuso, combater o estigma associado e promover mecanismos de apoio adequados no seio das próprias forças de segurança (Wetendorf, 2000).

Portanto, uma resposta verdadeiramente eficaz à violência doméstica exige coordenação interinstitucional e partilha de responsabilidades, reforçando a articulação entre as diferentes entidades e garantindo que a segurança e o bem-estar das vítimas permanecem no centro de toda a intervenção, marcada pela formação contínua de todos os intervenientes (Dawson & Dinovitzer, 2001).

3.2) Atitudes e comportamentos policiais na resposta à violência doméstica

A satisfação das vítimas de violência doméstica com a atuação policial tem sido analisada à luz do modelo da confirmação ou desconfirmação das expectativas, segundo o qual a avaliação das vítimas resulta da comparação entre aquilo que esperam da intervenção policial e a forma como essa intervenção é efetivamente experienciada. Robinson e Stroshine (2005) demonstram que este modelo constitui um enquadramento teórico particularmente adequado para compreender a satisfação das vítimas, ao evidenciar que a correspondência entre as expectativas das mulheres e a atuação dos agentes é um fator central na avaliação da resposta policial. Assim, a satisfação não depende exclusivamente dos resultados formais da intervenção,

mas sobretudo do grau em que as expectativas das vítimas são cumpridas no contacto com as autoridades.

Neste contexto, distinguem-se duas dimensões fundamentais da intervenção policial: por um lado, o comportamento observável, que corresponde às ações concretas realizadas pelos agentes, tais como efetuar detenções, preencher relatórios de ocorrência ou recolher provas; por outro, a postura ou atitude dos agentes, que envolve o tom de comunicação, a empatia, o respeito e a atenção demonstrados no contacto com as vítimas. A correspondência entre as expectativas das vítimas e estas dimensões da atuação policial é central para explicar os níveis de satisfação, a perceção de justiça e a confiança no sistema de justiça criminal.

A literatura tem vindo a demonstrar que o comportamento observável dos agentes policiais (*behavior*), isto é, as ações concretas que realizam no decurso da sua intervenção, exerce uma influência determinante na perceção e satisfação das vítimas. Atividades que revelam um maior grau de empenho investigativo, como a elaboração de relatórios criminais ou a realização de detenções, estão positivamente associadas a níveis mais elevados de satisfação por parte das vítimas (Percy, 1980). A concordância entre as expectativas das vítimas e as ações efetivamente desempenhadas pela polícia surge também como fator central de satisfação. Percy (1980) verificou que a perceção das vítimas relativamente ao tempo de resposta condiciona fortemente o grau de contentamento: respostas mais céleres que o esperado aumentam a satisfação. De forma semelhante, Chandek e Porter (1998) observaram que quanto maior a correspondência entre o comportamento antecipado pelas vítimas e o comportamento realmente adotado pelos agentes, maior a probabilidade de satisfação.

No domínio da violência doméstica, a concretização de uma detenção assume contornos ainda mais relevantes. Contudo, estudos demonstram que a satisfação não depende apenas dessa concretização. Abel e Suh (1987) observaram que, embora 60% das vítimas tenham solicitado uma detenção, apenas 28% dos casos resultaram nessa ação, constituindo uma fonte de insatisfação (Yegidis & Renzy, 1994). Ainda assim, Yegidis e Renzy (1994) verificaram que três em cada quatro vítimas descreveram a atuação policial como útil, mesmo quando apenas uma em cada quatro situações resultou em detenção. De forma consistente, Buzawa et al. (1992) concluíram que a correspondência entre o comportamento policial e as vontades das vítimas é o fator decisivo para a satisfação, não a concretização da prisão.

A postura dos agentes, ou seja, a forma como comunicam e interagem com as vítimas, surge como determinante ainda mais consistente para a satisfação. Estudos destacam que a

demonstração de empatia, preocupação e respeito constitui um dos fatores mais robustos na explicação dos níveis de satisfação (Chandek & Porter, 1998; Shapland, 1983). Historicamente, a resposta policial a crimes de natureza íntima, como violência doméstica e agressão sexual, tem sido caracterizada por indiferença e culpabilização da vítima (Hart, 1993). Byrne et al. (1999) observaram que vítimas de parceiros íntimos apresentavam níveis significativamente inferiores de satisfação devido à falta de sensibilidade dos agentes. Estudos adicionais confirmam esta relação: Martin (1997) verificou que 72% das vítimas se declararam satisfeitas ou muito satisfeitas com a resposta policial, descrevendo os agentes como justos, respeitosos e prestáveis, enquanto Buzawa e Austin (1993) associaram insatisfação a um demeanor menos simpático.

As expectativas das vítimas constituem outro elemento crucial. Robinson e Stroshine (2005) evidenciam que mais de 70% das vítimas esperavam que os agentes fossem corteses, respeitosos e atentos, enquanto expectativas relativamente às ações concretas, como detenções ou recolha de provas, eram mais moderadas. A correspondência entre expectativas e experiência vivida revelou-se determinante: cerca de 70% das vítimas consideraram que a polícia correspondeu às suas expectativas, registando-se apenas pequenas discrepâncias, sobretudo na recolha de provas e inquirição de testemunhas.

Em suma, a literatura demonstra que, ainda que o comportamento policial observável seja relevante, a postura e a atitude dos agentes são as variáveis que mais consistentemente sustentam a satisfação das vítimas de violência doméstica. Quando as vítimas experienciam ações concretas de proteção e investigação, aliadas a uma atitude empática e atenciosa, registam níveis significativamente mais elevados de satisfação do que em situações em que estas dimensões não se concretizam. Este achado corrobora conclusões anteriores de Erez e Tontodonato (1992), segundo as quais a satisfação aumenta quando as vítimas têm oportunidade de expressar as suas preocupações e sentem que as suas vontades não são ignoradas.

Além disso, a qualidade da recolha de prova constitui um fator determinante. Estudos recentes demonstram que um trabalho investigativo completo, incluindo fotografias, declarações detalhadas, registos de chamadas de emergência e testemunhos complementares é interpretado pelas vítimas como sinal de profissionalismo e compromisso (Cook et al., 2004; Westera & Powell, 2015). Por contraste, a ausência ou execução incompleta dessas práticas transmite perceções de negligência institucional.

3.3) Impactos do contacto com a polícia na experiência da vítima

3.3.1) O Risco da Revitimação após a intervenção policial

A intervenção do sistema judicial penal não garante, necessariamente, a segurança futura da vítima. Ao contrário de outros crimes violentos, a vitimição por violência doméstica raramente ocorre como um episódio isolado. Em muitos casos, a vítima é sujeita a múltiplos episódios de vitimação perpetrados pelo mesmo agressor ao longo do tempo, por vezes mesmo após a sua detenção (Miller, 2003; Sonis & Langer, 2008; Ventura & Davis, 2005).

Diversos estudos (Cattaneo & Goodman, 2005; Hilton et al., 2004; Weisz, Tolman & Saunders, 2000) identificaram que a avaliação do risco por parte das mulheres vítimas de violência nas relações íntimas (VRI) está associada a episódios subsequentes de vitimação real.

A perceção individual do risco revela-se relevante não apenas por poder constituir um preditor fiável de futuras situações de vitimação, mas também porque está relacionada com a adoção de comportamentos protetores ou de evitação do risco (Brewer et al., 2007). Embora as vítimas não sejam, de forma alguma, responsáveis pela sua própria vitimação, aquelas que reconhecem estar em perigo podem, em determinadas circunstâncias, adotar medidas que contribuam para reduzir o risco de nova vitimação, desde que tenham acesso aos recursos adequados para o fazer.

A separação da relação pode influenciar as perceções de segurança das mulheres de várias formas. Embora viver com o parceiro e manter uma relação ativa possa aumentar as oportunidades para a ocorrência de violência, o afastamento pode ser interpretado pelo agressor como uma ameaça ao seu domínio, levando-o a recorrer à violência como forma de controlo (Dichter & Gelles, 2012).

Ao permanecer na relação, algumas mulheres procuram evitar os riscos associados à saída, podendo desenvolver estratégias de sobrevivência que lhes permitem monitorizar o comportamento do parceiro, identificar sinais de perigo e minimizar as agressões através de estratégias de apaziguamento ou evasão (Langford, 1996).

Contudo, estar afastada do parceiro não garante necessariamente segurança, tal como permanecer na relação não significa estar segura. As mulheres enfrentam múltiplas barreiras à saída de uma relação abusiva, que incluem o receio de violência acrescida, a falta de recursos económicos e sociais, preocupações com os filhos, sentimentos de obrigação moral ou afeto pelo agressor (Anderson & Saunders, 2003).

De acordo com Dichter e Gelles (2012), após o fim da relação, a distância física em relação ao ex-parceiro e a existência de uma rede de apoio informal são fatores determinantes para a sensação de segurança. O apoio social informal, proveniente de familiares, amigos, vizinhos ou conhecidos, pode intervir para proteger a mulher em caso de nova tentativa de violência. Na ausência desse apoio, as mulheres tornam-se mais vulneráveis a novas agressões (Bybee & Sullivan, 2005).

Embora o apoio informal não impeça necessariamente futuras tentativas de violência, pode reduzir a probabilidade de o agressor ser bem-sucedido. Estas redes podem ainda ser cruciais ao solicitarem a intervenção de sistemas formais de apoio, como a polícia (Dichter & Gelles, 2012).

Algumas mulheres referem que a ameaça de sanção pode dissuadir o agressor, enquanto outras consideram que a falta de responsabilização das instituições formais, aumenta a sua perceção de insegurança. De forma geral, para este grupo de mulheres com experiência prévia de intervenção policial, a atuação das instituições formais não teve um impacto substancial na sua sensação de segurança. Pelo contrário, a ausência de resposta eficaz por parte destas entidades pode agravar o risco, ao retirar o efeito dissuasor da punição: quando o agressor perceciona que não será responsabilizado, torna-se mais provável que volte a recorrer à violência (Dichter & Gelles, 2012).

3.3.2) Vitimação Secundária

A compreensão do impacto institucional sobre as vítimas encontra um importante fundamento na teoria da crença no mundo justo, introduzida por Melvin Lerner (1980), que identificou a tendência social para desvalorizar ou responsabilizar os indivíduos pelas suas próprias condições adversas. Aprofundando este conceito, a literatura demonstra que as vítimas enfrentam frequentemente um duplo fardo: além de lidarem com as consequências diretas do evento criminal, são alvo de reações sociais negativas que resultam numa segunda vitimação (Hewstone, 1989; Vala, 1993). Este fenómeno, designado como vitimização secundária, refere-se ao sofrimento adicional infligido pelas atitudes e comportamentos da sociedade ou das próprias instituições, o que exacerba o trauma e compromete o processo de recuperação (Brickman et al., 1982). Numa perspetiva criminológica, esta reação social negativa é sentida pelas vítimas como uma nova violação dos seus direitos legítimos, sendo frequentemente perpetuada pelo contacto com o sistema de justiça criminal através de tratamento insensível,

culpabilização, descrença ou negligência por parte das autoridades (Campbell & Granja, 1999; Fattah, 1997).

A relevância desta experiência secundária é de tal ordem que as vítimas a descrevem muitas vezes como um "segundo crime" (Campbell, 1998). Os estudos sugerem que a vitimização secundária amplifica o sofrimento físico e psicológico, com efeitos colaterais que ultrapassam as consequências da vitimização primária ao abalar a autoestima, a fé no futuro, a crença num mundo justo e a própria confiança no sistema de justiça (Campbell et al., 1999; Tyler & Smith, 1998). Ao ingressarem no sistema judicial tradicional, as vítimas confrontam-se frequentemente com um percurso marcado por estereótipos, rótulos e juízos de valor emitidos por agentes da polícia, juízes e magistrados que carecem da formação necessária para compreender as complexas dinâmicas da violência doméstica (Felson & Paré, 2005). Esta ausência de especialização e de empatia torna-se particularmente crítica dado que a polícia representa, com frequência, o primeiro e único ponto de contacto formal ao qual as vítimas recorrem em situações de emergência (Perez Trujillo & Ross, 2008). Quando sentem que não são levadas a sério ou que não são merecedoras do esforço dos agentes, as vítimas acabam por ser severamente desencorajadas de solicitar ajuda no futuro (Meyer, 2011).

Mesmo nos casos em que não experienciam uma hostilidade direta, as vítimas reportam que os agentes se focam mais na obtenção de condenações formais do que no seu bem-estar geral, gerando sentimentos de mágoa e confusão em processos que não chegam a ser formalizados, onde as mulheres se sentem tratadas como meros números em vez de pessoas necessitadas de apoio (Patterson, 2011). Contudo, a própria ausência de denúncia pode implicar a perda do estatuto de vítima e suscitar novas reações sociais negativas (Montada, 1994). Para fazer face a este cenário, as diretrizes do Conselho da Europa (CE) sublinham a urgência de implementar estratégias eficazes para evitar a vitimização secundária, protegendo as vítimas e os seus familiares de intimidações ou danos psicológicos através de medidas que salvaguardem a sua dignidade em depoimentos e interrogatórios, além de promover formações transnacionais para os profissionais envolvidos.

No contexto português, a evidência indica que, embora se verifique uma mitigação progressiva de certos mitos associados à violência doméstica, estas perceções enviesadas continuam a prevalecer entre profissionais de saúde e agentes das forças de segurança (Machado et al., 2009). Consequentemente, investigações de âmbito nacional, destacaram a importância da existência de um serviço de apoio à vítima eficaz, enfatizando a necessidade de

utilizar estratégias apropriadas para diminuir os danos experienciados pelas vítimas, relativamente aos OPC, de forma a aumentar as denúncias (Machado, et al., 2021). Neste sentido, os autores mencionam ainda a necessidade destes intervenientes serem submetidos a formações específicas, assim como programas de sensibilização e educação que promovam questões relacionadas com o/a cidadão/cidadã (Machado, et al., 2021).

3.3.3) Empoderamento das Vítimas de Violência Doméstica

As atitudes e o grau de conhecimento dos agentes policiais em relação às mudanças nas políticas de violência doméstica têm revelado uma considerável variabilidade. Diversos estudos apontam que alguns agentes reagiram de forma positiva, enquanto outros demonstraram resistência ou atitudes negativas face às novas orientações (Conway, 1987; Hanna-Moffat, 1995; Jaffe, Hastings, Reitzel & Austin, 1993). Entre as respostas positivas destaca-se o apoio ativo às políticas pró-detenção, fundamentado na crença de que estas contribuem para reduzir a reincidência (Jaffe et al., 1993). Por outro lado, respostas negativas têm incluído relutância em investigar casos de forma aprofundada, o que é evidenciado pela linguagem frequentemente utilizada nos relatórios policiais, onde expressões como *"a vítima afirma"* ou *"a vítima alega"* surgem com muito maior frequência do que em relatórios relativos a agressões entre desconhecidos (Buzawa & Buzawa, 1996).

Enquanto "guardiões" (*gatekeepers*) do sistema de justiça criminal e principais intermediários entre este e as vítimas, os agentes da autoridade desempenham um papel decisivo na segurança das mulheres e no seu acesso a recursos de apoio. Contudo, medir a eficácia da intervenção policial apenas através da satisfação das vítimas é insuficiente. Tal como argumenta Stark (1996), o verdadeiro critério de avaliação deve ser o grau em que estas intervenções promovem o empoderamento das mulheres, entendido como a capacidade de melhorarem as suas vidas e assegurarem a própria segurança.

Nesta perspetiva, o empoderamento configura-se como um processo dinâmico de incremento do poder pessoal, interpessoal ou político que capacita os indivíduos a agir na melhoria das suas condições de vida (Gutierrez, 1991), dependendo tanto da experiência subjetiva do sujeito, como do acesso a informação, opções, apoio e oportunidades reais de decisão. Aplicado ao contexto da violência nas relações de intimidade, este enquadramento assume que as mulheres não escolhem a condição de vítima, mas que, munidas dos recursos e

apoios adequados, optam por trajetórias livres de abuso para si e para os seus filhos (Busch & Valentine, 2000).

Aprofundando a intersecção entre a atuação policial e esta capacitação, a investigação de Russell (2006) identifica três dimensões fundamentais que estruturam as perceções de empoderamento das vítimas. A primeira dimensão opõe o funcionamento em equipa integrada à atuação como unidade isolada, demonstrando que os agentes que operam em rede articulada com procuradores, serviços de saúde e apoio à vítima geram respostas significativamente mais eficazes (Busch & Valentine, 2000; Goodman et al., 1999). A segunda dimensão distingue a perceção da vítima como merecedora versus não merecedora, evidenciando que a validação do relato e a ausência de julgamentos morais constroem uma relação de confiança (Stephens & Sinden, 2000), ao passo que o ceticismo perante casos de reincidência ou dependência emocional culmina em investigações superficiais (Coker, 1999). Por fim, a terceira dimensão diferencia as respostas pró-ativas das meramente formais; intervenções ativas baseadas na detenção do agressor e na condução de investigações exaustivas promovem o empoderamento (Bennett et al., 1999; Hirschel & Hutchinson, 1991), enquanto procedimentos puramente superficiais e burocráticos perpetuam o sentimento de impotência da vítima.

Deste modo, embora a atuação prática dos agentes nem sempre reflita o necessário trabalho em rede com outras instituições (Buzawa & Buzawa, 1996), é evidente que o impacto da polícia depende da sua capacidade de superar uma resposta puramente burocrática. A eficácia das forças de segurança deve, por isso, ser aferida pelo seu contributo para a segurança duradoura e para o empoderamento das vítimas, criando as condições necessárias para que estas possam reconstruir as suas vidas com dignidade e autonomia (Russell, 2006).

Capítulo 4 - Metodologia de Investigação

4.1) Objetivos do Estudo

O presente estudo tem como objetivo geral examinar os pedidos de apoio de vítimas de violência doméstica dirigidos à polícia e explorar as suas perceções acerca do apoio e acompanhamento recebidos no decurso dessa intervenção.

Especificamente, pretende-se compreender:

i. os fatores que influenciaram a procura de ajuda das vítimas de violência doméstica junto da polícia, incluindo os motivos para o contacto, o momento da decisão e eventuais barreiras ou facilitadores desse processo;

ii. analisar as perceções das vítimas de violência doméstica relativamente à experiência de contacto com a polícia, incluindo o atendimento inicial, o acolhimento, as atitudes e características dos profissionais, a celeridade da resposta e o acompanhamento prestado após o contacto;

iii. examinar em que medida a atuação policial correspondeu às expectativas das vítimas, considerando as necessidades de proteção e apoio, bem como os fatores que motivaram a procura de ajuda e o contexto da história de vitimação; e, por fim,

iv. analisar o impacto do apoio policial recebido na perceção de segurança, na confiança institucional e no processo de recuperação das vítimas, identificando simultaneamente sugestões para o aperfeiçoamento das práticas de intervenção.

4.2) Método

Atendendo à necessidade de aprofundar a experiência vivida e o significado que as vítimas atribuem ao fenómeno em análise, considerou-se que a abordagem metodológica qualitativa seria a mais apropriada para captar a complexidade do fenómeno em análise. Tal como referido por Tracy (2010), a investigação qualitativa de qualidade deve assentar em critérios como autenticidade do tema, rigor, sinceridade, credibilidade, ressonância, contribuição significativa, ética e coerência, elementos que sustentam a relevância e a robustez do presente desenho metodológico.

