

Portugal:

Visitas de controlo - Relatório de síntese

DIS-CONNECTED:

SERVIÇOS E PROGRAMAS PARA A
PREVENÇÃO DA VIOLÊNCIA CONTRA AS
MULHERES E CRIANÇAS COM
DEFICIÊNCIA INTELECTUAL E
VULNERABILIDADE PSICOSSOCIAL

101049690- DIS-CONNECTED

Serviços e programas para a prevenção da violência contra as mulheres e crianças com deficiência intelectual e vulnerabilidade psicossocial (101049690 - CERV-2021-DAPHNE)

Portugal: Relatório de síntese das visitas de controlo

DATAS: 28 de junho de 2024; 7, 9 e 10 de janeiro de 2025

FENACERCI



**Co-funded by
the European Union**

Os pontos de vista e opiniões expressos são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não reflectem necessariamente os da União Europeia ou da Comissão Europeia. Nem a União Europeia nem a entidade que concedeu o auxílio podem ser responsabilizadas pelas mesmas.

Informações gerais sobre as visitas de controlo (Piloto, 1, 2, 3, 4 e 5)

O modelo adotado para as visitas de acompanhamento baseou-se no **intercâmbio inter-organizacional de boas práticas**, de modo a promover a reflexão, o auto-diagnóstico e **as oportunidades de melhoria dos instrumentos e procedimentos adoptados por cada organização na prevenção e acompanhamento da violência**. O principal objetivo da visita foi conhecer os procedimentos internos da organização para a prevenção e acompanhamento das situações de violência e a sua operacionalização numa resposta social específica.

No total, **16 pessoas juntaram-se às equipas de monitorização em momentos diferentes (incluindo quatro pessoas com deficiência, três homens e uma mulher)** (ver Quadro 1). Quatro organizações participaram nas visitas de monitorização: ORGANIZAÇÃO PILOTO (visita piloto efectuada em 28 de junho de 2024; três participantes); ORGANIZAÇÃO A (quatro participantes); ORGANIZAÇÃO B (três participantes) e ORGANIZAÇÃO C (três participantes). Além disso, três pessoas da FENACERCI (da equipa do projeto) fizeram parte das equipas.

Quadro 1: Datas das visitas, número de pessoas nas equipas de acompanhamento e serviços visitados

DO PILOTO ORG PILOTO. 28 de junho de 2024	VISITA #1 (SAVI) ORG. A 07 de janeiro de 2025	VISITA #2 (RAI) ORG. A 7 de janeiro de 2025	VISITA #3 (CACI) ORG. B 09 de janeiro de 2025	VISITA #4 (LR) ORG. B 09 de janeiro de 2025	VISITA #5 (CACI) ORG. C 10 de janeiro de 2025
Equipa de acompanhamento: duas pessoas da equipa do projeto FENACERCI	Equipa de acompanhamento: nove pessoas , incluindo três pessoas com ----- -- (Serviço de Apoio à Vida Independente)	Equipa de acompanhamento: nove pessoas , incluindo três pessoas com ----- ----- (Residência Autonomia e Inclusão)	Equipa de acompanhamento: seis pessoas , incluindo duas pessoas com ----- -- (Centro de Actividades e Formação para a Inclusão)	Equipa de acompanhamento: seis pessoas , incluindo duas pessoas com ----- -- (Lar residencial)	Equipa de acompanhamento: cinco pessoas , incluindo duas pessoas com ----- -- (Centro de Actividades e Formação para a Inclusão)

Todas as visitas foram planeadas pela organização monitorizada. No entanto, a estrutura proposta foi comum: (1) uma reunião inicial para apresentar a estrutura da organização e os seus procedimentos de prevenção e acompanhamento de situações de violência; (2) uma visita às instalações seleccionadas (onde a equipa de acompanhamento pôde falar diretamente com as pessoas apoiadas); (3) a visita terminou com uma reunião final de balanço com todos os participantes - a equipa de acompanhamento e a organização visitada - para refletir sobre as lições aprendidas, os aspectos positivos e as áreas a melhorar. **Em duas organizações, a visita foi conduzida por uma pessoa com deficiência apoiada pela organização.**

Todos os membros da equipa de monitorização estavam familiarizados com os princípios de direitos humanos que orientaram a visita¹. Qualquer membro da equipa de monitorização podia fazer perguntas durante a visita. A equipa da FENACERCI actuaria como relatora em todas as visitas.