A investigação qualitativa pode ser entendida como o estudo sistemático de fenómenos sociais, procurando descrevê-los, compreendê-los e interpretá-los a partir das experiências e significados atribuídos pelos indivíduos envolvidos (Bearman, 2019). Este tipo de abordagem centra-se particularmente na compreensão das interpretações, perceções e experiências subjetivas dos participantes, privilegiando a exploração aprofundada dos fenómenos em contexto (Liamputtong, 2009). Neste sentido, a investigação qualitativa procura produzir dados ricos e detalhados que permitam compreender não apenas os acontecimentos em si, mas também os significados que os indivíduos lhes atribuem (Bearman, Greenhill & Nestel, 2019)

Conforme salientam Godoi e Balsin (2010), os estudos qualitativos permitem uma compreensão aprofundada da realidade social, preservando uma relação de proximidade com o contexto onde o fenômeno ocorre. Os autores sublinham ainda que este tipo de abordagem visa interpretar as ações dos sujeitos sociais com base na lógica e nas motivações que os conduziram a agir de determinada forma, sendo fundamental, para tal, escutar os indivíduos a partir da sua

própria perspetiva e racionalidade: "[…] nesse cenário não se procuram regularidades, mas a compreensão dos agentes, daquilo que os levou singularmente a agir como agiram. Isto, só é possível se os sujeitos forem ouvidos a partir da sua lógica e exposição das suas razões" (Godoi & Balsin, 2010).

Deste modo, a opção por uma abordagem qualitativa revela-se crucial e pertinente para responder aos objetivos desta investigação. Uma vez que o foco do estudo assenta na análise detalhada das perceções, expectativas e vivências subjetivas de vítimas de violência doméstica no seu contacto com a instituição policial, apenas um desenho metodológico de cariz qualitativo permite aceder à profundidade emocional e interpretativa destes relatos. Assim, privilegia-se a riqueza e a singularidade das narrativas das participantes, garantindo que a avaliação do apoio e acompanhamento policial seja compreendida a partir da racionalidade e da própria voz de quem experienciou o fenómeno.

4.3) Procedimentos

No âmbito da investigação qualitativa, a seleção de participantes em entrevistas semiestruturadas não tem necessariamente como objetivo produzir resultados generalizáveis a uma população mais ampla, mas sim identificar participantes cujas experiências possam contribuir de forma significativa para a compreensão do fenómeno em estudo (Barrick, 2020). Assim, a escolha dos participantes baseia-se na relevância das suas experiências relativamente às questões de investigação.

Para o recrutamento dos participantes foi necessário submeter o estudo à comissão de ética, com o propósito de obter a sua aprovação. A revisão ética tem como principal objetivo garantir que a investigação não compromete o bem-estar, a dignidade ou os direitos dos participantes (Barrick, 2020).

Após a obtenção do parecer favorável da Comissão de Ética, foi estabelecido o contacto institucional com a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV), de modo a solicitar a autorização para o acesso a potenciais participantes. Para a constituição da amostra, optou-se por contactar as vítimas de violência doméstica através da APAV, em detrimento de um recurso direto às forças policiais. Considerou-se que esta instituição oferece um ambiente neutro, especializado e seguro para a abordagem das participantes, facilitando simultaneamente o contacto com pessoas que cumpram os critérios de inclusão delineados. Acresce que o recurso a instituições ou organizações que trabalham diretamente com a população-alvo constitui uma

estratégia comum de recrutamento em investigação qualitativa, permitindo estabelecer uma ligação entre o investigador e os potenciais participantes através de uma terceira entidade (Barrick, 2020).

Uma vez formalizada a colaboração institucional e apresentados os critérios de inclusão definidos, destacando-se a necessidade de as participantes terem estabelecido, pelo menos, um contacto prévio com as forças policiais em virtude da situação de violência doméstica, a seleção e a triagem inicial das potenciais entrevistadas ficou inteiramente a cargo dos técnicos da própria APAV. Posteriormente, a instituição facultou os contactos das pessoas elegíveis que demonstraram interesse e disponibilidade em colaborar. Importa ressalvar que, embora a submissão de uma queixa formal junto das autoridades não tenha sido um critério rigidamente imposto à APAV durante o processo de recrutamento, verificou-se que todas as participantes integradas na amostra final haviam, efetivamente, apresentado queixa.

De modo a mitigar constrangimentos logísticos e emocionais e permitir a inclusão de participantes residentes em diversas localizações geográficas, todas as entrevistas foram realizadas individualmente em formato *online*, através de plataformas de videoconferência previamente acordadas.

Atendendo à natureza virtual das sessões, o consentimento informado foi obtido por via verbal. Antes do início de cada sessão, procedeu-se à leitura e explicação detalhada dos objetivos da investigação, dos procedimentos envolvidos e das condições de participação. Em estrito respeito pelos princípios éticos, as participantes foram informadas de que a sua colaboração seria totalmente voluntária, assistindo-lhes o direito de desistir do estudo a qualquer momento do processo, sem que daí decorresse qualquer prejuízo (Barrick, 2020).

Adicionalmente, clarificou-se que as entrevistas seriam gravadas em formato áudio e posteriormente transcritas para efeitos de análise de conteúdo, sendo garantido o total anonimato e a confidencialidade de todas as informações recolhidas. A recolha de dados e a respetiva gravação áudio apenas tiveram início após as participantes terem compreendido todas as condições e emitido o seu consentimento expresso de forma oral. A proteção da identidade das participantes constitui uma estratégia fundamental para reduzir possíveis riscos associados à participação em estudos que abordam temas sensíveis, como a violência doméstica (Barrick, 2020).

4.4) Amostra

A amostra do presente estudo, de natureza intencional e por conveniência, é constituída por 10 participantes do sexo feminino. Os critérios de inclusão definidos integraram indivíduos maiores de idade (com mais de 18 anos) que estabeleceram, reconhecidamente, pelo menos um contacto com as forças policiais em virtude de se sentirem vítimas de violência doméstica. A definição do número final de participantes teve por base o critério de saturação empírica, garantindo a recolha de dados suficientemente ricos e diversificados para a análise do fenómeno em estudo, momento a partir do qual a inclusão de novos relatos deixaria de acrescentar propriedades novas ao objeto de análise.

No que concerne ao perfil sociodemográfico, as idades das participantes compreendem um intervalo amplo, situando-se entre os 23 e os 70 anos (M = 39,8; DP = 13,41). Relativamente às qualificações académicas, observa-se uma marcada heterogeneidade, registando-se participantes com o 9.º ano de escolaridade (E3, E6, E7), com o Ensino Secundário/12.º ano completo (E5, E10) e com o grau de Mestrado (E2).

No que se refere à situação profissional e económica, destaca-se uma assinalável vulnerabilidade ou instabilidade laboral no momento da recolha dos dados, com várias participantes desempregadas (E3, E7, E8), a realizar trabalhos em regime de part-time (E2) ou dedicadas exclusivamente ao cuidado de familiares (E9). As restantes participantes desempenham funções na área administrativa (E4), restauração/cozinha (E6, E9, E10), limpezas (E7), saúde oral (E1) e comércio por conta própria (E5). Por fim, no que toca à estrutura do agregado familiar, a maioria das entrevistadas vive com filhos, em grande parte menores de idade (E1, E3, E4, E6, E7).

4.5) Instrumento utilizado

Para responder aos objetivos deste estudo, utilizou-se como instrumento de recolha de dados a entrevista semiestruturada. Esta técnica revela-se a opção metodológica mais adequada em investigações qualitativas focadas na compreensão de experiências subjetivas, uma vez que combina um roteiro prévio de temas orientadores com a flexibilidade necessária para explorar dimensões emergentes ao longo da interação, salvaguardando a singularidade dos relatos (Santo, 2010). Ao contrário de abordagens quantitativas ou rigidamente estruturadas, que condicionam as respostas a categorias fixas (Barrick, 2020), a entrevista semiestruturada ancora-se em temas orientadores que conferem liberdade e profundidade à exploração das vivências individuais

(Mashuri et al., 2022). Embora exija um maior investimento logístico e temporal na sua preparação e análise (Adams, 2015), o recurso a perguntas abertas favorece a produção de dados ricos e contextualizados, minimizando a imposição do quadro conceptual da investigadora (Kakilla, 2021). Adicionalmente, por assentar num processo dialógico de coconstrução de conhecimento (Barrick, 2020), este método exige uma postura ética, empática e reflexiva, algo fundamental na abordagem de experiências sensíveis como a violência doméstica.

Com base numa revisão aprofundada da literatura especializada, foi elaborado um guião de entrevista específico (Anexo D), desenhado de forma progressiva. O instrumento inicia-se com questões simples e de menor carga emocional, evoluindo gradualmente para aspetos mais complexos à medida que se estabelece uma relação de conforto e confiança mútua (Adams, 2015; Santo, 2010).

O guião de entrevista encontra-se estruturado em oito blocos temáticos, a saber: Introdução e questões éticas (Bloco 1); Questões iniciais (Bloco 2); Caracterização da relação (Bloco 3); Vitimação (Bloco 4); Procura de ajuda (Bloco 5); Contacto com a polícia (Bloco 6); Sugestões de melhoria (Bloco 7); e Conclusão/questão final (Bloco 8). Seguidamente, procede-se à descrição detalhada de cada uma destas dimensões e da informação que se pretende recolher em cada uma delas.

O primeiro bloco, intitulado *"Introdução e Questões Éticas"*, tem como principal objetivo criar um clima de confiança entre entrevistador e entrevistada, assegurando que a participante compreende claramente o propósito da entrevista, os objetivos da investigação e os princípios éticos que a orientam. Nesta fase procede-se ao agradecimento pela participação, à explicitação do caráter voluntário da mesma, à garantia de anonimato e confidencialidade das informações partilhadas e à possibilidade de desistência em qualquer momento ou de não responder a questões consideradas desconfortáveis. É igualmente neste momento que se solicita autorização para o registo áudio da entrevista. Este enquadramento inicial é fundamental para assegurar o cumprimento dos princípios deontológicos da investigação e para promover um ambiente seguro e respeitador. Segue-se o segundo bloco, *"Questões Iniciais"*, que visa recolher informação sociodemográfica básica da participante, desempenhando simultaneamente uma função de quebra-gelo. Através de uma abordagem informal e acolhedora, procura-se obter dados relativos à idade, escolaridade, situação profissional, estado civil e composição do agregado familiar. Esta dimensão permite contextualizar as respostas subsequentes e facilita a criação de uma relação de proximidade entre entrevistador e

entrevistada. O terceiro bloco, focado na *"Caracterização da Relação"*, centra-se na compreensão da relação estabelecida entre a vítima e o agressor. Pretende-se identificar a natureza do vínculo (por exemplo, casamento, união de facto ou namoro), a duração da relação e o seu estado atual. A clarificação destes aspetos é fundamental para contextualizar a experiência de violência e compreender as dinâmicas relacionais, de poder e de dependência emocional subjacentes à situação de vitimação. Por sua vez, o Bloco 4 dedica-se à "Vitimação", promovendo um enquadramento geral da experiência de violência doméstica vivida, de modo a permitir que a participante partilhe o contexto dos episódios ao seu próprio ritmo e dentro dos limites do seu conforto emocional.

No Bloco 5, subordinado à "Procura de Ajuda", tem como objetivo explorar as estratégias de resposta adotadas pela vítima face à situação de violência. Procura-se compreender se, durante o período de vitimação, a participante procurou ajuda junto de pessoas próximas ou de instituições formais e informais, os motivos que estiveram na base da decisão de procurar ou não apoio e as respostas obtidas. Esta dimensão permite analisar os percursos de ajuda anteriores ao contacto com a polícia e compreender os fatores pessoais, sociais e institucionais que influenciam a decisão de recorrer, ou não, a apoio externo, constituindo um elemento central para a compreensão do processo de denúncia.

O Bloco 6, que constitui o "Contacto com a Polícia", assume-se como o núcleo central do instrumento, tendo como objetivo aprofundar a experiência da vítima aquando do contacto com a polícia. Esta dimensão explora, numa primeira fase, as expectativas que a vítima detinha relativamente à atuação policial e analisa em que medida essas expectativas foram ou não correspondidas. De acordo com Alcipe (2010), vítimas em contextos de elevada vulnerabilidade tendem a procurar as instituições com expetativas idealizadas ou desajustadas face às suas funções e recursos, tornando essencial compreender o impacto dessas expetativas na avaliação do atendimento. Tal como referem Wemmers e Cyr (2016), as expetativas prévias desempenham um papel determinante na perceção de justiça, acolhimento e eficácia da intervenção institucional.

Nesta dimensão são ainda explorados aspetos relacionados com os comportamentos e atitudes dos/as agentes, nomeadamente a forma como a vítima percecionou o tratamento recebido, a clareza da informação prestada, a prontidão da resposta, a recolha de informação relevante, a adoção de medidas de proteção e o encaminhamento para serviços de apoio. Procura-se igualmente compreender como a vítima se sentiu ao longo do atendimento, se se

sentiu ouvida, respeitada e valorizada, ou, pelo contrário, julgada ou desconsiderada. A literatura evidencia que, em alguns contextos institucionais, podem ocorrer práticas que contribuem para a culpabilização da vítima, ainda que de forma não intencional (Campbell, 1998).

Adicionalmente, esta dimensão aborda as condições físicas e ambientais em que decorreu o atendimento policial. Segundo Alcipe (2010), o espaço físico pode influenciar significativamente o sentimento de acolhimento, segurança e contenção emocional da vítima, pelo que se torna pertinente recolher a perceção da entrevistada sobre o conforto, privacidade e adequação do local. A dimensão contempla ainda a continuidade e coerência do acompanhamento policial ao longo do processo, incluindo o fornecimento de informação sobre os passos seguintes, o encaminhamento do caso para o Ministério Público e a aplicação de medidas de proteção. Tal como referem Manita, Ribeiro e Peixoto (2009), a resposta institucional pode assumir um papel fundamental na validação da vítima ou, inversamente, reforçar o impacto traumático da violência experienciada.

O bloco 7, referente às *"Sugestões de Melhoria"*, oferece à vítima a oportunidade de expressar a sua opinião relativamente a aspetos que, na sua perspetiva, poderiam ser melhorados na atuação da polícia em casos de violência doméstica. Esta dimensão valoriza o contributo da vítima enquanto sujeito ativo na identificação de boas práticas e na construção de respostas institucionais mais eficazes, humanas e ajustadas às necessidades reais das pessoas em situação de vulnerabilidade.

Finalmente, o guião encerra com o Bloco 8, de *"Conclusão / Questão Final"*, que termina a entrevista através de uma questão aberta, facultando à participante a oportunidade de acrescentar qualquer reflexão que considere relevante e que não tenha sido contemplada anteriormente.

Importa salientar que, tendo em consideração os objetivos da presente investigação, centrada nas perceções de vítimas de violência doméstica face ao acompanhamento policial, a sexta dimensão ("Contacto com a Polícia") constitui o eixo fulcral do guião de entrevista. As restantes dimensões assumem uma função complementar e contextualizadora, permitindo compreender o contexto da situação vivenciada, os processos de procura de ajuda e as expectativas da vítima relativamente à atuação policial, elementos que influenciam a forma como o acompanhamento recebido é percecionado e avaliado.

4.6) Análise dos dados

O processo de análise dos dados foi orientado por uma abordagem qualitativa, recorrendo à análise temática, enquanto método sistemático de identificação, organização e interpretação de padrões de significado, designados por temas, presentes nos dados e nas entrevistas (Braun & Clarke, 2006; Clarke & Braun, 2017). Esta abordagem permitiu explorar, de forma aprofundada, as perceções das vítimas de violência doméstica relativamente ao acompanhamento policial, valorizando os sentidos atribuídos às suas experiências e a forma como estas são construídas discursivamente. Caracterizando-se por oferecer um método de análise flexível, a análise temática pode ser aplicada em diferentes paradigmas, perspetivas teóricas e tipos de dados qualitativos, incluindo entrevistas ou outros materiais textuais, adaptando-se a amostras de diferentes dimensões (Braun & Clarke, 2006; Braun & Clarke, 2013; Cedervall & Åberg, 2010).

Para operacionalizar e organizar o processo de análise e codificação das transcrições, recorreu-se à plataforma de análise de dados qualitativos QDAcity. A utilização deste software (*CAQDAS*) ofereceu vantagens importantes no tratamento dos dados, destacando-se a capacidade de armazenar e organizar grandes volumes de texto num único espaço de forma sistemática. Adicionalmente, a ferramenta garantiu maior consistência e precisão ao longo do trabalho analítico, facilitando a atribuição de códigos aos excertos das entrevistas, a revisão contínua das categorias e a rápida recuperação das citações das participantes. O QDAcity desempenhou, assim, um papel fulcral na estruturação lógica e hierárquica das ideias emergentes dos discursos, resultando no sistema de categorias e subcategorias sintetizado na tabela presente no Anexo E.

O processo foi realizado através de uma leitura detalhada e de uma interpretação minuciosa das entrevistas, com especial atenção a diversos aspetos fundamentais do discurso das participantes. Este esforço procurou compreender a forma como os temas emergem e se articulam entre si, possibilitando uma compreensão mais aprofundada de como as experiências e significados são construídos ao longo dos relatos, orientados pelas questões de investigação (Braun & Clarke, 2006; Clarke & Braun, 2017). Neste sentido, o investigador assume um papel ativo no processo de codificação e desenvolvimento dos temas, participando na interpretação dos significados presentes no material empírico.

Relativamente aos tópicos e conteúdos abordados, a análise temática envolveu a identificação das questões centrais referidas pelas participantes ao longo do seu percurso de

procura de apoio e contacto institucional. Especificamente, e partindo de um breve enquadramento prévio sobre a relação e a situação de vitimação, abordada de forma puramente contextualizadora e respeitando os limites de partilha de cada entrevistada, a análise focou-se nos caminhos percorridos na procura de ajuda (formal e informal) antes do contacto com as autoridades. No núcleo central da análise estiveram as expectativas prévias das participantes face à intervenção das forças de segurança, as suas perceções detalhadas acerca do atendimento e acompanhamento policial recebidos, os sentimentos de proteção ou desproteção experienciados, bem como as barreiras ou facilitadores identificados nessas interações. Adicionalmente, examinaram-se os impactos emocionais e práticos do contacto institucional nos percursos pessoais das participantes, a par das suas sugestões para o aperfeiçoamento das práticas policiais. Cada um destes tópicos foi examinado à luz do contexto social, institucional e relacional em que se insere, procurando compreender de que modo as participantes constroem e atribuem significado às suas vivências.

Por fim, outro aspeto central da análise incidiu sobre a interação e a co-construção do discurso entre entrevistador e entrevistada. As dinâmicas estabelecidas durante a entrevista foram consideradas relevantes para a produção de significados, na medida em que o relato das experiências é moldado pelo diálogo, pelas perguntas colocadas e pelo espaço de escuta proporcionado. Assim, cada resposta foi entendida não apenas como transmissão de informação, mas como resultado de um processo relacional, atravessado por dimensões emocionais, sociais e contextuais. No âmbito da análise temática, esta pode ser conduzida através de uma abordagem indutiva, orientada pelos dados, ou dedutiva, guiada por enquadramentos teóricos previamente definidos (Braun & Clarke, 2006). No presente estudo, optou-se por uma abordagem de cariz predominantemente dedutivo, uma vez que a análise se ancorou na literatura científica prévia e nos blocos temáticos estruturados no guião de entrevista. Contudo, esta foi articulada com um processo indutivo, garantindo a abertura necessária para que novos subtemas, nuances e significados específicos emergissem livremente a partir dos discursos e das vivências singulares partilhadas pelas participantes.

Capítulo 5 – Resultados

Neste capítulo, apresentam-se e discutem-se os resultados obtidos através da análise temática das entrevistas semiestruturadas realizadas às 10 participantes, procurando responder

às questões de investigação e aos objetivos previamente delineados. Para garantir uma estruturação lógica, coesa e de fácil leitura, as narrativas das participantes foram organizadas em torno de dois grandes eixos temáticos que espelham a cronologia da sua interação com as forças de segurança. O primeiro eixo foca-se no pedido de ajuda e na formalização da denúncia (compreendendo as subsecções 5.1 e 5.2), explorando a severidade da violência como elemento catalisador, as motivações que impulsionaram a quebra do silêncio, as barreiras encontradas, os contextos espaciais em que as queixas foram registadas e as expectativas prévias face à instituição. O segundo eixo debruça-se sobre a experiência de contacto e o acompanhamento policial (compreendendo as subsecções 5.3 a 5.6), tendo sido analisado o primeiro atendimento (comportamentos, dinâmicas de género e encaminhamentos), a eficácia do acompanhamento posterior (*follow-up*) e o impacto diferenciador da especialização policial, culminando com as sugestões de melhoria apontadas pelas entrevistadas. De modo a fundamentar a análise, as reflexões teóricas são estreitamente articuladas com excertos literais dos discursos das participantes, as quais são identificadas através de códigos alfanuméricos (de E1 a E10) para salvaguardar o anonimato.

5.1) O Pedido de Ajuda e a Formalização da Queixa

O percurso que culmina na queixa formal é indissociável da severidade e da cronicidade das vivências de violência. As histórias de vitimação partilhadas pelas participantes revelam percursos de abuso severos e multidimensionais, englobando as vertentes física, psicológica, económica e sexual. Em vários relatos, a violência psicológica surge associada a dinâmicas extremas de isolamento social e controlo comportamental, como ilustra o discurso de E3: *"Havia violência psicológica. Depois ele controlava-me os quilómetros do carro, eu não podia falar com os meus familiares, eu não podia sair à rua sozinha..."*.

Paralelamente, a escalada do risco e a ameaça à integridade física e à vida surgem como fatores precipitantes para a rutura e para a consequente queixa legal. A presença de filhos menores e a exposição destes às agressões funcionam frequentemente como o elemento motivador para a queixa, motivada pelo medo do impacto psicológico nos descendentes ou pela necessidade de salvaguardar a sua segurança física. E1 relata a gravidade da situação durante o período gestacional, onde o medo e as ameaças de morte ditaram a necessidade de uma rutura: *"...fiquei naquela sensação de o meu filho não pode nascer neste ambiente (...) e pedi ajuda por mensagem a um dos meus irmãos para me chamarem a polícia sem ele se aperceber"*. De igual

modo, E7 detalha o impacto nas crianças como o motor para a procura de auxílio na esquadra: *"...o meu filho, que agora tem quatro anos e a última agressão foi muito violenta e os meus filhos ficaram muito agitados e assustados, o que me levou a pedir ajuda, fiz queixa na esquadra do bom pastor"*. Destaca-se ainda a cronicidade da violência em alguns casos, atingindo proporções dramáticas que perduraram por décadas, como exposto por E9 ao referir que sofreu *"um crime de violência doméstica e violação (...) Vinte anos"*.

A análise cruzada destes relatos evidencia uma relação direta entre a gravidade/natureza da violência e a temporalidade até à efetivação da queixa. Observa-se que episódios de violência psicológica e controlo coercivo tendem a induzir um processo de paralisia e normalização do abuso que adia significativamente a queixa, culminando em situações de vitimação prolongadas e adiadas no tempo (como nos casos de E5 e E9). Em contraste, quando a gravidade atinge um pico de violência física grave ou de ameaça à vida e ao bem-estar dos filhos, a perceção de risco iminente funciona como um catalisador de rutura imediata, precipitando a formalização célere da queixa (como ilustrado por E1 e E7).

A formalização da queixa criminal não se configura como um ato imediato ou linear. Antes de conseguirem efetivamente materializar a denúncia, as participantes confrontaram-se com uma teia de obstáculos e inibições que adiaram a rutura com o ciclo violento.

Com base na distribuição de códigos na plataforma QDAcity, identificam-se como principais barreiras institucionais e interpessoais o medo de represálias e a descrença na proteção ($n = 4$), a antecipação do desgaste Psíquico e a esperança de cessação do comportamento do agressor ($n = 3$)**,** bem como a descredibilização policial e eventuais erros no registo de ocorrências ($n = 3$). A estas somam-se a falta de conhecimento/reconhecimento do estatuto de vítima ($n = 2$), a expectativa de morosidade do sistema ($n = 1$), a preservação da privacidade e vergonha ($n = 2$) , a proteção das dinâmicas familiares e do agressor ($n = 2$) e a ausência de provas materiais ($n = 1$).

A partir destes indicadores, as barreiras organizam-se nos seguintes três eixos estruturantes:

- Medo da Represália e Descrença na Proteção ($n = 4$): O medo do agressor associado à perceção de que o Estado falhará na garantia de segurança atua como um fator inibidor persistente. A participante E1 explicitou que estes sentimentos ditaram o prolongamento da situação de vitimação: *«Nunca fiz queixa porque tinha imenso medo dele. (...) Ou*

seja, eu achava que não ia ser protegida o suficiente e por isso é que demorei tanto tempo para fazer a queixa».

- Antecipação do Desgaste Psíquico e Esperança de Cessação ($n = 3$)**:** A preservação da integridade mental imediata e a idealização de que o comportamento abusivo cessará espontaneamente concorrem para a inação provisória. A participante E2 admitiu ter ocultado ocorrências prévias graves devido ao custo emocional antecipado do percurso legal: *«(...) o motivo porque eu não fiz queixa, era porque tinha a expectativa de que fosse um processo demorado e que ia ser um bocadinho mais pesado para a minha saúde mental e eu preferia esquecer o que tinha acontecido e não lidar com o assunto do que iniciar esse processo»*. No caso de E5, o hiato temporal de três anos até à denúncia assentou na crença infundada de que o ex-marido terminaria voluntariamente a conduta persecutória após a separação: *«E no fundo com a expectativa sempre que ele esquecesse e que as coisas passassem. Mas o certo é que já passaram 3 anos e ele não esquece»*.
- Descredibilização Policial e Erros no Registo de Ocorrências ($n = 3$): As interações iniciais com as forças de segurança podem, por vezes, materializar-se como barreiras adicionais à proteção. A participante E9 reportou ter sido confrontada com um acolhimento assente na minimização do seu sofrimento e no questionamento da relevância jurídica da denúncia: *«O agente que estava a atender foi chamar outro e veio e disse: "Então o que é que se passou? O que é que se passa?". Eu contei-lhe o que se estava a passar. Ele disse-me se eu achava que valia a pena fazer queixa, se achava que era motivo para isso. Não quer dizer não. Não valorizou muito a minha… a minha dor»*. Noutro âmbito, E6 confrontou-se com uma barreira procedimental grave, onde a queixa não foi inicialmente tipificada como crime de violência doméstica, obrigando-a a nova deslocação institucional por sua conta e risco: *«(...) esses primeiros agentes nem registaram a queixa e eu nem sabia, marcaram só como uma ocorrência. Eu é que depois disto fui até à Esquadra da Corujeira»*.

Passando à análise dos fatores impulsionadores da denúncia, verifica-se que a rutura com o ciclo de violência resulta de um processo dinâmico e multifatorial. Importa salientar que, na totalidade dos relatos analisados, a decisão de formalizar a queixa nunca assentou

num fator único ou isolado, emergindo antes da acumulação de múltiplos catalisadores que atingiram um ponto de viragem.

Com base nos dados codificados na plataforma QDAcity, sobressaem como motivações de maior prevalência a proteção dos filhos ($n = 6$), a exposição a terceiros ($n = 4$) e a procura de justiça e responsabilização ($n = 5$). Emergiram ainda, com um papel determinante no ponto de viragem, a necessidade de garantir o afastamento do agressor ($n = 3$), a escalada da violência ($n = 3$) , o aconselhamento por instâncias externas ($n = 1$) , a procura de proteção ($n = 2$) e o reconhecimento da incapacidade de resolver a situação isoladamente ($n = 1$).

A partir dos discursos analisados, foi possível organizar estas dinâmicas em três grandes subcategorias motivacionais que se destacaram:

- Proteção e Impacto nos Filhos: A exposição direta ou indireta dos descendentes à dinâmica violenta funciona de modo recorrente como o "clique" ou fator disruptivo para a tomada de decisão. A participante E1, grávida de 37 semanas, relata que a iminência do nascimento sob um ambiente hostil motivou o pedido de intervenção policial urgente, realizado secretamente através do irmão: *«(...) fiquei naquela sensação de o meu filho não pode nascer neste ambiente, não posso fazê-lo passar por isto e pedi ajuda por mensagem a um dos meus irmãos para me chamarem a polícia sem ele se aperceber»*. No caso de E4, a rutura foi validada e incentivada pela própria filha de 8 anos, que verbalizou o seu descontentamento: *«"Eu não estou feliz assim com os meus pais que estão constantemente em discussões. Prefiro que eles estejam separados"»*. Adicionalmente, E4 refere uma postura agressiva e coerciva do progenitor para com a menor, detalhando que ele *«tinha uma tendência em lhe agarrar os braços para que ela fique imóvel para a ouvir»*, o que se constituiu como um fator preponderante para denunciar. O impacto psicológico nas crianças é igualmente corroborado por E7, cuja decisão de pedir ajuda seguiu-se a um clímax de violência física: *«(...) a última agressão foi muito violenta e os meus filhos ficaram muito agitados e assustados, o que me levou a pedir ajuda»*.
- Intervenção e Aconselhamento da Rede de Apoio: O suporte externo desempenha um papel mediador crucial no processo de consciencialização e na transição para a queixa

formal. A participante E3 apenas procedeu à queixa formal após ser alertada e convocada pelas instâncias escolares do filho menor, que havia confidenciado à educadora episódios de destruição material e ameaças físicas no domicílio. A legitimação da situação enquanto crime partiu da direção do estabelecimento: *«(...) fui chamada ao infantário e a diretora do infantário disse que não é só bater, a violência é doméstica»*. De igual modo, a participante E5 foi impulsionada a agir por via de uma prima com experiência técnica na área da proteção de menores, que a ajudou a descodificar os contornos da violência psicológica: *«(...) ela é que me alertou, porque eu achava... nunca houve violência física e eu achava que na APAV só poderia ser por violência física, mas ela é que me alertou que a violência psicológica também é importante e que a APAV também estaria disposta a ajudar»*.

- Saturação Emocional e Procura de Justiça: Em contextos marcados por um isolamento social severo imposto pelo agressor, a denúncia surge como um mecanismo limite de sobrevivência e reiteração de cidadania. A participante E10 privada de manter laços de amizade ou familiares (*«ele nunca deixava eu ter amigas, nunca deixava estar próximo de ninguém»*), atingiu o colapso psíquico, culminando num internamento hospitalar que funcionou como ponto de viragem: *«Foi um dia que eu tive um surto de pânico. Fui internada no Hospital São João e eu falei Não, não, não chega. Até aqui já deu. Eu vi que eu não consigo sozinha. Eu quero justiça (...)»*. O seu depoimento reflete a busca por proteção e a recusa da impunidade do agressor: *«(...) a expectativa minha era que eu seria primeiramente protegida, protegida (...) Qualquer coisa que acontecesse comigo, ele não seguiria impune»*.

A materialização do ato de denúncia dividiu-se entre a recolha imediata na residência comum e a deslocação ativa a diferentes esquadras da polícia:

- Formalização no Domicílio ($n = 3$): A residência surge como local de denúncia nos casos em que existe a necessidade de uma intervenção de emergência. A participante E1 relata: *«Eu fiz logo a denúncia com as polícias em minha casa»*. Sobre o impacto deste espaço na experiência de denúncia, a participante esclarece que o contexto habitacional não atenuou o mal-estar, dado este derivar estritamente da gravidade da violência vivenciada: *«(...) não me senti mais desconfortável, ao menos o desconfortável para mim era a situação em que eu estava»*.

- Deslocação a Postos Policiais ($n = 7$): A deslocação voluntária ou coerciva a uma esquadra policial representa o cenário predominante para a maioria das participantes. A participante E2 descreve que formalizou a queixa após ser transportada pelas autoridades na sequência de um episódio de assédio continuado à sua porta: *«Assim que chegaram, eu expliquei a situação e depois disse que queria fazer queixa e eles levaram-me à esquadra para eu fazer*." Também foram mencionadas diferentes esquadras territoriais como cenários centrais para este procedimento.

5.2) Expectativas Prévias face à Instituição Policial

A análise dos discursos permitiu identificar uma clara prevalência de expectativas prévias negativas ou baixas antes do contacto formal com as autoridades. De forma unânime, nenhuma das dez entrevistadas reportou ter expectativas prévias positivas face à intervenção policial. Mais concretamente, o posicionamento das participantes dividiu-se entre uma clara maioria de sete mulheres que apresentavam expectativas marcadamente negativas e um subgrupo de três participantes que revelaram uma total ausência de expectativas prévias no momento da queixa.

No grupo das sete participantes que partilhavam de expectativas negativas, estas posições eram alimentadas por representações sociais desfavoráveis, relatos mediáticos ou segundas vozes que apontavam para a inércia policial e descredibilização das queixas. Este fenómeno é de extrema relevância, dado que se assumiu como uma barreira psicológica que retardou a denúncia de crimes graves.

"É assim, de tudo o que se ouve falar, a expectativa é que eles não iam fazer grande coisa. (...) Ou seja, eu achava que não ia ser protegida o suficiente e por isso é que demorei tanto tempo para fazer a queixa." (E1)

"...tinha algum receio se me iriam levar a sério, porque era um caso de violência doméstica, ou seja, um assunto um bocadinho mais sensível. Se me iriam levar a sério se iriam considerar que é grave o suficiente..." (E2)

Dentro deste mesmo grupo, o ceticismo quanto à eficácia do procedimento legal manifestava-se também na antecipação de que a queixa se revelaria inconsequente, ou fundamentava-se em estigmas associados ao perfil das forças de segurança: *"As expectativas antigamente diziam muito mal da polícia, não é que estão bêbados e mauzinhos? Sim, eu tinha essa coisa em mente"* (E9). Por outro lado, um subgrupo de participantes relatou uma ausência

de expectativas prévias, agindo unicamente por uma necessidade pragmática e imperativa de sobrevivência ou proteção contra ameaças de morte: *"Não tinha expectativa nenhuma. Só fiz o que é o certo de ser feito, porque não tenho outro caminho a ser feito. (...) queria proteção para começar"* (E10).

No que toca à concretização e alteração destas perceções, a maioria das entrevistadas reconheceu que a experiência real desmistificou os seus receios. Mais concretamente, cinco das sete participantes que iniciaram o processo com expectativas negativas reportaram uma mudança significativa e positiva na opinião que detinham sobre as forças de segurança após o contacto formal. O fornecimento de respostas céleres e a validação do estatuto de vítima foram os principais fatores para esta evolução:

"Tenho sem dúvida um respeito maior pela polícia, porque eles foram impecáveis e de tudo fizeram pela minha situação." (E7)

"Olhe, muitas vezes as pessoas dizem 'Ai, a polícia não faz nada...'. (...) Eu ligava para a linha e vinha um carro de polícia. Portanto eu não me posso queixar, muito pelo contrário, tenho que agradecer tudo." (E8)

Contudo, para algumas participantes, a experiência serviu também para compreender as limitações do poder de atuação dos próprios agentes perante o quadro legislativo e judicial vigente: *"acaba-se por perceber que se calhar eles também não fazem mais porque não podem e depois é assim o fazer e depois vêm o trabalho deles ir por água abaixo não é?"*.

5.3) O Primeiro Contacto: Atitudes e Comportamentos dos Agentes

As narrativas demonstraram uma marcada dicotomia entre experiências pautadas pela empatia e profissionalismo e, inversamente, episódios marcados pela indiferença e revitimação. Importa salvaguardar que esta polarização não se traduz numa divisão estanque entre as participantes. Na verdade, a análise dos discursos revela que a maioria das participantes vivenciou ambos os extremos ao longo do seu percurso, verificando-se que, no total das 10 participantes da amostra ($N = 10$), oito relataram tanto experiências positivas como negativas ($n = 8$), enquanto apenas duas relataram experiências positivas na generalidade ($n = 2$). Desta forma, a qualidade da interação não se revelou uniforme ao longo do processo de cada participante, variando em função do momento do atendimento, da formação do agente policial e do contexto da própria interação.

Quando os agentes adotam uma postura humanizada, as vítimas relatam elevados sentimentos de conforto, validação e segurança. A utilização de um tom de voz calmo, a dedicação de tempo para a escuta exaustiva dos factos (E10 refere ter sido ouvida detalhadamente durante uma a duas horas) e a ausência explícita de juízos de valor foram amplamente elogiadas:

"100% positivo, bastante atencioso, bastante cauteloso na forma como fala, muito positivo. Faz-nos sentir confortáveis e até mesmo sendo do sexo oposto, mas sim, a perceber o que estávamos a querer dizer e não ser abusivo..." (E4)

Além disso, o fornecimento de conselhos práticos e realistas focados na preservação da vida foi valorizado como um sinal de verdadeiro cuidado institucional, conforme recorda E8 sobre as palavras de um agente: *"Olha, se ele contactar, você não pode ligar. Não, não perdoe, porque quando você perdoa, pode se pôr numa situação delicada e pode até morrer, porque a pessoas depois matam"*.

Em contrapartida, persistem a perceção de falhas graves no primeiro atendimento que perpetuam a desproteção. As participantes percebem uma falta de preparação técnica para lidar com as questões emocionais, a qual se traduziu concretamente em atitudes de profunda indiferença e na minimização da queixa apresentada:

"Achei que os agentes não estavam preparados para a situação. Senti que o agente que veio tratou-me muito mal. (...) Ele parecia que nem ouvia. Não, nem ouvia, nem falava. Estava só lá. Ah só dizia 'tenham calma', mas nem foi falar com ele, a pessoa que me agrediu, nem fez nada." (E6)

Adicionalmente, o questionamento sobre a relevância ou utilidade do procedimento legal foi identificado como uma forma de violência institucional que desencoraja as denúncias:

"Senti pronto que não estavam a dar o valor à minha queixa. Pronto, nas minhas declarações não estavam a dar grande importância. Estavam sempre a perguntar se valia a pena, que aquilo provavelmente não ia dar em nada. Era a minha palavra contra a dele." (E9)

De notar que todas as participantes mencionaram que o primeiro contacto de emergência ou denúncia formal foi efetuado exclusivamente com agentes do sexo masculino.

Os dados trazem um contributo relevante para o debate sobre o género nas forças de segurança, contrariando a premissa de que agentes do sexo feminino garantem, por natureza, uma melhor resposta ou maior sensibilidade. Este resultado converge com a literatura criminológica que defende que a eficácia e a empatia no atendimento não derivam do sexo do

profissional, mas sim da implementação de formação obrigatória em dinâmicas de violência e gestão do trauma (Franklin et al., 2020). De facto, investigações recentes demonstram que o treino institucional obrigatório melhora significativamente o conhecimento dos agentes sobre as respostas das sobreviventes ao trauma, sendo este o fator crucial para reduzir atitudes céticas ou preconceituosas no terreno, independentemente de o agente ser homem ou mulher (Franklin et al., 2020). Os discursos das participantes refletem esta perspetiva, demonstrando que a humanidade do acolhimento depende da competência e sensibilidade técnica individual, e não de variáveis biológicas. A participante E3 descreve, inclusive, um episódio em que a postura desvalorizadora de uma agente feminina teve de ser corrigida por um colega masculino na mesma esquadra:

"...fui a uma esquadra fazer um aditamento por perseguição e a agente mulher que estava lá disse-me que a polícia não podia andar atrás de mim todos os dias só porque eu tinha uma queixa. Foi um agente homem, ao lado, que interveio e disse que iam reforçar as patrulhas na minha rua." (E3).