Seleção das instituições e dos serviços prestados

Para a seleção das organizações participantes (ver Quadro 2) foram utilizados os seguintes critérios: diversidade de serviços prestados, de modo a produzir relatórios sobre diferentes serviços, reflectindo diferentes experiências e desafios - Serviço de Apoio à Vida Independente (N=1), Residência de Autonomia e Inclusão (N=1), Centro de Actividades e Formação para a Inclusão (N=2), Lar Residencial (N=1) -, localizados em diferentes zonas geográficas do país (Centro e Interior-Sul, abrangendo áreas urbanas e rurais). A Tabela 2 apresenta um breve perfil das organizações e serviços visitados.

Quadro 2: Descrição das organizações e serviços visitados

VISITA DO PILOTO ORG. PILOTO 28 de junho de 2024	VISITA #1 (SAVI) ORG. A 07 de janeiro de 2025	VISITA #2 (RAI) ORG. A 7 de janeiro de 2025	VISITA #3 (CACI) ORG. B 09 de janeiro de 2025	VISITA #4 (LR) ORG. B 09 de janeiro de 2025	VISITA #5 (CACI) ORG. C 10 de janeiro de 2025
Fundada em meados da década de 1970 Apoia 301 pessoas com deficiências intelectuais ou múltiplas deficiências em vários serviços: 1 085 crianças ² <i>Não foram visitados quaisquer serviços específicos.</i> 209 efectivos , em todos os serviços.	Fundada no final da década de 1970 Apoia 751 pessoas com deficiências intelectuais ou deficiências múltiplas, incluindo crianças (N=52). Foram efectuadas duas visitas de controlo aos seguintes serviços: Serviço de Apoio à Vida Independente (N= 33 14 mulheres e 19 homens); Duas Residências de Autonomia e Inclusão (N=10; 3 mulheres e 7 homens) 122 funcionários , em todos os serviços; 17 dos quais trabalham no Serviço de Apoio à Vida Independente; e 11 em cada Residência (um	Fundada em meados da década de 1970. Apoia cerca de 900 pessoas com deficiências intelectuais ou deficiências múltiplas, incluindo crianças (N=300). Foram efectuadas duas visitas de acompanhamento nos seguintes serviços: Centro de Actividades e Formação para a Inclusão (N=105; 48 mulheres e 57 homens) e Lar Residencial (N=20; 7 mulheres e 13 homens). 120 funcionários , em todos os serviços; 35 dos quais trabalham no Centro de Actividades e Formação para a Inclusão; e 16 no Lar Residencial.	Fundada em meados da década de 1970. Apoia cerca de 800 pessoas, incluindo crianças (N=238). Uma visita de controlo: Centro de Actividades e Formação para a Inclusão (N=100; 37 mulheres e 63 homens) 110 funcionários , 29 dos quais trabalham no serviço visitado.		

¹ Foram realizadas três reuniões para preparar as visitas (23 de setembro de 2024; 22 de novembro de 2024 e 20 de dezembro de 2024), nas quais participaram todos os membros das equipas de acompanhamento. A metodologia de acompanhamento foi partilhada durante estas reuniões.

² As crianças recebem apoio no contexto da comunidade, como escolas e jardins-de-infância.

	a tempo inteiro e os outros a tempo parcial).		
--	---	--	--

Os serviços acima referidos são descritos do seguinte modo:

- O **Serviço de Apoio à Vida Independente**³, um novo serviço criado em 2024, é uma resposta de base comunitária que consiste na prestação de assistência pessoal para apoiar as pessoas com deficiência (com idade igual ou superior a 14 anos) na implementação do seu Plano Individual de Assistência Pessoal. O apoio prestado pelos assistentes pessoais pode incluir, de acordo com o artigo 5.º da Portaria n.º 415/2013, diversas actividades (por exemplo, acompanhamento a consultas, deslocações, mediação da comunicação, apoio no local de trabalho, frequência de formação profissional, ensino superior, procura de emprego, actividades de lazer, etc.). Até 2023, o projeto-piloto "Modelo de Apoio à Vida Independente" foi financiado por fundos europeus. A partir de janeiro de 2024, este serviço passou a ser financiado pelo Sistema de Segurança Social. (**Visita de Acompanhamento N.º 1**)
- A **Residência de Autonomia e Inclusão**⁴ é uma resposta social recente que visa permitir a autonomia pessoal, social e profissional. O Despacho n. 77/2022 estabelece as "condições de criação, organização e funcionamento" desta resposta social, que deve ter um máximo de 5 residentes com deficiência. Cada residente tem um plano individual de autonomia. (**Visita de Acompanhamento N.º 2**)
- O **Centro de Actividades e Formação para a Inclusão**⁵ é uma resposta social com o maior número de beneficiários na área da deficiência intelectual em Portugal (cerca de 16.000 pessoas com 18 ou mais anos em 2023⁶). Este serviço visa promover "actividades vocacionais para pessoas com deficiência, com o objetivo de melhorar a sua qualidade de vida, facilitar o seu acesso à comunidade, aos seus recursos e actividades, e capacitá-las para a inclusão, de acordo com as suas necessidades, capacidades e nível de funcionalidade"⁷. (**Visitas de Acompanhamento N.º 3 e 5**)
- O **Lar Residencial**⁸ é um estabelecimento destinado ao alojamento coletivo, de utilização temporária ou permanente, de pessoas com deficiência que se encontram impedidas de viver no seu meio familiar. É também um dos serviços para adultos com deficiência com maior número

³ Portaria n.º 415/2013. Disponível em

⁴ Portaria n.º 77/2022: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/70-2021-160316760>

⁵ Portaria n.º 70/2021: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/70-2021-160316760>

⁶ Dados fornecidos pelo relatório "Pessoas com Deficiência em Portugal - Indicadores de Direitos Humanos 2023" (ODDH, 2023); disponível em <https://oddh.iscsp.ulisboa.pt/publicacoes/publicacoes-oddh-pt/relatorio-oddh-2023/>

⁷ Portaria n.º 70/2021: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/70-2021-160316760>

⁸ Portaria n.º 70/2021: <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/portaria/70-2021-160316760>

de beneficiários em Portugal (cerca de 7.000 pessoas apoiadas em 2023⁹). A capacidade do Lar Residencial pode ser de um **máximo de 30 residentes**. (**Visita de Acompanhamento N.º 4**

As organizações envolvidas também assinaram a "Carta de Compromisso para a Inclusão Comunitária", que inclui um princípio denominado "Política de Prevenção da Violência"¹⁰, demonstrando interesse e envolvimento nesta questão. Consideram-no como um aspeto que pode ser sempre melhorado. Outro aspeto importante: todas as organizações apoiam a atividade dos grupos de auto-advocacia.

Técnicas de controlo utilizadas durante a visita

Em todas as visitas foram utilizadas as seguintes **técnicas de acompanhamento Observação e entrevista** (a equipa de acompanhamento visitou as instalações, fez perguntas e falou com as pessoas apoiadas e com o pessoal; a equipa tomou notas relacionadas com o ambiente, mas também das entrevistas). Todas as perguntas foram respondidas de forma aberta e transparente.

Outra técnica muito importante para a recolha de dados foi a **Revisão da Documentação**. Todas as organizações partilharam com a equipa de monitorização os seus instrumentos e procedimentos de prevenção e monitorização da violência. Para além disso, responderam a um pequeno questionário antes da visita (por exemplo, o número de pessoas apoiadas, perguntas sobre os instrumentos e as políticas em vigor, que mecanismos de reclamação tinham, etc.). Toda a informação foi analisada e incluída nos relatórios finais das visitas.

Violência baseada no género e na deficiência

As quatro organizações visitadas **desenvolveram as suas ferramentas internas para prevenir e monitorizar situações de violência, que são** implementadas nos diferentes serviços visitados. A maioria delas preparou os seus instrumentos e procedimentos durante o processo de certificação da Qualidade Europeia nos Serviços Sociais (EQUASS¹¹): três organizações em 2011 e uma em 2013. Desde então, algumas delas reviram e actualizaram os seus documentos, enquanto outras estão em processo de revisão.