No âmbito procedimental, foram identificadas assimetrias críticas na forma como a informação é recolhida e gerida pelas autoridades. Relativamente à explicação do processo, enquanto E5 e E7 referiram ter recebido um esclarecimento claro sobre os passos seguintes e os limites da atuação da polícia, outras vítimas ficaram totalmente desprovidas de informação: *"Não, não me houve uma explicação nenhuma"* (E10). E2 acrescentou que, embora o tom fosse claro, sentiu uma excessiva morosidade por falta de habituação ou formação específica dos agentes operacionais com o crime de violência doméstica.

Foram expostas falhas graves de natureza administrativa em sede de recolha de informação e registo. E6 relatou que os agentes que se deslocaram inicialmente ao local da ocorrência negligenciaram o procedimento obrigatório: *"esses primeiros agentes nem registaram a queixa e eu nem sabia, marcaram só como uma ocorrência. Eu é que depois disto fui até outra esquadra"*.

A análise do encaminhamento para redes de apoio especializado (como Gabinetes de Apoio à Vítima ou outros serviços) evidenciou, de igual modo, um padrão irregular. Verificou-se a existência de encaminhamentos céleres e bem-sucedidos (E2 foi imediatamente reencaminhada para o gabinete; E4 e E8 foram reencaminhadas para a APAV). Todavia, o sistema falhou severamente no caso de outras vítimas. E1 viu-se forçada a procurar apoio psicológico autonomamente devido à omissão da polícia, deparando-se com listas de espera

institucionais. A lacuna mais alarmante ocorreu com E9, cujo reencaminhamento para prova pericial física foi omitido pelas forças policiais:

"Foi a minha advogada, porque nem a polícia não me encaminhou. Foi à minha advogada que fez o pedido ao Ministério Público. Só fui vista [no Instituto de Medicina Legal] passado mais de dez dias."

A quase totalidade das participantes (9 em 10) defendeu que o encaminhamento imediato e articulado é um fator de extrema utilidade, pois a ausência de informação jurídica e psicológica fragiliza severamente a tomada de decisão no início do processo.

5.4) Experiências Posteriores, Medidas de Proteção e Acompanhamento (*Follow-up*)

O estabelecimento de contactos regulares (semanais ou quinzenais), por via telefónica ou presencial na esquadra, foi amplamente reconhecido como um pilar de estabilidade emocional e proteção ativa. As participantes destacaram positivamente a monitorização de risco recorrente e o controlo das tentativas de aproximação do agressor:

"Ainda a semana passada estive lá, porque eles ligam todas as semanas a perguntar se está tudo bem. (...) vai haver contactos em constantes." (E4)

"Eles ligam todas as semanas para perguntar como estou e assim. (...) sim, até os dias de hoje ainda me ligam todas as semanas." (E6)

O fornecimento e explicação clara do funcionamento de dispositivos de proteção, tais como o botão de pânico, foram também apontados como exemplos de eficácia e boas práticas, gerando respostas institucionais céleres em momentos de crise aguda (E2, E8, E9 pela GNR, E10).

Apesar do sucesso geral do *follow-up*, o estudo identificou vulnerabilidades graves no sistema quando as vítimas mudam de área residencial ou necessitam de interagir com diferentes equipas policiais. E1 relatou uma quebra total do protocolo de segurança após a transferência de jurisdição territorial:

"Depois, quando mudei de residência (porque eu saí da zona onde vivia por causa do perigo), mudaram-me para a jurisdição da PSP perto da minha casa atual. Nesta, era suposto eles continuarem a chamar-me todas as semanas; chamaram-me uma vez até hoje."

Adicionalmente, verificaram-se falhas graves de compromisso (E1 relata que a polícia prometeu acompanhamento policial para a investigação criminal e nunca apareceu), bem como uma alarmante redução do rigor técnico aquando da realização de aditamentos à queixa inicial:

"Depois nessa parte do aditamento, aí o próprio aditamento já foi feito com muito menos cuidado, sem cuidado nenhum. (...) eu consegui ouvir a polícia a perguntar como é que se copiava e colava o relatório que já existia de outro aditamento." (E2)

Por último, os relatos expuseram condutas de negligência e revitimação verbal por parte de agentes em contactos posteriores. E5 evidenciou a falta de tato e agressividade de um agente substituto ("foi um bocadinho bruto"). Num plano mais severo, E10 detalhou um episódio recente pautado pela arrogância e desconfiança institucional face a novas ameaças do agressor: *"O policial era horrível, arrogante (...) Não me ouviu! Mas eu estava me sentindo como se eu estivesse ali, mentindo (...) Tipo, tava tipo assim é só mais uma maluca que tá aqui".*

O pico da revitimação e culpabilização da vítima foi documentado no discurso de E9, ao recordar uma intervenção passada em que o agressor a ameaçou com uma faca na mão em frente às autoridades:

"...um polícia veio à minha beira e teve a lata de me dizer 'O que é que a senhora queria? A senhora provocou. Ele diz que a senhora que roubou a carteira.' E ele abre a porta do carro com a faca na mão a dizer que me matava e eu que provocava a situação."

E9 acrescentou que, num outro incidente de agressão física na via pública, a patrulha policial limitou-se a conduzi-la a casa, adotando uma postura inteiramente passiva e abstendo-se de elaborar qualquer auto de ocorrência ou deter o agressor.

5.5) A Especialização Institucional e o Impacto no Atendimento

Um dos fatores diferenciadores mais evidentes nos relatos das participantes prende-se com a especialização das esquadras e o nível de formação específico dos agentes policiais para lidar com o crime de violência doméstica. Os dados sugerem que a perceção de desadequação, mau atendimento ou menor rigor procedimental tende a concentrar-se em esquadras não especializadas ou em momentos em que os agentes denotam falta de preparação técnica para o efeito. Um exemplo claro desta discrepância é ilustrado pela participante E6 ao descrever o seu primeiro contacto com uma patrulha não especializada: *"Achei que os agentes não estavam preparados para a situação. Senti que o agente que veio tratou-me muito mal. O outro ficou no carro, nem saiu de lá"*, acrescentando que a postura foi marcada pela *"indiferença"* e que o agente *"parecia que nem ouvia"*.

Em contrapartida, as experiências revelam uma inversão substancial do seu cariz, tornando-se significativamente mais positivas, quando o atendimento e o acompanhamento

subsequente são transferidos para ou realizados por esquadras especializadas. A importância desta especialização é explicitada na perspetiva de E2 quando necessitou de realizar um aditamento à queixa: *"(...) fui eu que me dirigi à esquadra, penso eu, para fazer um aditamento à queixa. E aí já os próprios polícias já me tinham dito que nessa esquadra eles já eram mais especializados neste tipo de processos, então correu muito bem. Também fui muito bem tratada e foi e foi mais rápido, portanto, também foi uma boa experiência"*.

A análise detalhada dos relatos permite identificar três dimensões fundamentais que consubstanciam o sucesso do atendimento especializado nesta esquadra. Em primeiro lugar, destaca-se o acolhimento empático e a ausência de juízos de valor, uma vez que o primeiro contacto formal e a recolha do depoimento em ambiente especializado são pautados pela validação emocional. A participante E7, que formalizou a sua queixa diretamente nesta esquadra, sublinha esse aspeto ao referir: *"Apresentei queixa na esquadra e o polícia que me atendeu, foi muito empático. Ouviu-me e senti-me acolhida. Também senti que me levaram muito a sério!"*. A mesma participante reforça a segurança proporcionada pela neutralidade da equipa ao afirmar: *"Senti que me ouviram e que não me julgaram em nenhum momento. Aliás, senti que me ajudaram muito ao longo do processo, principalmente com informações que me ajudaram"*.

Em segundo lugar, a proatividade e a consistência no acompanhamento de proximidade assumem um papel crucial, pois, ao contrário do sentimento de desproteção comum após a denúncia inicial, a equipa especializada tendeu a demonstrar uma conduta atenta e contínua. A participante E6 elogiou esta dinâmica ao referir que *"Eles aí já foram sempre impecáveis e prestáveis. É... eles lá são mesmo impecáveis"*, clarificando ainda a regularidade desse contacto e a segurança no terreno ao notar que *"Eles ligam todas as semanas para perguntar como estou e assim (...) senti que a partir do momento que comecei a ser acompanhada pela polícia, foi muito melhor, sem dúvida"*. A mesma participante evidenciou também que, durante um período, os agentes *"iam muito a casa, faziam um acompanhamento mais próximo"*.

Por último, a orientação técnica e a articulação interinstitucional surgem como a terceira dimensão fundamental, visto que a especialização se reflete na capacidade de dotar as vítimas de ferramentas e direitos processuais que estas frequentemente desconhecem. De acordo com E6, a intervenção desta esquadra foi fulcral para além do registo criminal, dado que *"Eles depois é que trataram de tudo e coisas até que eu nem sabia e foram eles que me ajudaram"*,

especificando, a título de exemplo, que *"Foram eles que aconselharam a advogada a pedir o botão de pânico…"*.

Este fenómeno de especialização surge também associado a uma evolução cronológica da própria sensibilidade e do interesse institucional face ao crime de violência doméstica. A participante E9 contextualiza que a sua transição para o acompanhamento nesta esquadra coincidiu com uma fase de maior discussão pública do problema: *"Sim, sim. Já se falava mais um pouco da violência doméstica. Foi quando se começou se a falar dos casos. As pessoas começaram a ter mais sensibilidade e aí começaram algumas esquadras a ter interesse"*.

Em síntese, os relatos analisados demonstram que o encaminhamento destas ocorrências para unidades policiais especializadas, são fundamentais para prevenir a vitimação secundária. Este modelo de atendimento diferenciado viabiliza uma resposta institucional mais ágil e protetiva, assegurando um suporte integral e humanizado à vítima.

5.6) Sugestões de Melhoria e Síntese Crítica das Experiências Institucionais

As narrativas e reflexões finais partilhadas pelas participantes permitiram mapear um conjunto estruturado de críticas e propostas concretas direcionadas à otimização da resposta das forças de segurança, evidenciando que a eficácia do sistema depende de reformas tanto procedimentais como humanas. No plano da receção inicial da queixa, as vítimas sublinham a necessidade imperativa de a polícia disponibilizar informação clara, acessível e desmistificada sobre os direitos legais e os mecanismos de autoproteção imediatamente no ato da queixa, evitando o desamparo informativo que frequentemente carateriza os momentos subsequentes à rutura. Esta partilha de informação deve, segundo as entrevistadas, ser acompanhada por canais de articulação direta, obrigatória e precoce entre as esquadras e as redes de apoio especializado (como a APAV), atenuando o isolamento e a vulnerabilidade socioeconómica das vítimas desde o primeiro instante.

Recomenda-se, de igual modo, o reforço da formação em competências de sensibilidade e empatia, apontando-se que a habituação das polícias a ocorrências de cariz mais violento ou "bruto" pode desumanizar o acolhimento do trauma psicológico (E10):

«(...) rapidez para averiguar os factos e depois segurança mais para a vítima. (...) colocar pessoas mais sensíveis. Talvez nesses casos assim, porque os policiais estão acostumados com coisas mais brutas (...) Mas nesse caso achei que teria que ser um pouco

mais sensíveis. (...) Por exemplo, eu demorei quase três meses, quatro meses para ser interrogada (...) Investigar o quê? Tava tudo. Foi tudo entregue na mão.» (E10)

A nível estrutural, a crítica mais contundente incide sobre o impacto das medidas de coação, denunciando-se uma clara inversão no ónus do controlo. Os relatos expõem que os protocolos vigentes acabam por penalizar e limitar a liberdade da própria vítima, obrigada a reportar constantemente as suas rotinas , enquanto o agressor permanece livre e com capacidade prática de reincidir, gerando um sentimento de desproteção (E6):

«...eu é que estou sempre a ser controlada, porque imagine eu é que tenho que avisar sempre. Vou para fora, tenho que avisar por causa do aparelho, por causa da localização do GPS. Acabamos mais nós por nos privar de certas coisas do que propriamente a pessoa que faz a coisa má. (...) eles anotam e fica tudo em papel, mas se ele quiser bater outra vez ele vai bater...» (E6)

Concluindo, a análise empírica revela um cenário institucional dicotómico. Se, por um lado, existem dinâmicas positivas assentes em *follow-up* regulares, empatia individual e eficácia nos botões de pânico, por outro, persistem vulnerabilidades críticas. O sucesso da intervenção policial não está normalizado, dependendo da sensibilidade do agente em funções e falhando em momentos de transição territorial ou procedimental, o que concorre para cenários perigosos de revitimação secundária.

Capítulo 6 – Discussão

Os dados empíricos resultantes das narrativas das dez participantes evidenciam um panorama institucional profundamente ambivalente, caracterizado pela coexistência de respostas protetivas humanizadas e de falhas estruturais graves. Longe de se configurar como um processo uniforme ou linear, a interação com as instâncias policiais espelha as complexas tensões procedimentais e estruturais que ainda atravessam o combate à violência doméstica e à violência nas relações de intimidade no contexto português. De acordo com o modelo de três fases proposto por Haggerty e Goodman (2003), a procura de ajuda formal exige que a vítima percorra um itinerário cognitivo-emocional que inicia no reconhecimento do problema, passa pela decisão de procurar apoio e culmina na seleção da fonte de assistência. Os dados deste estudo corroboram empiricamente esta progressão, demonstrando que a formalização da denúncia constituiu, na maioria dos casos, o culminar de um processo prolongado de desgaste emocional, avaliação contínua do risco e esgotamento das estratégias previamente mobilizadas

para lidar com a violência. Assim, as vítimas tenderam a permanecer na relação abusiva durante períodos prolongados, que, nalguns casos, se estenderam por décadas, como ilustrado pelo relato de E9, antes de recorrerem ao sistema de justiça criminal. Esta hesitação inicial e o recurso tardio às autoridades encontram eco na *survivor theory*, a qual conceptualiza a procura de ajuda não como uma submissão passiva, mas como uma estratégia ativa de *coping* que se transforma à medida que os recursos internos e informais se esgotam. A literatura sublinha que a transição do suporte informal para o formal é maioritariamente precipitada por um "acontecimento limite", caracterizado pela escalada da severidade, ameaça iminente à vida ou exposição direta dos descendentes à dinâmica agressiva (Bonomi et al., 2006; Trafford & Le, 2025). Os resultados obtidos reforçam esta perspetiva, evidenciando que a decisão de denunciar emergiu quando a continuidade da violência deixou de ser percecionada como tolerável, sobretudo perante o agravamento das agressões, a ameaça à integridade física e o impacto da violência nos filhos, funcionando estes fatores como verdadeiros pontos de rutura com o ciclo de vitimação.

Apesar do reconhecimento de que a queixa legal constitui um passo determinante para mitigar o risco de reincidência e homicídio (Lysova & Dim, 2022; Meyer, 2010), o recurso às forças de segurança revelou-se fortemente condicionado por barreiras psicológicas e por expectativas negativas relativamente ao sistema de justiça. À semelhança do descrito por Barlow et al. (2023) e Rohn e Tenkorang (2022), o medo de represálias e a descrença na proteção institucional emergiram como a barreira mais frequente entre as participantes (n=4), sendo acompanhados pela antecipação do desgaste psicológico associado ao processo judicial (n=3). Estes resultados sugerem que a decisão de apresentar queixa não depende apenas da gravidade da violência experienciada, mas também da perceção de que o recurso às autoridades poderá não garantir proteção efetiva ou poderá implicar um elevado custo emocional. Neste sentido, verifica-se que a ansiedade, a exaustão psíquica e o receio de enfrentar um processo judicial prolongado limitam a capacidade das vítimas para mobilizar os mecanismos formais de proteção.

No contexto da violência doméstica, esta relutância pode ser agravada pelo risco de traição institucional (*institutional betrayal*), conforme conceptualizado por Smith e Freyd (2017). A teoria do trauma de traição (Freyd, 1996) explica que o abuso perpetrado por alguém em quem a vítima deposita confiança compromete os sistemas de vinculação e segurança. Consequentemente, quando as instituições responsáveis pela proteção respondem através da

minimização, da descredibilização ou de falhas procedimentais, essa resposta constitui uma segunda experiência de traição, potenciando os danos psicológicos já existentes e dificultando futuras procuras de ajuda (Logan et al., 2006; Smith & Freyd, 2017). Os resultados deste estudo evidenciam este fenómeno através da recorrência de episódios de descredibilização policial e de erros no tratamento das ocorrências (n=3), nomeadamente situações de minimização da denúncia ou de incumprimento de procedimentos essenciais, como o correto registo criminal das ocorrências. Estas práticas comprometem a confiança das vítimas nas instituições e revelam-se incompatíveis com o espírito do crime público atribuído à violência doméstica em Portugal. Paralelamente a estas falhas, os resultados evidenciaram também respostas institucionais pautadas pela empatia, pelo acompanhamento continuado e pela validação das vítimas, demonstrando que a atuação policial não foi homogénea entre os diferentes contextos e profissionais. Assim, mais do que refletirem um funcionamento uniformemente deficitário, os dados sugerem uma resposta institucional marcada por uma significativa variabilidade. Paralelamente a estas falhas, os resultados evidenciaram também respostas institucionais pautadas pela empatia, pelo acompanhamento continuado e pela validação das vítimas, demonstrando que a atuação policial não foi homogénea entre os diferentes contextos e profissionais. Assim, mais do que refletirem um funcionamento uniformemente deficitário, os dados sugerem uma resposta institucional marcada por uma significativa variabilidade.

Um dos contributos desta investigação reside no facto de a maioria das participantes que contactaram com as forças de segurança apresentar expectativas prévias negativas ou céticas relativamente à atuação policial, frequentemente sustentadas por estigmas associados ao perfil dos agentes e pela antecipação de respostas descredibilizadoras. Todavia, os resultados evidenciam que, na maioria destes casos, a experiência efetivamente vivenciada conduziu a uma alteração positiva dessas perceções, refletindo-se igualmente numa avaliação mais favorável da intervenção policial e em níveis superiores de satisfação com o atendimento recebido. Este resultado sugere que a satisfação das vítimas com a intervenção policial não depende exclusivamente do desfecho do processo legal, mas da forma como experienciam toda a interação com as forças de segurança, desde o primeiro contacto até ao acompanhamento subsequente. A celeridade da resposta, a validação imediata da condição de vítima e a adoção de uma postura empática e não julgadora emergiram como os principais fatores responsáveis por esta mudança, sugerindo que a qualidade do primeiro contacto institucional desempenha um papel determinante na construção da confiança das vítimas nas forças de segurança.

Esta tendência converge apenas parcialmente com a literatura sobre a cultura policial. Buzawa e Buzawa (1993) e Belknap (1995) descrevem uma cultura institucional tradicionalmente marcada pelo ceticismo e pelo distanciamento perante os conflitos domésticos, frequentemente acompanhada da desvalorização dos relatos das vítimas. Embora alguns episódios identificados neste estudo reflitam ainda essas práticas, os resultados demonstram igualmente a existência de respostas pautadas pela proximidade, validação e apoio emocional, evidenciando que a atuação policial não pode ser interpretada de forma homogénea. Pelo contrário, as experiências das participantes revelam uma realidade institucional marcada pela coexistência de práticas diferenciadas, na qual profissionais sensibilizados para as especificidades da violência doméstica coexistem com outros cujas respostas permanecem condicionadas por atitudes de indiferença ou desvalorização. Importa ainda salientar que esta heterogeneidade não se verificou apenas entre diferentes participantes, mas também ao longo do percurso institucional de algumas delas, que relataram simultaneamente experiências positivas e negativas com distintos agentes ou em diferentes momentos do processo. Este aspeto sugere que a confiança das vítimas nas instituições é construída de forma dinâmica e cumulativa, sendo continuamente influenciada pela qualidade das sucessivas interações estabelecidas com os profissionais. O episódio de E3 no qual uma agente desvalorizou o aditamento por perseguição criminal, afirmando que a polícia não podia monitorizá-la diariamente, tendo de ser corrigida por um colega que proativamente reforçou o patrulhamento na rua, ilustra como a eficácia e a empatia no terreno ainda dependem excessivamente de fatores individuais e da subjetividade de cada agente. Este contraste evidencia a urgência de afastar a resposta policial da arbitrariedade individual, consolidando uma cultura institucional recetiva e uma formação obrigatória em dinâmicas de trauma, gestão de crises e violência baseada no género, tal como preconizado por Franklin et al. (2020)."

A qualidade da resposta policial avalia-se não apenas pelo atendimento inicial, mas também pela consistência do acompanhamento investigativo e das medidas de proteção implementadas ao longo do processo. Estudos como os de Erez e Tontodonato (1992) demonstram que a satisfação das vítimas aumenta quando estas sentem que as suas preocupações continuam a ser valorizadas e acompanhadas pelas autoridades. Os resultados deste estudo corroboram esta perspetiva, evidenciando que o acompanhamento regular por parte das forças de segurança, através de contactos periódicos e da monitorização contínua do risco, constituiu um importante fator de estabilidade emocional, reforçando simultaneamente a

satisfação das participantes com a intervenção policial e aumentando a perceção de segurança durante o acompanhamento.

Todavia, esta perceção positiva revelou-se fortemente dependente da continuidade e consistência da intervenção policial. Embora algumas participantes descrevessem um acompanhamento próximo e sistemático, outras relataram que alterações organizacionais, nomeadamente a mudança de jurisdição territorial, originaram descontinuidades na monitorização e comprometeram a confiança anteriormente estabelecida. Estes resultados sugerem que a eficácia das medidas de proteção depende não apenas da sua implementação inicial, mas também da capacidade institucional para assegurar a sua manutenção ao longo do tempo.

De igual modo, os resultados evidenciam que a resposta institucional não foi uniforme, coexistindo práticas pautadas pelo rigor técnico, pela proximidade e pela validação das vítimas com episódios marcados por desleixo procedimental, erros administrativos e atitudes de descredibilização ou culpabilização. Esta variabilidade sugere que a qualidade da intervenção policial continua a depender, em larga medida, da forma como os procedimentos são operacionalizados e das práticas adotadas pelos profissionais, comprometendo a consistência da proteção prestada às vítimas.

A análise das medidas de coação evidencia igualmente uma tensão relevante entre a finalidade legal da proteção e a forma como esta é experienciada pelas vítimas. Apesar de dispositivos como a monitorização eletrónica constituírem instrumentos fundamentais para a gestão do risco, algumas participantes percecionaram que a sua aplicação implicava um elevado grau de restrição das próprias rotinas e uma vigilância constante sobre os seus movimentos, enquanto o agressor mantinha uma margem significativa de liberdade. Esta perceção traduz um paradoxo central: medidas concebidas para garantir a segurança da vítima traduzem-se, frequentemente, numa inversão do ónus da proteção, na qual o peso do condicionamento e da alteração de rotinas recai desproporcionalmente sobre a mulher. Quando a resposta institucional falha na contenção efetiva do agressor, as medidas passam a ser vivenciadas como uma privação acrescida da autonomia e da liberdade de movimentos da própria vítima, perpetuando o sentimento de insegurança e originando avaliações desfavoráveis da atuação policial.

Por fim, um dos resultados mais evidentes desta investigação prende-se com as diferenças identificadas entre o atendimento prestado pelas esquadras especializadas e aquele prestado pelas esquadras não especializadas. Embora nem todas as participantes tenham

contactado com ambos os tipos de resposta, os resultados evidenciam uma apreciação globalmente mais positiva das esquadras especializadas entre aquelas que tiveram essa experiência. Esta diferença refletiu-se, sobretudo, na forma como as participantes descreveram o *demeanour* e o *behavior* dos agentes, caracterizados por uma postura mais empática, disponível e respeitadora, bem como em níveis mais elevados de satisfação com a intervenção policial e de perceção de segurança ao longo do acompanhamento.

Os resultados sugerem que esta apreciação mais favorável não decorre apenas da especialização técnica dos profissionais, mas da forma como essa especialização se traduz na intervenção junto das vítimas. O atendimento nas esquadras especializadas foi frequentemente associado à escuta ativa, à validação da experiência de vitimação, ao acompanhamento continuado e à articulação com outros serviços de apoio. Em contraste, as experiências reportadas relativamente às esquadras não especializadas revelaram uma maior variabilidade na qualidade da resposta, coexistindo intervenções adequadas com episódios marcados por menor sensibilidade, inconsistências procedimentais e respostas percecionadas como insuficientes para as necessidades das vítimas.

Do ponto de vista teórico, o sucesso deste modelo não parece resultar de um único fator, mas da conjugação de diferentes dimensões da intervenção. O acolhimento empático e isento de juízos de valor favorece o reconhecimento da dignidade da vítima e contraria a desconfiança historicamente associada à cultura policial (Ursel, 2006; Stephens & Sinden, 2000). Paralelamente, o acompanhamento ativo e continuado, através de contactos regulares e da monitorização do risco, reforça o sentimento de proteção e contribui para que a intervenção policial seja percecionada como um processo contínuo e não como uma atuação circunscrita ao momento da denúncia (Shearson, 2021). Por fim, a orientação técnica e a articulação com outros profissionais e serviços permitem responder de forma mais integrada às necessidades das vítimas, reduzindo o isolamento e promovendo um maior acesso aos recursos disponíveis (Busch & Valentine, 2000; Chamberlin, 1997; Russell & Light, 2006).

Em conjunto, estes resultados reforçam a perspetiva de Stark (1996), Gutierrez (1991) e Russell (2006), segundo a qual a eficácia da atuação policial não deve ser avaliada apenas pela capacidade de responder ao episódio de violência, mas também pela forma como promove a confiança nas instituições, aumenta a satisfação das vítimas, reforça a sua perceção de segurança e contribui para o seu empoderamento ao longo do processo de saída da relação abusiva.

Capítulo 7 – Conclusão

A presente investigação permitiu identificar dois resultados centrais relativamente à experiência das vítimas de violência doméstica em Portugal. Em primeiro lugar, evidenciou que a decisão de recorrer às forças de segurança constitui um processo complexo e gradual, influenciado por múltiplos fatores individuais, relacionais e institucionais, sendo frequentemente adiada até à ocorrência de um acontecimento percecionado como limite. Em segundo lugar, constatou-se um panorama institucional profundamente ambivalente na resposta policial às vítimas. Por um lado, as participantes que foram acompanhadas por esquadras especializadas descreveram esse acompanhamento como particularmente positivo, refletindo-se numa maior satisfação com a intervenção policial e num reforço do sentimento de segurança e estabilidade, que associaram ao acolhimento empático, à validação emocional e ao acompanhamento longitudinal preventivo. Por outro lado, as participantes relataram a persistência de falhas severas nas instâncias não especializadas, caracterizadas pela minimização da dor, lacunas procedimentais no registo inicial de crimes públicos e episódios de revitimação secundária que configuram verdadeiras dinâmicas de traição institucional. Adicionalmente, os relatos das participantes evidenciaram vulnerabilidades percecionadas na descontinuidade dos protocolos de proteção aquando da transição territorial de jurisdição, bem como uma paradoxal inversão no ónus do controlo decorrente das medidas de proteção, as quais tendem a limitar a liberdade e as rotinas da pessoa agredida enquanto o agressor permanece livre. Em suma, as perceções das participantes sugerem que o sucesso da intervenção policial não se encontra plenamente normalizado na cultura institucional, dependendo excessivamente da sensibilidade técnica e individual do agente em funções. Neste sentido, o principal contributo desta investigação reside na evidência de que a qualidade da resposta policial, tal como percecionada pelas vítimas, depende não apenas da existência de mecanismos formais de proteção, mas também da forma como estes são operacionalizados ao longo do percurso institucional, reforçando a importância da especialização, da continuidade do acompanhamento e da humanização da intervenção.

No que concerne às limitações que balizaram o desenvolvimento deste estudo, importa destacar, em primeiro lugar, a dificuldade no acesso à amostra. Por se tratar de um tema sensível que envolve mulheres em situação de elevada vulnerabilidade e risco, o recrutamento das participantes e a construção de uma relação de confiança mútua constituíram um processo

particularmente exigente, implicando um cuidado acrescido na salvaguarda da sua segurança e dos princípios éticos da investigação. Acresce que a amostra integrou participantes em diferentes fases do percurso de vitimação e do contacto com o sistema de justiça, bem como com diferentes níveis de interação com as forças de segurança. Embora esta heterogeneidade tenha permitido captar uma diversidade de experiências, poderá ter condicionado a comparação direta entre os diferentes percursos e influenciado as perceções reportadas relativamente à intervenção policial.

Estas limitações reforçam a pertinência do desenvolvimento de investigações futuras que aprofundem a compreensão da experiência das vítimas ao longo de todo o percurso institucional. Embora o foco deste estudo tenha incidido na resposta das forças de segurança, as narrativas das participantes evidenciaram que as experiências vividas nas instâncias judiciais, nos tribunais e na articulação com os restantes operadores do sistema exercem igualmente um impacto significativo na sua estabilidade emocional, na perceção de justiça e no processo de rutura com o ciclo de violência. Neste sentido, estudos futuros beneficiarão de uma abordagem holística e, idealmente, longitudinal, que acompanhe o percurso das vítimas ao longo de todo o sistema de justiça criminal, permitindo avaliar, de forma integrada, e compreender de que modo a articulação entre estas influencia a experiência das vítimas ao longo do percurso institucional.

Referências

Abel, E. M., & Suh, E. K. (1987). Use of police services by battered women. *Social Work, 32*, 526–528.

Adams, W. C. (2015). Conducting semi-structured interviews. *Handbook of practical program evaluation*, 492-505.

Anderson, D. K., & Saunders, D. G. (2003). Leaving an abusive partner: An empirical review of predictors, the process of leaving, and psychological well-being. *Trauma, Violence, & Abuse, 4*, 163–191.

APAV. (2010). Direitos das vítimas de crime: Guia para formação de profissionais à luz da Diretiva das Vítimas e do Estatuto da Vítima. Lisboa: Associação Portuguesa de Apoio à Vítima.

Apsler, R., Cummins, M. R., & Carl, S. (2003). Perceptions of the police by female victims of domestic partner violence. *Violence Against Women, 9*, 1318–1335.

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2010). Manual Alcipe: Para o Atendimento de Mulheres Vítimas https://www.apav.pt/apav_v2/images/pdf/ManualAlcipe.pdf

Associação Portuguesa de Mulheres Juristas. (2023). *Manual de boas práticas judiciais em matéria de violência de género e violência doméstica*. AAFDL Editora.https://www.apmj.pt/images/ebooks/Manual%20de%20Boas%20Pr%C3%A1ticas%20Judiciais.pdf

Bacchus, L. J., Bewley, S., & Mezey, G. (2001). Domestic violence in pregnancy. Fetal and Maternal Medicine Review, 12, 249–271.

Barlow, C., Davies, P., & Ewin, R. (2023). He hits me and that's just how it is here: Responding to domestic abuse in rural com munities. Journal of Gender-Based Violence, 7(3), 499–514. https://doi.org/10.1332/239868021X16535814891956

Barnett, O., Miller-Perrin, C. L., & Perrin, R. D. (2005). *Family violence across the lifespan: An introduction*. Sage.

Barocas, B., Emery, D., & Mills, L. G. (2016). Changing the domestic violence narrative: Aligning definitions and standards. *Journal of Family Violence, 31*(8), 941–947. https://doi.org/10.1007/s10896-016-9885-0

Barrick, L. (2020). Interviews: In-depth, semistructured.

Bashir, A., & Tariq, A. (2017). Understating the Role of Formal and Informal Institutions in Combating Domestic Violence in Kashmir. Journal of Central Asian Studies, 24.

Bearman, M. (in press). Key concepts in qualitative research design. In D. Nestel, J. Hui, K. Kunkler, M. W. Scerbo, & A. W. Calhoun (Eds.), Healthcare simulation research: A practical guide. Basel, Switzerland: Springer.

Bearman, M., Greenhill, J., & Nestel, D. (2019). The power of simulation: A large-scale narrative analysis of learners' experiences. Medical Education, 53(4), 369–379.

Belknap, J. (1990). Police training in domestic violence: Perceptions of training and knowledge of the law. *American Journal of Criminal Justice, 16*(2), 248–264.

Belknap, J. (1995). Law enforcement officers' attitudes about the appropriate response to woman battering. *International Review of Victimology, 4*, 47–62.

Belknap, J. (2001). *The invisible woman: Gender, crime, and justice* (2nd ed.). Wadsworth.

Bennett, L., Goodman, L. A., & Dutton, M. A. (1999). Systemic obstacles to the criminal prosecution of a battering partner. Journal of Interpersonal Violence, 14, 761-772.

Black, D. J. (1976). *The behavior of law*. Academic Press.

Black, D. J. (1983). Crime as social control. *American Sociological Review, 48*(1), 34–45.

Bonomi, A. E., Holt, V. L., Martin, D. P., & Thompson, R. S. (2006). Severity of intimate partner violence and occurrence and frequency of police calls. Journal of Interpersonal Violence, 21, 1354–1364.

Brickman, P., Rabinowitz, V. C., Karuza, J., Coates, D., Cohn, E., & Kidder, L. (1982). Models of helping and coping. *American Psychologist, 37*(4), 368–384.

Bowker, L. H. (1982). Police services to battered women: Bad or not so bad? *Criminal Justice and Behavior, 9*, 476–494.

Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. Qualitative Research in Psychology, 3, 77–101. doi:10.1191/1478088706qp063oa

Braun, V., & Clarke, V. (2013). Successful qualitative research: A practical guide for beginners. London: Sage.

Brown, G. A. (2004). Gender as a factor in the response of the law-enforcement system to violence against partners. *Sexuality & Culture, 8*, 3–139.

Brown, J. (1997). Working toward freedom from violence—The process of change in battered women. Violence Against Women, 3(1), 5-26.

Brown, S. E. (1984). Police responses to wife beating: Neglect of a crime of violence. *Journal of Criminal Justice, 12*, 277–288.

Brownmiller, S. (1975). *Against our will: Men, women, and rape*. Simon & Schuster.

Bur. Labor Stat. 2016. Charts by topic: household activities. Am. Time Use Surv. Rep., Bur. Labor Stat., US Dep. Labor, Washington, DC

Busch, N. B., & Valentine, D. (2000). Empowerment practice: A focus on battered women. *Affilia, 15*, 82–95.

Buzawa, E.S., Austin, T.L., Bannon, J. and Jackson, J. (1992), "Role of victim preference in determining police response to victims of domestic violence", in Buzawa, E.S. and Buzawa, C.G. (Eds), Domestic Violence: The Changing Criminal Justice Response, Auburn House, Westport, CT, pp. 255-70.

Buzawa, E. S., & Austin, T. (1993). Determining police response to domestic violence victims: The role of victim preference. *American Behavioral Scientist, 36*, 610–623.

Buzawa, E. S., & Buzawa, C. G. (1993). Opening the doors: The changing police response to domestic violence. In R. G. Dunham & G. P. Alpert (Eds.), *Critical issues in policing* (pp. 551–567). Waveland Press.

Buzawa, E. S., & Buzawa, C. G. (1996). *Domestic violence: The criminal justice response* (2nd ed.). Sage.

Buzawa, E., & Hotaling, G. (2006). The impact of relationship status, gender, and minor status in the police response to domestic assaults. Victims and Offenders, 1(4), 1–38.

Bybee, D., & Sullivan, C. M. (2005). Predicting re-victimization of battered women 3 years after exiting a shelter program. American Journal of Community Psychology, 36, 85-96.

Byrne, C.A., Kilpatrick, D.G., Howley, S.S. and Beatty, D. (1999), "Female victims of partner versus non-partner violence: experiences with the criminal justice system", Criminal Justice and Behavior, Vol. 26 No. 3, pp. 275-92.

Campbell, A. (1999). Staying alive: Evolution, culture, and women's intrasexual aggression. *Behavioral and Brain Sciences, 22*, 203–252.

Campbell, J. C. (2002). Health consequences of intimate partner violence. *The Lancet, 359*(9314), 1331–1336. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)08336-8

Campbell, J. C., Webster, D., Koziol-McLain, J., Block, C., Campbell, D., Curry, M. A., Gary, F., Glass, N., McFarlane, J., Sachs, C., Sharps, P., Ulrich, Y., Wilt, S. A., Manganello, J., Xu, X., Schollenberger, J., Frye, V., & Lauuro, K. (2003). Risk factors for femicide in abusive relationships: Results from a multisite case control study. *American Journal of Public Health*, *93*(7), 1089–1097. https://doi.org/10.2105/ajph.93.7.1089

Campbell, R. (1998). The community response to rape: Victims' experiences with the legal, medical and mental health systems. American Journal of Community Psychology, 25, 355–379.

Campbell, R., & Raja, S. (1999). Secondary victimization of rape victims: Insights from mental health professionals who treat survivors of violence. Violence and Victims, 14(3), 261–275.

Cattaneo, L. B., & Goodman, L. A. (2005). Risk factors for reabuse in intimate partner violence: A cross-disciplinary critical review. *Trauma, Violence, & Abuse, 6*, 141–175.

Cedervall, Y., & Åberg, A. C. (2010). Physical activity and implications on well-being in mild Alzheimer's disease: A qualitative case study on two men with dementia and their spouses. Physiotherapy Theory and Practice, 26, 226–239. doi:10.3109/09593980903423012

Chamberlin, J. (1997). A working definition of empowerment. *Psychiatric Rehabilitation Journal, 20*, 43–46.

Chandek, M. S., & Porter, C. O. L. H. (1998). The efficacy of expectancy disconfirmation theory in explaining crime victim satisfaction with the police. *Police Quarterly, 1*, 21–40.

Chhikara, P., Jakhar, J. K., Malik, A., Singla, K., & Dhattarwal, S. K. (2013). Domestic Violence: The Dark Truth of Our Society. Journal of Indian Academy of Forensic Medicine, 35, 71–75.

Chu, D. C., & Sun, I. Y. (2014). Reactive versus proactive attitudes toward domestic violence: A comparison of Taiwanese male and female police officers. *Crime & Delinquency, 60*(2), 216–237. https://doi.org/10.1177/0011128710372192

Cissner, A. B., Labriola, M., & Rempel, M. (2015). Domestic violence courts: A multisite test of whether and how they change offender outcomes. *Violence against women*, *21*(9), 1102-1122.

Clarke, Victoria; Braun, Virginia (2017). *Thematic analysis. The Journal of Positive Psychology, 12(3), 297–298.* doi:10.1080/17439760.2016.1262613

Coker, D. (1999). Shifting power for battered women: Law, material resources, and poor women of colour. *UC Davis Law Review, 33*, 1009–1055.

Conselho da Europa. (2011). Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica (Convenção de Istambul). Conselho da Europa.

Conway, E. R. (1987). *Wife assault and sexual assault on Prince Edward Island*. Solicitor General Canada.