Durante as visitas, as organizações partilharam casos concretos de violência (e negligência) ocorridos ao longo dos anos em contextos familiares e institucionais (envolvendo funcionários ou pessoas apoiadas). **Ocasionalmente, algumas situações deram origem a queixas formais ao Ministério Público. Nenhum dos serviços visitados durante as cinco visitas de monitorização registou situações de queixas formais**

No entanto, por vezes há situações de agressão verbal e física (por exemplo, entre pessoas apoiadas) e é necessário ativar os instrumentos internos (por exemplo, protocolos, procedimentos ou regras internas), dependendo da situação. Para além dos instrumentos de prevenção da violência, as organizações têm

⁹ Dados fornecidos pelo relatório "Pessoas com Deficiência em Portugal - Indicadores de Direitos Humanos 2023" (ODDH, 2023); disponível em <https://oddh.iscsp.ulisboa.pt/publicacoes/publicacoes-oddh-pt/relatorio-oddh-2023/>

¹⁰ Carta de Compromisso para a Inclusão Comunitária"

¹¹ Uma iniciativa da Plataforma Europeia para a Reabilitação, que tem como objetivo reforçar o sector social, envolvendo os prestadores de serviços sociais na melhoria contínua, na aprendizagem e no desenvolvimento para garantir serviços de qualidade aos utilizadores dos serviços. Mais informações disponíveis em

códigos de ética. As suas políticas organizacionais demonstram um empenhamento na prevenção de situações de violência.

Resumo das principais questões

Foram visitadas quatro organizações: uma durante a visita-piloto (junho de 2024) e três durante as visitas de acompanhamento (janeiro de 2025). As organizações visitadas estão localizadas em diferentes regiões de Portugal (Sul; e diferentes regiões do Centro, como a zona de Lisboa, e outras regiões), incluindo zonas urbanas e rurais.

Os cinco relatórios de monitorização descrevem os instrumentos internos desenvolvidos e utilizados pelas organizações participantes para monitorizar e prevenir a violência em cinco serviços diferentes: dois **Centros de Actividades e Formação para a Inclusão** (N=105 e N=100 pessoas com deficiências intelectuais e múltiplas); o **Serviço de Apoio à Vida Independente** (N=33 pessoas com diferentes tipos de deficiências); **Residências de Autonomia e Inclusão** (N=10,5 por residência; pessoas com deficiências intelectuais e múltiplas); e um **Lar Residencial** (N=20 pessoas com deficiências intelectuais e múltiplas).

Conclusões e recomendações

Aspectos positivos

- De um modo geral, as quatro organizações participantes orientam-se **pelos princípios dos direitos humanos** e promovem uma abordagem centrada na pessoa, respeitando a dignidade das pessoas que apoiam e promovendo a sua participação e o respeito pelas suas escolhas.
- As organizações visitadas desenvolveram **instrumentos específicos para prevenir situações de violência** (a maioria começou a desenvolvê-los durante o processo de certificação EQUASS); mas algumas organizações têm procedimentos mais pormenorizados do que outras (e revêem os documentos com maior regularidade).
- **As pessoas apoiadas são diretamente envolvidas e consultadas na elaboração dos seus planos pessoais individuais** (obrigatório em todos os serviços visitados).
- Todas as organizações apoiam o trabalho dos grupos de auto-advocacia (embora não exista uma política pública que apoie formalmente o seu trabalho). Uma das organizações vê o grupo como um pilar fundamental do seu trabalho, dando voz e criando condições para o trabalho dos auto-defensores; por exemplo, as pessoas apoiadas estão envolvidas em projectos nacionais e internacionais sobre igualdade, prevenção da violência e outras questões.
- É importante garantir que, antes de iniciar o trabalho em qualquer uma das respostas sociais da organização, todos os profissionais tenham recebido formação específica sobre prevenção da violência. Algumas organizações dão prioridade à formação específica sobre violência (considerando-a obrigatória, incluindo os seus instrumentos internos) em relação a outras (considerando-a facultativa)
- De um modo geral, dá-se prioridade ao envolvimento das pessoas apoiadas em actividades desenvolvidas em contexto comunitário; no entanto, a importância das saídas e a promoção constante da autonomia e da participação na comunidade devem ser constantemente salvaguardadas.