Cook, P. W. (2009). Abused men: The hidden side of domestic violence (2nd ed.). Praeger.

Coulter, M. L., Kuehnle, K., Byers, R., & Alfonso, M. (1999). Police-reporting behavior and victim–police interactions as described by women in a domestic violence shelter. *Journal of Interpersonal Violence, 14*, 1290–1298.

Dawson, M., & Dinovitzer, R. (2001). Victim cooperation and the prosecution of domestic violence in a specialized court. *Justice Quarterly, 18*, 593–622.

Delara, M. (2016). Mental health consequences and risk factors of physical intimate partner violence. *Mental Health in Family Medicine, 12*(1), 119–125.

Dichter, M. E., & Gelles, R. J. (2012). Women's perceptions of safety and risk following police intervention for intimate partner violence. *Violence Against Women, 18*(1), 44–63. https://doi.org/10.1177/1077801212437016

Dobash, R. E., & Dobash, R. P. (1979). *Violence against wives*. Free Press.

Douglas, E. M., & Hines, D. A. (2011). The help-seeking experiences of men who sustain intimate partner violence. *Journal of Family Violence, 26*(6), 473–485.

Drijber, B. C., Reijnders, U. J., & Ceelen, M. (2013). Male victims of domestic vio lence. Journal of Family Violence, 28(2), 173–178.

Dutton, M. A. (2009). Pathways linking intimate partner violence and posttraumatic disorder. *Trauma, Violence, & Abuse, 10*(3), 211–224. https://doi.org/10.1177/1524838009334451

Erez, E., & Belknap, J. (1998). In their own words: Battered women's assessment of the criminal processing system's responses. *Violence and Victims, 13*, 251–268.

Erez, E., & Tontodonato, P. (1992). Victim participation in sentencing and satisfaction with justice. *Justice Quarterly, 9*, 393–415.

Espírito Santo, P. (2010). Introdução à Metodologia em Ciências Sociais – Génese, Fundamentos e Problemas. Lisboa: Sílabo.

Exum, M., Hartman, J., Friday, P., & Lord, V. (2010). Policing domestic violence in the post-SARP era: The impact of a domestic violence police unit. *Crime & Delinquency, 60*(7), 999–1032.

Fagerlund (2021) identificou um efeito significativo do género na atuação policial, verificando-se que o registo formal das infrações ocorre com menor frequência em situações em que a agressora é do sexo feminino, quando comparadas com incidentes em que o agressor é do sexo masculino.

Farrell, G., & Buckley, A. (1999). Evaluation of a UK police domestic violence unit using repeat victimisation as a performance indicator. The Howard Journal, 38, 42–53.

Fattah, E. A. (1997). Criminology: Past, present and future: A critical overview.

Feder, L. (1999). Police handling of domestic violence calls: An overview and further investigation. In *Women and domestic violence: An interdisciplinary approach* (pp. 49–69). Haworth Press.

Felson, R. B., Messner, S. F., & Hoskin, A. (1999). *The victim–offender relationship and calling the police in assaults*. *Criminology, 37*(4), 931–948.

Felson, R. B., & Ackerman, J. (2000). *Normative protection of women from violence*. *Sociological Forum, 15*(1), 91–116.

Felson, R. B., Messner, S. F., Hoskin, A. W., & Deane, G. (2002). *Reasons for reporting and not reporting domestic violence to the police*. *Criminology, 40*(3), 617–648.

Felson, R. B., & Paré, P. P. (2005). *The reporting of domestic violence and sexual assault by nonstrangers to the police*. *Journal of Marriage and Family, 67*, 597–610.

Felson, R. B., & Paré, P. P. (2007). *Does the criminal justice system treat domestic violence and sexual assault offenders differently? Justice Quarterly, 24*(3), 435–459.

Felson, R. B. (2008). *The legal consequences of intimate partner violence for men and women*. *Children and Youth Services Review, 30*(6), 639–646.

FERNANDES, C., SUSANO, H., & PENA, S. (2016). Violência Doméstica-implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno. Manual Pluridisciplinar, dirigido por Paulo Guerra e Lucília Gago, Caderno Especial, Centro de Estudos Judiciários, Abril de 2016, 81-238.

Fielding, N. G., & J. Fielding (1991). Police attitudes to crime and punishment: Certainties and dilemmas. British Journal of Criminology, 31, 39-51.

Finn, M., Blackwell, B., Stalans, L., Studdard, S. and Dugan, L. (2004), "Dual arrest decisions in domestic violence cases: the influence of departmental policies", Crime and Delinquency, Vol. 50 No. 4, pp. 565-89.

Fleming, J. C., & Franklin, C. A. (2021). Predicting police endorse ment of myths surrounding intimate partner violence. Journal of Family Violence, 36(4), 407–416. https://doi.org/10.1007/ s10896-020-00178-w

Fleury, R. E. (2002). Missing voices: Patterns of battered women's satisfaction with the criminal legal system. Violence Against Women, 8, 181-205.

Fleury-Steiner, R. E., Bybee, D., Sullivan, C. M., Belknap, J., & Melton, H. C. (2006). Contextual factors impacting battered women's intentions to re-use the criminal legal system. Journal of Community Psychology, 34, 327–342.

Fleury, R.E., Sullivan, C.M., Bybee, D.I. and Davidson, W.S. (1998), "Why don't they just call the cops? Reasons for differential police contact among women with abusive partners", Violence and Victims, Vol. 13 No. 4, pp. 333-46.

Fleury, R. E., Sullivan, C. M., & Bybee, D. I. (2000). When ending the relationship doesn't end the violence: Women's experiences of violence by former partners. *Violence Against Women*, *6*(12), 1363–1383. https://doi.org/10.1177/10778010022183669

Franklin, C. A., Garza, A. D., Goodson, A., & Bouffard, L. A. (2020). Police perceptions of crime victim behaviors: A trend analysis exploring mandatory training and knowledge of sexual and domestic violence survivors' trauma responses. *Crime & delinquency*, *66*(8), 1055-1086.

Freyd, J. J. (1996). Betrayal trauma: Thelogic of forgetting childhoodabuse. Harvard University Press.

Freyd, J. J. (1997). Violations of power, adaptive blindness and betrayal trauma theory. Feminism & Psychology, 7(1), 22–32. https://doi.org/10 .1177/0959353597071004

Friday, P., Lord, V., Exum, M., & Hartman, J. (2006). Evaluating the impact of a specialized domestic violence police unit: Final report. U.S. Department of Justice.

Frieze, I. H., & Browne, A. (1989). Violence in marriage. In L. Ohlin & M. Tonry (Eds.), Family violence. University of Chicago Press.

Gartner, R., & Macmillan, R. (1995). The effect of victim–offender relationship on reporting crimes of violence against women. *Canadian Journal of Criminology, 37*(3), 393–429.

George, M. J. (1994). Riding the donkey backwards: Men as the unacceptable victims of marital violence. *The Journal of Men's Studies, 3*(2), 137–159.

Gil, A. P. M., Kislaya, I., Santos, A. J., Nunes, B., Nicolau, R., & Fernandes, A. A. (2015). *Elder abuse in Portugal: Findings from the first national prevalence study. Journal of Elder Abuse & Neglect, 27*(3), 174–195. https://doi.org/10.1080/08946566.2014.953659

Gillis, J. R., Diamond, S. L., Jebely, P., Orekhovsky, V., Ostovich, E. M., MacIsaac, K., et al. (2006). Systemic obstacles to battered women's participation in the judicial system: When will the status quo change?. Violence Against Women, 12(12), 1150–1168.

Godoi, C., & Balsin, D. (2010). A entrevista qualitativa como instrumento de pesquisa nas ciências sociais. In C. Godoi, R. Bandeira-De-Mello, & A. Silva (Orgs.), Pesquisa qualitativa em estudos organizacionais (2ª ed., pp. 261–285). Saraiva.

Goodman, L., Bennett, L., & Dutton, M. A. (1999). Obstacles to victims' cooperation with the criminal prosecution of their abusers: The role of social support. *Violence and Victims, 14*, 427–444.

Gottfredson, M. R., & Gottfredson, D. M. (1987). *Decision-making in criminal justice: Toward the rational exercise of discretion* (2nd ed.). Plenum Press.

Gover, A., Brank, E. and MacDonald, J. (2007), "A specialized domestic violence court in South Carolina: an example of procedural justice victims and defendants", Violence against Women, Vol. 13 No. 6, pp. 603-26.

Gracia, E., García, F., & Lila, M. (2008). Police involvement in cases of intimate partner violence against women: The influence of perceived severity and personal responsibility. *Violence Against Women, 14*, 697–714. https://doi.org/10.1177/1077801208317288

Greenberg, M. S., & Ruback, R. B. (1985). A model of victim decision making. Victimology, 10(4), 600–616.

Guedes, A., Bott, S., Garcia-Moreno, C., & Colombini, M. (2016). Bridging the gaps: A global review of intersections of violence against women and violence against children. Global Health Action, 9(1), 31516. https://doi.org/10.3402/gha.v9.31516

Gutierrez, L. (1991). Empowering women of color: A feminist model. In M. Bricker-Jenkins, N. R. Hooyman, & N. Gottlieb (Eds.), *Feminist social work practice in clinical settings* (pp. 199–214). Sage.

Haguette, T. M. F. (1997). Metodologias qualitativas na Sociologia (5ª ed.). Petrópolis: Vozes.

Haggerty, L., & Goodman, L. A. (2003). Using Stage Based Interventions for Victims of Intimate Partner Violence in Medical Settings. Journal of Obstetric, Gynecologic, and Neonatal Nursing, 32(1), 68–75.

Hanna-Moffat, K. (1995). To charge or not to charge: Frontline officers' perceptions of mandatory charge policies. In M. Valverde, L. McLeod, & K. Johnson (Eds.), *Wife assault and the Canadian criminal justice system: Issues and policies* (pp. 35–46). University of Toronto Press.

Hart, B. (1993). Battered women and the criminal justice system. *American Behavioral Scientist, 36*, 624–638.

Heise, L. L. (1998). Violence against women: An integrated, ecological framework. *Violence Against Women, 4*(3), 262–290.

Hewstone, M. (1989). *Causal attribution: From cognitive processes to collective beliefs*. In D. Bar-Tal & A. W. Kruglanski (Eds.), Social psychology of knowledge (pp. 95–133). Cambridge University Press.

Hilton, N. Z., Harris, G. T., Rice, M. E., Lang, C., Cormier, C. A., & Lines, K. (2004). A brief, accurate actuarial assessment for the prediction of wife assault recidivism: The Ontario Domestic Assault Risk Assessment. *Psychological Assessment, 16*, 267–275.

Hines, D. A., & Douglas, E. M. (2009). Women's use of intimate partner violence against men: Prevalence, implications, and consequences. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 18*(6), 572–586.

Hirschel, D., Buzawa, E., Pattavina, A., Faggiana, D. and Ruelan, M. (2007), "Explaining the prevalence, context, and consequences of dual arrest in intimate partner cases", Final Report for the National Institute of Justice, US Department of Justice, Washington, DC, available at: www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID¼240055 (accessed October 23, 2009).

Hirschel, J. D., & Hutchison, I. W. (1991). Police-preferred arrest policies. In M. Steinman (Ed.), *Woman battering: Policy responses* (pp. 49–72). Anderson.

Hoffart, I. and Clarke, M. (2004), HomeFront Evaluation: Final Report, HomeFront, Calgary.

Homant, R. J., & Kennedy, D. B. (1985). Police perceptions of spouse abuse: A comparison of male and female officers. *Journal of Criminal Justice, 13*, 29–47.

Hu, R., Xue, J., Lin, K., Sun, I. Y., Wu, Y., & Wang, X. (2021). The patterns and influencing factors of help-seeking decisions among women survivors of intimate partner violence in China. *Journal of family violence*, *36*(6), 669-681.

Huisman, K., Martinez, J., & Wilson, C. (2005). Training police officers on domestic violence and racism. *Violence Against Women, 11*, 792–821.

Huss, M. T. (2009). *Forensic psychology: Research, practice, and applications*. Wiley.

Jaffe, P. G., Hastings, E., Reitzel, D., & Austin, G. W. (1993). The impact of police laying charges. In N. Z. Hilton (Ed.), *Legal responses to wife assault: Current trends and evaluation* (pp. 62–95). Sage.

Johnson, H. (2009). Foreword. In J. Ursel, L. Tutty, & J. Lemaistre (Eds.), *What's law got to do with it?* (pp. ix–xii). Cormorant Books.

Johnson, I. M. (2007). Victims' perceptions of police response to domestic violence incidents. *Journal of Criminal Justice, 35*, 498–510. https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.07.003

Johnson, R. R. (2004). Police officer frustrations about handling domestic violence calls. *The Police Journal, 77*, 207–219.

Joutsen, M. (1987). *Listening to the victim: The victim's role in European criminal justice systems.* Wayne University Law School.

Kakilla, C. (2021). Strengths and weaknesses of semi-structured interviews in qualitative research: A critical essay.

Kennedy, D. B., & Homant, R. J. (1983). Attitudes of abused women toward male and female police officers. *Criminal Justice and Behavior, 10*, 391–405.

Klein, A. (2009). *Practical implications of current domestic violence research: For law enforcement, prosecutors and judges*. National Institute of Justice.

Koss, M. P. (2000). Blame, shame, and community: Justice responses to violence against women. *American Psychologist, 55*, 1332–1343.

Krug, E. G., Mercy, J. A., Dahlberg, L. L., & Zwi, A. B. (2002). The world report on violence and health. *The Lancet, 360*(9339), 1083–1088. https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)11133-0

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (Eds.). (2002). *World report on violence and health*. World Health Organization.

Kunst, M., Popelier, L., & Varekamp, E. (2015). Victim satisfaction with the criminal justice system and emotional recovery: A systematic and critical review of the literature. Trauma, Violence, & Abuse, 16(3), 336–358.

Lahav, Y. (2021). Painful bonds: Identification with the aggressor and distress among IPV survivors. *Journal of Psychiatric Research, 144*, 26–31. https://doi.org/10.1016/j.jpsychires.2021.09.046

Langford, D. R. (1996). Predicting unpredictability: A model of women's processes of predicting battering men's violence. *Scholarly Inquiry for Nursing Practice, 10*, 371–385.

Leech, B. L. (2002). Asking questions: Techniques for semistructured interviews. PS: Political Science & Politics, 35(4), 665–668. https://doi.org/10.1017/S1049096502001129

Leisenring, A. (2012). *Victims' perceptions of police response to intimate partner violence*. Journal of Police Crisis Negotiations, 12(2), 146–164.

Lerner, M. J. (1980). Belief in a just world: A fundamental delusion. Nova Iorque: Plenum Publishing Corporation

Liamputtong, P. (2009). Qualitative research methods (3rd ed.). South Melbourne, Australia: Oxford University Press..

Lila, M., Gracia, E., & García, F. (2010). Actitudes de la policía ante la intervención en casos de violencia contra la mujer en las relaciones de pareja: Influencia del sexismo y la empatía. Revista de Psicología Social, 25(3), 313-323. doi:10.1174/021347410792675570

Logan, T., Shannon, L., & Walker, R. (2006). Police attitudes toward domestic violence offenders. *Journal of Interpersonal Violence, 21*, 1365–1374.

Lysova, A., Hanson, K., Hines, D., Dixon, L., Douglas, E., & Celi, E. (2020). A qualitative study of male victims' experiences of the criminal justice response to intimate partner abuse in four English-speaking countries. *Criminal Justice and Behavior*. Advance online publication. https://doi.org/10.1177/0093854820927442

Machado, A., Campos, M., & Matos, M. (2021). Police officers' discourses about male victims of intimate partner violence in Portugal. International Journal of Law, Crime and Justice, 67, pp.1-10 https://doi.org/10.1016/j.ijlcj.2021.100493.Machado.

Machado, C., Matos, M., Saavedra, R. M. M., Cruz, O. F. D. S., Antunes, C. M. V., Pereira, M., ... & Capitão, L. (2009). Crenças e atitudes dos profissionais face à violência conjugal: estudos com profissionais de saúde, polícias e professores.

Mahoney, M. R. (1991). Legal images of battered women: Redefining the issue of separation. *Michigan Law Review*, *90*(1), 1-94.

Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência doméstica: Compreender para intervir – Guia de boas práticas para profissionais de saúde*. Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.

Mashuri, S., Sarib, M., Rasak, A., Alhabsyi, F., & Syam, H. (2022). Semi-structured interview: A methodological reflection on the development of a qualitative research instrument in educational studies. *Journal of Research and Method in Education*, *12*(1), 22-29.

Martin, M. (1997). Policy promise: Community policing and domestic violence victim satisfaction. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 20*(3), 519–531

Mawby, R. I. (2007). Public sector services and the victim of crime. In Handbook of Victims and Victimology. Routledge. .

McCarrick, J., Davis-McCabe, C., & Hirst-Winthrop, S. (2016). Men's experiences of the criminal justice system following female perpetrated intimate partner violence. *Journal of Family Violence, 31*(2), 203–213.

McGillivray, A., & Comaskey, B. (1999). *Black eyes all of the time: Intimate violence, Aboriginal women, and the justice system*. University of Toronto Press.

Meekers D, Pallin SC, Hutchinson P. Intimate partner violence and mental health in Bolivia. BMC Women's Health. 2013; 13: 28-43.

Meyer, S. (2011). Seeking help for intimate partner violence: Victims' experiences when approaching the criminal justice system for IPV-related support and protection in an Australian jurisdiction. Feminist criminology, 6(4), 268-290.

Miller, J. (2003). An arresting experiment: Domestic violence victim experiences and perceptions. *Journal of Interpersonal Violence, 18*, 695–716.

Montada, L. (1994). Injustice in harm and loss. Soc. Justice Res. 7: 5–28

Mouzos, J., & Makkai, T. (2004). Women's Experiences of Male Violence: Findings from the Australian Component of the International Violence Against Women Survey (IVAWS). Research and Public Policy Series, No. 56.

Okuda, M., Olfson, M., Hasin, D., Bridget, F., & Grant, B. F. (2011). Mental health of victims of intimate partner violence: Results from a national epidemiologic survey. *Psychiatric Services, 62*, 959–962.

Pagelow, M. D. (1984). *Family violence*. Praeger.

Patterson, D., (2011). The Linkage Between Secondary Victimization by Law Enforcement and Rape Case Outcomes. Journal of Interpersonal Violence 26(2) 328 347. DOI: 10.1177/0886260510362889

Pavao, J., Alvarez, J., Baumrind, N., Induni, M., & Kimerling, R. (2007). Intimate partner violence and housing instability. *American Journal of Preventive Medicine, 32*, 143–146.

Percy, S. L. (1980). Response time and citizen evaluation of the police. *Journal of Police Science and Administration, 8*, 75–86.

Pheasant, S. T. (1983). Sex differences in strength: Some observations on their variability. *Applied Ergonomics, 14*, 205–211.

Poelmans, J., Elzinga, P., Viaene, S., & Dedene, G. (2011). Formally analyzing the concepts of domestic violence. Expert Systems with Applications, 38, 3116–3130.

Quaresma, C. (2012). *Violência doméstica: Da participação da ocorrência à investigação criminal*. Direção-Geral da Administração Interna.

Quintas, J., & Sousa, P. (2021). Does a coordinated program between the police and prosecution services matter? The impacts on satisfaction and safety of domestic violence victims. *Criminal justice policy review*, *32*(4), 331-351.

Robinson, A. L., & Stroshine, M. S. (2005). The importance of expectation fulfilment on domestic violence victims' satisfaction with the police in the UK. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management, 28*(2), 301–320.

Rohn, E., & Tenkorang, E. Y. (2022). Motivations and barriers to help-seeking among female victims of intimate partner vio lence in Ghana. Violence Against Women, 30(2) 524–550. https://doi.org/10.1177/10778012221137924

Russell, M., & Light, L. (2006). Police and victim perspectives on empowerment of domestic violence victims. *Police Quarterly, 9*(4), 375–396. https://doi.org/10.1177/1098611104264495

Reuland, M., Schaefer, M., Preston, C. and Cheney, J. (2006), "Police-community partnerships to address domestic violence", US Department of Justice, Washington, DC, available at: www.cops.usdoj.gov/files.ric/Publications/domestic_violence_web3.pdf (accessed 13 September 2009).

Sarkar, N. N. (2008). The impact of intimate partner violence on women's reproductive health and pregnancy outcome. *Journal of Obstetrics and Gynaecology, 28*(3), 266–271.

Schechter, S. (1982). *Women and male violence: The visions and struggles of the battered women's movement*. South End Press.

Seelau, S. M., & Seelau, E. P. (2005). Gender-role stereotypes and perceptions of heterosexual, gay and lesbian domestic violence. *Journal of Family Violence, 20*(6), 363–371.

Shearson, K. M. (2021). Seeking help from police for intimate partner violence: Applying a relationship phase framework to the exploration of victims' evolving needs. *Journal of Interpersonal Violence, 36*(3–4), 1745–1771.

Shapland, J. (1983). Victim–witness services and the needs of the victim. *Victimology, 8*(1–2), 233–237.

Sherman, L. W., & Berk, R. A. (1984). The specific deterrent effects of arrest for domestic assault. *American Sociological Review, 49*, 261–272.

Shoham, E. (2000). The battered wife's perception of the characteristics of her encounter with the police. *International Journal of Offender Therapy and Comparative Criminology*, *44*(2), 242-257.

Singer, S. I. (1988). Fear of reprisal and the failure of victims to report a personal crime. *Journal of Quantitative Criminology, 4*(3), 289–308.

Smith, A. (2000). It's my decision, isn't it? A research note on battered women's perceptions of mandatory intervention laws. *Violence Against Women, 6*, 1384–1402.

Smith, C. P., & Freyd, J. J. (2017). Insult, then injury: Interpersonal and institutional betrayal linked to health and dissociation. *Journal of Aggression, Maltreatment & Trauma, 26*(10), 1117–1131. https://doi.org/10.1080/10926771.2017.1322654

Sonis, J., & Langer, M. (2008). Risk and protective factors for recurrent intimate partner violence in a cohort of low-income inner-city women. *Journal of Family Violence, 23*, 529–538.

Stalans, L. J., & Finn, M. A. (1995). How novice and experienced officers interpret wife assaults: Normative and efficiency frames. *Law & Society Review, 29*(2), 287–321.

Stalans, L. J., & Finn, M. A. (2006). Public's and police officers' interpretation and handling of domestic violence cases: Divergent realities. *Journal of Interpersonal Violence, 21*, 1129–1155. https://doi.org/10.1177/0886260506290420

Stalans, L. J., & Lurigio, A. J. (1995). Responding to domestic violence against women. *Crime & Delinquency, 41*(4), 387–398.

Stark, E. (1996). Mandatory arrest of batterers: A reply to its critics. In E. S. Buzawa & C. G. Buzawa (Eds.), *Do arrests and restraining orders work?* (pp. 115–149). Sage.

Stark, E. (2007). *Coercive control: The entrapment of women in personal life*. Oxford University Press.

Stephens, B. J., & Sinden, P. G. (2000). Victims' voices: Domestic assault victims' perceptions of police demeanor. *Journal of Interpersonal Violence, 15*, 534–547.

Stokoe, E., & Richardson, E. (2023). Asking for help without asking for help: How victims request and police offer assistance in cases of domestic violence when perpetrators are potentially co-present. Discourse studies, 25(3), 383-408.

Straus, M. A., Gelles, R. J., & Steinmetz, S. K. (1988). Behind Closed Doors: Violence in the American Family. California: Sage Publications.

Thibaut, J. W., & Kelley, H. H. (1959). *The social psychology of groups*. Wiley.

Toon, R., Hart, B., Welch, N., Coronado, N., & Hunting, D. (2005). Layers of meaning: Domestic violence and law enforcement attitudes in Arizona. Morrison Institute.

Touhy, A. P., Wrennall, M. J., McQueen, R. A., & Stradling, S. G. (1993). Effect of socialization factors on decisions to prosecute: The organizational adaptation of Scottish police recruits. Law & Human Behavior, 17, 167-178.

Tracy, S. J. (2010). Qualitative quality: Eight "big-tent" criteria for excellent qualitative research. Qualitative Inquiry, 16(10), 837–851. https://doi.org/10.1177/1077800410383121

Trafford, L., & Le, B. L. (2025). Victim help-seeking patterns and how they can inform future support services for victims of intimate partner violence. *Frontiers in Sociology*, *10*, 1694399.

Trujillo, M., & Ross, S. (2008). Police response to domestic violence: Making decisions about risk and risk management. *Journal of Interpersonal Violence, 23*(4), 454–473.

Tutty, L., & Goard, C. (2002). Reclaiming self: Issues and resources for women abused by intimate partners. Fernwood Publishing.

Tyler, T. R., and Smith, H. J. (1998). Social justice and social movements. In: Gilbert, D. T., Fiske, S. T., and Lindzey, G. (eds.), The Handbook of Social Psychology (Vol. 2), McGraw-Hill, New York, pp. 595-629

Ursel, J. (2002). Law's response to domestic violence. In L. Tutty & C. Goard (Eds.), *Reclaiming self* (pp. 43–63). Fernwood Publishing.

Ursel, J. (2006). Intimate partner violence: Reflections on experience, theory and policy. In M. Hampton & N. Gerrard (Eds.), *Intimate partner violence* (pp. 80–99). Cormorant Books.

Vala, J. (1993). Valores socio-políticos. In L. França (Ed.), Portugal: Valores europeus-identidade cultural. Lisboa: IED

Ventura, L. A., & Davis, G. (2005). Domestic violence: Court case conviction and recidivism. *Violence Against Women, 11*, 255–277.

Visher, C. A. (1983). Gender, police arrest decisions, and notions of chivalry. *Criminology, 21*, 5–28.

Walker, L. E. (1978). Battered women and learned helplessness. *Victimology, 2*(3–4), 525–534.

Walklate, S. (2006). *Imagining the victim of crime*. McGraw-Hill Education.

Walklate, S. (2007). *Imagining the victim of crime*. Open University Press.

Walby, S. (2004). *The cost of domestic violence*.

Warren, A., Blundell, B., Chung, D., & Waters, R. (2024). Exploring categories of family violence across the lifespan: A scoping review. *Trauma, Violence, & Abuse, 25*(2), 965–981. https://doi.org/10.1177/15248380231173795

Weisz, A. N., Tolman, R. M., & Saunders, D. G. (2000). Assessing the risk of severe domestic violence: The importance of survivors' predictions. *Journal of Interpersonal Violence, 15*, 75–90.

Wemmers, J. A., & Cyr, K. (2016). Victims' perspectives on restorative justice: How much involvement are victims looking for? International Review of Victimology, 22(3), 233–249. https://doi.org/10.1177/0269758016640916

Westera, N. J., & Powell, M. B. (2017). Prosecutors' perceptions of how to improve the quality of evidence in domestic violence cases. *Policing and society*, *27*(2), 157-172.

Wetendorf, D. (2000). *Police domestic violence: A handbook for victims*. Life Span.

Winstok, Z. (2007). Toward an interactional perspective on intimate partner violence. *Aggression and Violent Behavior, 12*(3), 348–363. https://doi.org/10.1016/j.avb.2006.12.001

Worden, A. P. (1993). The attitudes of women and men in policing: Testing conven tional and contemporary wisdom. Criminology, 31(2), 203-241.

World Health Organization. (1996). *WHO global consultation on violence and health: Violence, a public health priority*. WHO.

World Health Organization. (2002). *World report on violence and health*. WHO.

World Health Organization. (2017). *Violence against women*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/violence-against-women

Yegidis, B. L., & Renzy, R. B. (1994). Battered women's experiences with a preferred arrest policy. *Affilia, 9*(1), 60–70.

ANEXOS

Anexo A – Pedido de Parecer à Comissão de Ética

U.PORTO
FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DO PORTO

Pedido de parecer à Comissão de Ética sobre projetos de investigação

Nota: Preencha o formulário, assine-o e envie-o para o email: samagaio@direito.up.pt
Todos os itens são de preenchimento obrigatório, à exceção daqueles que incluem a indicação (se aplicável). Só se aceitam formulários com todos estes campos preenchidos.

0. Justificação do pedido

__ Exigência legal ou regulamentar de parecer ético para a realização de investigação. Qual?
_Este pedido de parecer ético é feito com o intuito de prosseguir a investigação no âmbito do Mestrado de Criminologia da Faculdade de Direito do Porto. Pretende-se que o estudo seja aprovado, de forma a ser realizado salvaguardando as questões éticas ao mesmo subjacentes.
O projeto prevê a realização de entrevistas a participantes que podem integrar populações consideradas vulneráveis, o que reforça a necessidade de garantir a proteção dos seus direitos, a confidencialidade da informação recolhida e o respeito pelos princípios éticos da investigação científica.
A recolha de dados será realizada com mediação institucional, assegurando que o contacto com os participantes decorre em contextos devidamente autorizados e supervisionados.
Adicionalmente, prevê-se a publicação dos resultados do estudo em revista científica, sendo que a maioria das revistas académicas exige a apresentação de um parecer favorável de uma comissão de ética para aceitação e validação dos trabalhos submetidos.

__ Exigência administrativa de parecer ético para a candidatura a financiamento da investigação. Qual?
_____

__ Exigência editorial de parecer ético em vista de uma presumível publicação futura da investigação. Qual?

_____

__ Outras causas, a apreciar pela Comissão de Ética. Qual?
_____

1. Aspetos gerais do projeto

1.1. Título

Percepções das Vítimas de Violência Doméstica face ao contato com a Polícia

1.2. Nome do/a Doutorando/a, Mestrando/a (se aplicável)

Maria João da Cunha Gonçalves Carvalho Ferreira

Email up202009782@direito.up.pt

1.3. Nome do/a Orientador/a (se aplicável)

Jorge Quintas

Email joliveira@direito.up.pt

1.4. Investigador principal (se aplicável)

Email

1.5. Membros da equipa (se aplicável)

1.6. Duração prevista para o projeto: Início _____ Fim _____

1.7. Fonte de financiamento (se aplicável)

1.8. Diferenciação do pedido:

_x_ Mestrado

__ Doutoramento

__ Projeto com pedido de financiamento

__ Outro. Qual?

Indique a área de especialização em que se insere o projeto de investigação.

Mestrado em Criminologia

2. Fundamentos e metodologia

2.1. Problema, objetivos ou questões de investigação.

(2500 caracteres com espaço, no máximo)

O presente estudo tem como objetivo geral explorar as percepções de vítimas de violência doméstica - homens e mulheres - relativamente ao contato estabelecido com a polícia, no que respeita ao apoio e acompanhamento prestados. Pretende-se, adicionalmente, comparar as percepções entre vítimas do sexo masculino e feminino, de modo a identificar possíveis semelhanças e diferenças na forma como ambos os grupos experienciam e avaliam a intervenção policial.

Especificamente pretende-se:

1 - Perceber quais as instâncias com as quais as vítimas tiveram contato neste âmbito, a nível formal.

2 - Analisar a história de vitimação, com vista também, a identificar os fatores que contribuíram para a procura de ajuda, os padrões de vitimização vivenciados e o impacto desses eventos na percepção de segurança e confiança na polícia.

3 - Compreender as expectativas que a vítima detinha num momento anterior a este contato e

em que medida a atuação foi de encontro às suas expectativas.

4 - Explorar a experiência de contato das vítimas com as instâncias formais, nomeadamente as instâncias policiais no que respeita: ao espaço de acolhimento,atitudes, postura e características do profissional com que se depara, satisfação das suas necessidades, celeridade de resposta e o pós-contato.

5 - Explorar a influência percebida do apoio e acompanhamento.

6 - Entender na perspetiva da vítima as suas sugestões para uma melhoria ao nível deste acompanhamento.

2.2. Metodologia: sumário das características dos participantes, dos instrumentos de recolha de dados e dos procedimentos para a sua análise.

(4500 caracteres com espaço, no máximo)

A amostra do presente estudo, intencional e por conveniência, será constituída por não menos que 10 pessoas, sendo o argumento a saturação empírica, tendo as mesmas pelo menos contato uma vez com a polícia. Portanto, indivíduos com maioria de idade (+18), que tiveram pelo menos um contato com a policia e que recorreram as mesmas por serem vítimas de violência doméstica, funcionarão como nossos critérios de inclusão. Ou seja, indivíduos menores de idade (-18), que tenham tido contato pelo menos uma vez com a polícia, mas que sejam vítima de outro tipo de crime ou que apesar de vítimas de violência doméstica, não entraram em contato a mesma são excluídos da nossa possível amostra. Para o recrutamento dos participantes é necessário submeter o estudo à comissão de ética, com o propósito de obter a sua aprovação. Após a aceitação do mesmo, é pretendido contactar a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) e obter a respetiva aprovação para futuro acesso a esta população.

O guião encontra-se dividido em 7 dimensões:

- **Introdução e Questões Éticas: visa criar um clima de confiança e garantir o cumprimento dos princípios éticos da investigação. Explica o propósito do estudo, o caráter voluntário da participação, o anonimato e a confidencialidade, solicitando autorização para o registo áudio.**
- **Questões iniciais: procura recolher dados sociodemográficos básicos (idade, escolaridade, situação profissional, estado civil, composição familiar) de forma informal, funcionando como quebra-gelo e contextualizando as respostas subsequentes.**
- **Caracterização da relação: explora a natureza e duração da relação entre vítima e agressor, bem como o seu estado atual, permitindo compreender as dinâmicas emocionais, de poder e dependência associadas ao contexto de violência.**
- **Vitimação: aprofunda o percurso de vitimação, descrevendo episódios de violência, padrões estabelecidos e impactos físicos, psicológicos e sociais. Examina as reações da vítima, a procura de ajuda e as motivações para denunciar à polícia.**
- **Contato com a polícia: analisa as expetativas, experiências e percepções da vítima relativamente ao contacto com a polícia. Explora aspetos como o atendimento, a clareza da informação, o acolhimento, o espaço físico, o acompanhamento posterior e o impacto emocional da experiência policial.**

- **Sugestões de Melhoria: dá voz às vítimas para identificarem aspetos a melhorar na atuação policial, valorizando o seu contributo para o aperfeiçoamento das práticas institucionais e para uma resposta mais empática e eficaz.**
- **Conclusão/Questão Final: encerra a entrevista com uma pergunta aberta, permitindo à vítima acrescentar reflexões ou informações que considere relevantes, reforçando a escuta ativa e o respeito pela sua narrativa.**

3. Questões de ordem ética

A investigação deve orientar-se por princípios éticos que devem guiar a relação do/a investigador/a com os participantes, com a comunidade de investigadores e com a sociedade em geral, devendo ser clara a explicitação de tais procedimentos. Responda às questões que em seguida se apresentam.

3.1. O projeto apresenta um ponto com explicitação de procedimentos éticos?

Sim _x_ Não __

3.2. O projeto inclui a recolha de informação, presencialmente ou recorrendo a formas indiretas (por exemplo a internet), para obter respostas?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

A recolha de informação irá ser efetuada presencialmente e com o consentimento informado dos respetivos participantes.

3.3. O projeto envolve a recolha de *dados pessoais sensíveis*, isto é, informação referente a convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada, origem racial ou étnica, saúde, vida sexual, ou dados genéticos?

Sim _X_ Não _ _

Explicite como procedeu ou irá proceder.

Atendendo às características da população em estudo, essa recolha será limitada ao estritamente necessário para a prossecução dos objetivos científicos definidos, sendo adotadas todas as garantias

3.4. O projeto foi ou vai ser submetido à consideração de outras entidades?

Sim __ Não _x_

Se respondeu sim, qual/quais:

3.5. Os participantes foram ou vão ser previamente informados acerca do processo de recolha de dados, mesmo que a investigação impossibilite a sua identificação?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

A informação será fornecida aos participantes em momento prévio à realização da entrevista, havendo uma parte dedicada ao consentimento informado. Nesta são explicados os pressupostos e objetivos do estudo em causa, o modo de participação e implicações do estudo (voluntariedade, confidencialidade e anonimato)

3.6. O projeto garante o consentimento informado, oral ou escrito, dos participantes e dos seus representantes legalmente autorizados, no caso de serem menores de idade?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

Será fornecido a todos os participantes um consentimento informado por escrito, no qual constarão os objetivos do estudo, os procedimentos a realizar, os possíveis riscos e benefícios, bem como as garantias de anonimato e confidencialidade dos dados. Os participantes terão a oportunidade de ler atentamente o documento e colocar quaisquer dúvidas antes de o assinarem, confirmando assim a sua participação voluntária e esclarecida.

Uma vez que a presente investigação é direcionada exclusivamente a indivíduos maiores de 18 anos, não se torna necessária a obtenção de consentimento por parte de representantes legalmente autorizados.

3.7. O projeto assegura o anonimato e a privacidade dos participantes?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

Não será recolhido nem divulgado qualquer dado pessoal dos participantes que possa permitir a sua identificação. O anonimato e a confidencialidade das informações fornecidas serão integralmente assegurados, tanto na recolha como no tratamento e apresentação dos resultados. Além disso, estas garantias serão claramente explicitadas no documento de consentimento informado, de forma a assegurar que todos os participantes compreendam os seus direitos relativamente à privacidade e à proteção dos seus dados.

3.8. O projeto respeita a proteção dos participantes, garantindo que a utilização dos dados se situe exclusivamente no âmbito da investigação?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

A forma de análise e recolha dos dados tratados no âmbito do presente estudo terá em conta o propósito único a que se destinam, o de investigação. Isto será transmitido aos participantes, a par do mencionado anteriormente, assegurando ainda o tratamento de forma agregada dos seus dados e a salvaguarda contra a partilha dos mesmos com outras partes ou contra o seu uso impróprio.

3.9. O projeto garante a proteção dos dados, quer durante quer após a conclusão do trabalho de investigação?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

Quer durante, quer após a conclusão do trabalho de investigação, os dados recolhidos serão armazenados de forma segura, sendo o único possível acesso feito por parte do investigador e pela equipa de orientação, não se encontrado, ademais, em quaisquer bases informáticas cuja proteção possa ser violada, assegurando-se, assim, a proteção dos dados.

3.10. Caso o projeto utilize instrumentos criados por terceiros, a autoria dos mesmos será devidamente identificada?

Sim _x_ Não __

Explicite como procedeu ou irá proceder.

Quer durante, quer após a conclusão do trabalho de investigação, os dados recolhidos serão armazenados de forma segura, sendo o único possível acesso feito por parte do investigador e pela equipa de orientação, não se encontrado, ademais, em quaisquer bases informáticas cuja proteção possa ser violada, assegurando-se, assim, a proteção dos dados.

4. **Coloque em anexo os instrumentos de recolha de dados, utilizados ou a utilizar (inquérito por questionário, guião de entrevista), caso já estejam elaborados.**

5. Outras informações

Caso considere oportuno, inclua outras informações relevantes, de ordem ética (1000 caracteres com espaço, no máximo):

Data 08/10/2025

Assinatura do Doutorando ou do Mestrando (se aplicável)

Maria João Ferreira

Assinatura do Investigador Principal (se aplicável)

Pronúncia prévia do orientador

(Não havendo orientador, o campo é preenchido pelo requerente.)