- Algumas organizações têm sítios Web acessíveis que fornecem um "canal de queixas" que pode ser utilizado para qualquer tipo de queixa (mas outras estão em vias de tornar estas ferramentas acessíveis).
- Alguns documentos (por exemplo, a Carta dos Direitos e Deveres está agora disponível para leitura fácil), mas outros deveriam também ser disponibilizados (ver sugestões abaixo).

Aspectos da melhoria (dentro da organização)

- Embora as quatro organizações disponham de instrumentos para prevenir e monitorizar situações de violência, em alguns casos (com exceção de uma organização que dispõe de procedimentos mais pormenorizados), estes poderiam ser **revistos e** melhorados
 - a) torná-los **mais claros e específicos**
 - b) definir explicitamente **como e quando os instrumentos/procedimentos em vigor serão comunicados ao pessoal** (incluindo voluntários e outros) **e às pessoas apoiadas** (e às suas famílias ou representantes legais)
 - c) Indicar quais os mecanismos existentes para proteger as pessoas que apresentam queixas de possíveis retaliações ou discriminações;
 - d) Referência nos instrumentos à Lei 46/2006, que proíbe e pune a discriminação em razão da deficiência, e ao artigo 152.º-A do Código Penal, relativo aos maus tratos.
- **Disponibilizar os instrumentos existentes de prevenção e controlo de situações de violência num formato de fácil leitura**, para que possam ser sistematicamente divulgados pelas pessoas apoiadas.
- Fornecer mais **informações sobre os mecanismos de reclamação num formato acessível** (em articulação com grupos de auto-advocacia).
- Incentivar parcerias com organizações especializadas no apoio às vítimas, uma vez que estas podem constituir uma mais-valia para as organizações de deficientes (e vice-versa), cujos gabinetes jurídicos podem não ter conhecimentos específicos e especializados do quadro jurídico no domínio da violência.

Áreas de melhoria (fora da organização)

- Foi identificada uma lacuna na formação dos assistentes pessoais, no âmbito do **Serviço de Apoio à Vida Independente**. Para o exercício da atividade de assistente pessoal é obrigatória a realização de uma formação de 50 horas, mas o conteúdo não faz referência à questão da prevenção e identificação de situações de violência. Seria importante que os organismos nacionais responsáveis pela definição do conteúdo da formação incluíssem um tópico relacionado com a prevenção da violência.
- Embora o Serviço de Apoio à Vida Independente tenha como objetivo promover uma maior participação das pessoas que apoia na comunidade, um dos desafios que enfrenta está relacionado com as **deslocações e os transportes**. Por exemplo, as pessoas apoiadas não podem, por vezes, participar em actividades desportivas ou culturais devido à falta de transporte.

- Relativamente às Residências de Autonomia e Inclusão, a legislação que define as condições e a tipologia deste tipo de equipamentos deve ser revista no sentido de privilegiar a criação de quartos individuais. Os quartos duplos continuam a ser predominantes, o que compromete a privacidade dos residentes.
- Promover um apoio mais formal aos Grupos de Auto-Advocacia a nível nacional. Considera-se que há pouca sensibilização para esta questão e que é um aspeto que deve ser priorizado, promovendo apoio financeiro específico para sustentar estas estruturas e dar voz às pessoas com deficiência mental. Um relatório recente revela que existe uma falta de apoio formal em Portugal relativamente a esta questão.¹²
- A nível nacional, existe uma falta de valorização do trabalho no domínio social (baixos salários), o que constitui um obstáculo à procura de pessoas qualificadas para prestar serviços de elevada qualidade.
- A articulação com o sistema de justiça é também vista como um desafio, sendo importante refletir sobre a forma de promover uma parceria mais estreita entre as organizações e as entidades judiciais.

¹² Indicadores de Inclusão 2023. Disponível em <https://str.inclusion.eu/4fbaa7b98fcf6c493d7f54e03.pdf>