Identifique, de entre as questões de natureza ética levantadas pelo projeto de investigação (**3**.), quais (i) merecem, a seu ver, uma especial pronúncia ética, assim como (ii) de que modo os procedimentos propostos são conformes aos padrões éticos e deontológicos aplicáveis.

O trabalho empírico da estudante Maria João Ferreira aborda populações e temas muito sensíveis, mas estamos conscientes e atentos aos indispensáveis procedimentos éticos relativos às questões básicas de confidencialidade e anonimato, bem como aos cuidados com as pessoas participantes de forma a garantir a minimização de algum desconforto que os temas da entrevista possam despoletar (incluindo se necessário a interrupção da mesma). Acresce que a mediação institucional que solicita da APAV, será facilitada pelo seu conhecimento da instituição onde previamente já esteve integrada como estudante de criminologia, tendo inclusivamente frequentado curso de técnico de apoio à vítima que muito incide sobre aspetos éticos e técnicos do contacto com vítimas de crime.

Assinado por: Jorge Albino Quintas de Oliveira
Num. de Identificação: BI07721387
Data: 14-10-2025 12:08:06 +01:00

Assinatura do Orientador

CHAVE MÓVEL

_____

Anexo B – Pedido de Colaboração

Ex.mos/as Senhores/as,

O meu nome é Maria João Ferreira e sou mestranda em Criminologia na Faculdade de Direito da Universidade do Porto. Encontro-me a desenvolver um estudo intitulado *"Perceções das Vítimas de Violência Doméstica face ao Contacto com a Polícia"*, sob orientação do Professor Doutor Jorge Quintas.

Considerando a natureza e a sensibilidade do tema, entendo que a colaboração da vossa instituição é particularmente relevante. A APAV, enquanto entidade que acompanha e apoia de forma contínua vítimas de violência doméstica, desempenha um papel essencial não apenas na prestação de apoio direto, mas também na articulação com diferentes entidades envolvidas no processo de resposta a estas situações. Assim, o vosso envolvimento permitirá identificar potenciais participantes num contexto de maior confiança e segurança, contribuindo para que o processo de recolha de dados decorra num ambiente mais confortável e menos constrangedor para as vítimas.

Tendo realizado estágio no Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) do Porto na APAV, reconheço a relevância do trabalho desenvolvido pela instituição e a importância da sua intervenção no apoio a vítimas de violência doméstica. Nesse sentido, venho solicitar a vossa colaboração na divulgação do estudo junto de potenciais participantes que reúnam os seguintes critérios: Sejam maiores de idade; Tenham experienciado uma situação de violência doméstica, no contexto de relação de namoro ou casamento; Tenham tido, pelo menos, um contacto com a polícia no âmbito dessa situação.

O estudo envolve a realização de uma entrevista individual, com uma duração média de cerca de 45 a 60 minutos. As entrevistas poderão ser realizadas presencialmente ou em formato online, de acordo com a preferência e disponibilidade de cada participante.

É importante salientar que todas as informações recolhidas serão tratadas com absoluta confidencialidade e anonimato. Nenhum dado que permita identificar as pessoas participantes será divulgado, garantindo o cumprimento integral das normas éticas e de proteção de dados aplicáveis à investigação científica.

Os instrumentos de investigação e demais documentos complementares encontram-se atualmente em fase de finalização e serão remetidos oportunamente. O processo de submissão à Comissão de Ética da Universidade do Porto já foi concluído, encontrando-se neste momento a aguardar parecer.

Acredito que esta colaboração com a APAV poderá contribuir significativamente para aprofundar o conhecimento sobre as perceções das vítimas relativamente ao contacto policial e, consequentemente, para reforçar a articulação entre as forças de segurança e os serviços especializados de apoio à vítima.

Agradeço, desde já, a vossa disponibilidade e colaboração.

Fico inteiramente disponível para prestar quaisquer esclarecimentos adicionais.Com os meus melhores cumprimentos,

Maria João Ferreira
Mestranda em Criminologia
Faculdade de Direito da Universidade do Porto

Anexo C – Parecer da Comissão de Ética

U.PORTO
FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DO PORTO

Parecer da Comissão de Ética sobre Projetos de investigação

Parecer n.º 7/2026

Relator: Inês Sousa Guedes

1. Identificação do Projeto

1.1. Título

Percepções das Vítimas de Violência Doméstica face ao contato com a Polícia

1.2. Nome do/a Doutorando/a, Mestrando/a (se aplicável)

Maria João da Cunha Gonçalves Carvalho Ferreira

1.3. Nome do/a Orientador/a (se aplicável)

Jorge Quintas

2. Apreciação Ética do Projeto de Investigação

		S/N/NA [Sim/Não/ Não Aplicável]
1.	O projeto indica de modo claro o problema, objetivos ou questões de investigação?	S
2.	O projeto indica de modo claro a metodologia: sumário das características dos participantes, dos instrumentos de recolha de dados e dos procedimentos para a sua análise?	S
3.	O projeto explicita o enquadramento ético dos procedimentos que adota?	S
4.	O projeto inclui a recolha de informação, presencialmente ou recorrendo a formas indiretas (por exemplo a internet), para obter respostas?	S
4.1.	Se sim: o projeto explicita como procedeu ou irá proceder?	S
4.2.	O procedimento é eticamente correto?	S

5.	O projeto envolve a recolha de dados pessoais sensíveis, isto é, informação referente a convicções filosóficas ou políticas, filiação partidária ou sindical, fé religiosa, vida privada, origem racial ou étnica, saúde, vida sexual, ou dados genéticos?	S
5.1.	Se sim: o projeto explicita como procedeu ou irá proceder?	S
5.2.	O procedimento é eticamente correto?	S
6.	O projeto foi ou vai ser submetido à consideração de outras entidades?	N
6.1.	Se sim: o projeto indica quais?	N
6.2.	O procedimento apresenta algum obstáculo recognoscível do ponto de vista ético?	NA
7.	O projeto indica se os participantes foram ou vão ser previamente informados acerca do processo de recolha de dados, mesmo que a investigação impossibilite a sua identificação?	S
7.1.	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	S
7.2.	O procedimento é eticamente correto?	S
8.	O projeto garante o consentimento informado, oral ou escrito, dos participantes e dos seus representantes legalmente autorizados, no caso de serem menores de idade?	S
8.1.	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	S
8.2.	O procedimento é eticamente correto?	S
9.	O projeto assegura o anonimato e a privacidade dos participantes?	S
9.1	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	S
9.2	O procedimento é eticamente correto?	S
10.	O projeto respeita a proteção dos participantes, garantindo que a utilização dos dados se situe exclusivamente no âmbito da investigação?	S
10.1	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	S
10.2	O procedimento é eticamente correto?	S
11.	O projeto garante a proteção dos dados, quer durante quer após a conclusão do trabalho de investigação?	S
11.1.	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	S
11.2	O procedimento é eticamente correto?	S
12.	Caso o projeto utilize instrumentos criados por terceiros, a autoria dos mesmos será devidamente identificada?	NA
12.1.	Se sim: o projeto indica o procedimento a adotar?	NA
12.2.	O procedimento apresenta algum obstáculo recognoscível do ponto de vista ético?	N
13.	O projeto indica os instrumentos de recolha de dados, utilizados ou a utilizar (inquérito por questionário, guião de entrevista), caso já estejam elaborados?	NA
14.	No entender do orientador, o projeto respeita os padrões ético e deontológicos aplicáveis?	S

3. Proposta de decisão

	S/N/C [Sim/Não/ Condicionado]
É de dar Parecer Favorável à realização do Projeto de Investigação nos termos apresentados?	S
Se a resposta for C, indicação das condições a observar:	

U.PORTO
FACULDADE DE DIREITO
UNIVERSIDADE DO PORTO

Deliberação da Comissão de Ética da Faculdade de Direito da Universidade do Porto

Em plenário, deliberou a Comissão de Ética da Faculdade de Direito da Universidade do Porto dar Parecer favorável, conforme relatório em anexo. Tomaram parte na deliberação: Prof. Doutor Manuel Carneiro da Frada; Prof. Doutor António Manuel de Almeida Costa; Prof.ª Doutora Inês Sousa Guedes; Prof. Doutor Tiago Azevedo Ramalho;

Porto, 5 de fevereiro de 2026



Prof. Doutor Manuel Carneiro da Frada

Presidente da Comissão de Ética da Faculdade de Direito da Universidade do porto

Anexo D – Guião de Entrevista Semiestruturado

Guião Entrevista

Introdução e Questões Éticas	
Subdimensões	Questões Padrão
• Agradecimento.	• Antes de mais agradecimento.
• Explicitar os fundamentos e objetivos da entrevista e o âmbito da investigação.	• Indicar os objetivos da investigação.
• Anonimato, confidencialidade e voluntariedade. • Solicitar autorização para o registo áudio da entrevista.	• Assegurar o anonimato e carácter confidencial das informações prestadas. • Participação voluntária, podendo haver desistência a qualquer momento e possibilidade de não responder a determinadas questões. • Pedir autorização para gravar a entrevista.
Questões Iniciais	
Subdimensões	Questões Padrão
• Quebra-gelo e caracterização sociodemográfica.	•Para começar, pode-me falar um pouco sobre si? - Idade - Escolaridade - Profissão - Situação Profissional - Estado Civil - Estrutura familiar (existência de filhos ou não...)
Caracterização da Relação	
Subdimensões	Questões Padrão
• Estado atual da relação com o ofensor	• Natureza da relação (casados/união de facto, namoro...); • Duração da relação; • Relação atual com o ofensor
Vitimização	
Subdimensões	Questões Padrão
• Enquadramento da Experiência	• Breve contextualização da situação vivida, suficiente para enquadrar as respostas ao longo da entrevista; A participante deve partilhar apenas o que considerar relevante e confortável. • Gostaria de situar brevemente em que contexto esta situação ocorreu? • Existe alguma informação sobre o contexto que considere importante para compreendermos melhor a sua experiência?

Procura de Ajuda	
Subdimensões	Questões Padrão
• Estratégias de resposta e procura de ajuda.	• Na altura, quando ocorriam esses acontecimentos, o que costumava fazer? A quem recorria para pedir ajuda? (procurava/não procurava ajuda a pessoas e instituições que não a polícia/motivos para procurar/não procurar ajuda/que pessoas e que instituições); • Em que esquadra da polícia realizou a denúncia? Poderia indicar a localização ou o nome da esquadra, se se recordar? • Como é que essas pessoas/instituições costumavam reagir? (que tipo de apoio deram/não deram)
Contato com a polícia	
Subdimensões	Questões Padrão
• Expectativas e concretização das expectativas.	• Qual era a sua expectativa relativamente ao que a polícia ia fazer em relação à sua situação? • Em que medida o atendimento que recebeu foi ou não ao encontro das expectativas que tinha? (razões)
• Perceção da vítima sobre o atendimento policial aquando da denúncia	• Pode falar-me sobre a sua experiência com o atendimento policial? • Quando procurou ajuda, quem o atendeu (homem ou mulher) e em que local ou espaço decorreu esse atendimento? • E quanto ao espaço físico e às condições em que foi recebida como os avalia? • Como avalia a atuação do polícia durante o processo de atendimento (quais foram para si os aspetos positivos e negativos?)
• Comportamentos	• Como considera que foi tratado pela polícia? (Forma justa/injusta/Boa ou Má relação/ Razões para tal?) • Houve rapidez na resposta ao seu pedido de ajuda? • Como avalia a prontidão dos/as agentes? Sentiu que os/as agentes explicaram claramente o que ia acontecer ou quais seriam os próximos passos? • Os/as agentes recolheram todas as informações relevantes sobre o que aconteceu? Sentiu que investigaram o caso de forma cuidadosa? • A polícia tomou medidas concretas para sua proteção (ou de outras pessoas envolvidas)? Considera essas medidas adequadas? • Como avalia as decisões tomadas pela polícia (Corretas/Incorretas? Motivos para tal?) • A polícia encaminhou-o(a) para serviços de apoio (saúde, jurídico, social)? Considera esse encaminhamento suficiente?

• Atitudes	• Como descreveria a atitude dos/as agentes quando falou com eles pela primeira vez? • Como avaliaria o nível de calma, profissionalismo ou disponibilidade que demonstraram? • A forma como os/as agentes falaram consigo (tom, clareza, respeito) fez com que se sentisse compreendida? • Podia-me falar como se sentiu ao longo do atendimento policial? (Confortável/desconfortável, valorizado/desvalorizado…). Motivos para tal? • Sentiu que os/as agentes demonstraram empatia ou sensibilidade à sua situação? • Em algum momento sentiu que os/as agentes fizeram julgamentos, suposições ou comentários inadequados?
• Continuidade e Coerência no Atendimento Policial	• Até o dia de hoje, o momento que fez a denúncia foi o único contato que estabeleceu com a polícia ou já teve contato em outras ocasiões? (Como foi o atendimento nessas outras ocasiões? Foi semelhante/diferente do primeiro em que fez a denúncia? Em que aspetos?) • Em algum momento foi feito um follow-up para verificar a sua segurança ou bem-estar? (Se sim, com que frequência?) • Sentiu que a polícia esteve disponível para esclarecer dúvidas depois do primeiro contacto? • Foi informado/a de que o seu caso seria encaminhado para o Ministério Público? (Houve alguma questão complementar desta etapa?) • Já foi chamado/a pelo MP para prestar declarações adicionais ou ser ouvido/a? • Recebeu informações sobre se iria existir julgamento ou sobre o estado atual do processo? • Alguma medida de afastamento/proteção foi aplicada ao/à agressor(a)? (A polícia cumpriu e fiscalizou essa medida como esperado?) • Foi-lhe informado ou aplicado algum tipo de medida destinada a reforçar a sua proteção e segurança? (Como avalia a atuação da polícia no acompanhamento ou aplicação dessas medidas?) • Considera que o acompanhamento policial ao longo do processo foi coerente, constante e adequado à sua situação? (Algo poderia ter sido diferente, de forma a sentir-se mais apoiado?) • O processo referente ao seu caso já terminou? Se sim, houve condenação do/a agressor/a?

• Segurança e Satisfação com o trabalho da polícia e impactos nas perceções da polícia	• A presença da polícia contribuiu para aumentar, manter ou diminuir a sua sensação de segurança? • Houve algo na postura ou atuação da polícia que tenha influenciado a forma como se sentiu em termos de proteção? De um modo geral, depois de tudo o que falamos, como avalia o trabalho da polícia? (Bom/Mau trabalho? • Que aspetos positivos e negativos realçaria para essa avaliação?) • Sente que o contacto com a polícia aumentou, diminuiu ou manteve o seu nível de confiança na capacidade policial de garantir a sua segurança? • Depois do contato que teve com a polícia, houve alguma mudança na sua opinião sobre a polícia? (O quê? Pode falar mais sobre isso? Razões?)
Sugestões de Melhoria	
Subdimensões	Questões Padrão
	• Na sua opinião, tendo em conta aquilo que experienciou, o que pensa que poderia melhorar na atuação da polícia em casos de violência doméstica?
Conclusão/Questão Final	
Subdimensões	Questões Padrão
	• Para terminar, gostaria de falar de alguma coisa que não tivesse falado e considera importante?

Anexo E – Tabela de Codificação e Sistema de Categorias (QDAcity)

Dimensão Analítica	Categoria Principal	Subcategorias e Indicadores de Análise
1. Enquadramento e Percurso de Vitimação	**Dados Sociodemográficos**	Idade; Estado Civil; Escolaridade; Agregado Familiar; Profissão; Situação Profissional.
	Caracterização da Relação	Tipo de Relação; Duração da Relação; Estado da Relação.
	História de Vitimação	História de vitimação e contexto da relação.
	Estado do Processo	Fase do Processo; Duração do Processo; Resultado do Processo.
2. Expectativas das Vítimas	**Expectativas Prévias**	Expectativas Negativas; Sem Expectativa; Expectativas Positivas.
	Concretização das Expectativas	Avaliação do grau de cumprimento/concretização das expectativas prévias.
3. Procura de Ajuda e Apresentação de Queixa	**Local da Queixa**	Esquadra; Casa (local da ocorrência).
	Caracterização do Espaço Físico	Sensação de Privacidade *vs.* Falta de Privacidade; Conforto / Desconforto; Acolhimento

		Acolhedor *vs.* Intimidante; Condições de Limpeza.
	Motivações para a Queixa	Proteção dos Filhos; Garantir Afastamento do Agressor; Procura de Justiça e Consequências para o Agressor; Exposição a Terceiros; Escalada da Violência; Aconselhamento por Instância; Incapacidade de Resolver Sozinha; Procura de Proteção Imediata.
	Barreiras à Queixa	Falta de Confiança nas Instâncias de Segurança; Falta de Conhecimento de que era Vítima; Antecipação do Impacto Emocional; Expectativa de Morosidade; Expectativa de Cessação pelo Agressor; Falha de Registo Policial; Medo; Preservar a Privacidade; Proteção do Agressor/Filhos; Vergonha; Descredibilização pela Polícia.
	Rede de Apoio Informal	Presença e Reações de: Amigos, Pais/Mães, Irmãos, Primas, Instâncias Informais; Nenhuma Rede de Apoio.
	Sentimentos Experienciados	Confusão; Pânico / Ansiedade (durante e após a queixa).

4. Intervenção Policial: Primeiro Contacto	**Atitudes dos Agentes (*Demeanor*)**	Disponibilidade e Atenção (Agentes atenciosos, compreensivos); Tom de Voz (Calmo, Claro, Descuidado); Julgamentos (Ausência *vs.* Presença de julgamentos); Escuta Ativa (Sentiu-se ouvida *vs.* Não se sentiu ouvida); Conforto/Desconforto; Indiferença; Tratamento Justo *vs.* Injusto.
	Comportamentos dos Agentes	Medidas Tomadas e Utilidade Percebida; Género dos Agentes e Impacto Percecionado; Celeridade na Resposta (Célere *vs.* Lenta); Explicação do Processo; Recolha de Informação.
	Encaminhamento	Ocorrência de Encaminhamento (Sim / Não); Utilidade do Encaminhamento (Útil / Inútil).
	Avaliação Global Inicial	Perceção Positiva *vs.* Perceção Negativa do Primeiro Contacto.
5. Acompanhamento Posterior e Avaliação Global	**Acompanhamento (*Follow-up*)**	Ocorrência e Frequência do *Follow-up*; Disposição para Contacto em Situações Futuras.

	Perceções Positivas da Atuação	Prontidão / Disponibilidade Constante; Rapidez; Especialização Policial em Violência Doméstica; Atuação e Investigação Cuidadosa; Empatia e Escuta Ativa; Consistência; Ausência de Julgamentos; Tratamento Justo/Adequado.
	Perceções Negativas da Atuação	Falta de Esclarecimento Processual; Falha na Resposta Policial; Sensação de Desproteção; Falta de Meios Disponíveis; Atitude Pouco Recetiva; Presença de Juízos de Valor / Julgamento; Desvalorização da Situação; Falta de Consistência no Acompanhamento; Lapso no Registo; Menor Rigor no Atendimento.
	Impacto Institucional	Impacto da Presença Policial (Positivo *vs.* Indiferente); Nível de Confiança na Polícia (Aumento *vs.* Diminuição da Confiança).
6. Recomendações e Perspetivas Futuras	**Sugestões das Vítimas**	Sugestões de melhoria formuladas pelas participantes relativamente às práticas policiais e ao sistema de acolhimento.