



Ferramentas digitais de prevenção e combate para a violência doméstica no espaço europeu – o caso das aplicações móveis

Dissertação de Mestrado

Filipa Santos Araújo

Trabalho realizado sob a orientação de

Leonel Brites

Marco Alves Gomes

Leiria, Agosto, 2019

ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E CIÊNCIAS SOCIAIS

INSTITUTO POLITÉCNICO DE LEIRIA

“Coragem é a resistência ao medo, domínio do medo, e não a ausência do medo.”

Mark Twain

Agradecimentos

Serão sempre insuficientes as palavras de agradecimento aos meus orientadores, professores Leonel Brites e Marco Alves Gomes, pela paciência e motivação que me prestaram. Embora pudesse parecer um caminho fácil, chegar aqui foi custoso e não tenho dúvidas que se não fossem os seus empurrões, palavras de conforto e profissionalismo, os objetivos não teriam sido alcançados. À minha mãe. Por me ensinar a ser pessoa, a ver o bem no outro e no mundo e a acreditar que o amor vence sempre. Por ser exemplo, lutadora e carinhosa, sem nunca deixar que a amargura lhe vencesse o coração. Porque o pensamento coletivo é a nossa salvação. Por me colocar os pés na terra quando me perco em viagens. Por me dizer que cada um de nós, como ser individual, tem a obrigação de pensar em todos, fazer por todos e trabalhar por todos. E, mais do que isso, por me fazer entender, e sentir, que essa obrigação é fonte inesgotável de felicidade. A todas as vítimas. Que a coragem vos encha o peito. A todos aqueles que agredem, porque são doentes. E quem está doente precisa de amor.

Resumo

Nos últimos anos tem-se assistido a uma maior abertura ao debate público, tanto a nível nacional como internacional, sobre a violência doméstica. Relatórios de comissões governamentais, atividades de organizações não-governamentais e associações de apoio à vítima ou relatos das próprias vítimas têm ganho um espaço cada vez mais importante nos meios de comunicação. No território europeu a preocupação não se limita às fronteiras dos países-membros. Desde 2011 que a Convenção de Istambul, com carácter internacional, define como prioridade o combate à violência contra mulheres e à violência doméstica. Assumindo o seu papel crucial no combate e na prevenção deste tipo de violência, alguns países europeus têm vindo a desenvolver diversas campanhas e atividades subordinadas ao tema. Acompanhando o desenvolvimento tecnológico, os grupos de trabalho incluem os novos media nas suas agendas. Partindo desta tendência, o presente trabalho tem como objetivo analisar as ferramentas digitais no combate e na prevenção do crime de violência doméstica, com enfoque nas aplicações móveis disponibilizadas pelos governos dos países da União Europeia, procedendo-se a uma análise comparativa desse software. Através de tabelas de análise, quisemos perceber de que forma é que estas plataformas digitais contribuem no trabalho de combate e prevenção da violência doméstica, reconhecendo o longo caminho necessário para a eliminação deste tipo de violência na sociedade atual.

Palavras chave: Comunicação, Plataformas digitais, União Europeia, Violência doméstica.

Abstract

In the past few years, one has been assisting to an openness in public debate – both international and nationwide – regarding domestic violence. Reports from governmental commissions, NGO and associations' activities in support of the victims, and testimonies from the victims themselves have been increasing in the media world. In the European realm, concerns are not limited within the member countries' borders. The Istanbul Convention has since 2011 targeted domestic violence and violence against women as a priority. In an effort to assume their role to fight and prevent this kind of violence, some European countries, including the European Union itself, have been developing a series of campaigns and activities on this issue. Following the technological evolution, work groups are including new media in their agendas. Having said that, this work aims to analyse the use of digital tools to combat and prevent the crime of domestic violence, focusing on the mobile apps provided by Governments of the European Union. Methodologically speaking, there is a comparative analysis of that software and conception of a grid that might enable future research and better the availability of technological devices designed for victims. Through analysis tables, we wanted to understand how these digital platforms contribute to preventing domestic violence, recognizing the long way we have to eliminate this type of violence in today's society.

Keywords: Communication, Digital platforms, Domestic violence, European Union.

Índice

Agradecimentos	iv
Resumo	v
Abstract	vi
Índice.....	vii
Índice de Tabelas e Gráficos.....	ix
Lista de Acrónimos	x
Lista de Anexos.....	xi
Capítulo I – Estado da Arte e Estratégias Metodológicas.....	12
1.1. Introdução	12
1.2. A problemática e a sua contextualização	16
1.3. Estado da arte	19
1.5. O universo do estudo e a questão de investigação	25
1.6. Objetivos da investigação	26
1.7. Síntese metodológica	26
1.8. Estrutura e organização do trabalho.....	27
Capítulo II – Violência doméstica: conceitos, perspetivas e números.....	29
2.1. Violência doméstica no século XXI: o contexto Europeu	29
2.2. Perspetivas evolutivas sobre o conceito.....	31
2.3. Perspetivas legais: o contexto português	33
2.4. A violência doméstica e as mulheres	35
2.5. Os números da violência doméstica na UE e em Portugal	40
Capítulo III – As Tecnologias e a Violência Doméstica.....	45
3.1. Novas formas de comunicar: as aplicações móveis.....	45
3.2. A tecnologia como veículo agressor	49
3.3. Proteger através da tecnologia	51
Capítulo IV – Metodologia	54

4.1. Estratégias metodológicas e desenho da investigação	54
4.2. Definição do objeto de estudo.....	56
4.3. Recolha, tratamento e procedimentos para análise dos dados	57
4.4. Definição das categorias de análise	62
4.4.1. Público-alvo	64
4.4.2. Usabilidade, sistemas operativos e histórico	65
4.4.3. Regras de Mayer e o Botão de Emergência	67
4.4.4. <i>Working offline</i>	68
4.4.5. Combinação de <i>media</i>	69
4.4.6. Segurança.....	70
4.4.7. Ótica do utilizador.....	70
Capítulo V - Análise das Aplicações Móveis no Espaço Europeu: Apresentação e Discussão dos Resultados	72
5.1. Definir objetivos, públicos e facilitar o acesso	72
5.1.1. Entre o <i>online</i> e o <i>offline</i> : pedir ajuda, interagir e localizar	75
5.1.2. Não colocar entraves à navegação através de mecanismos de usabilidade	78
5.1.3. Conceber o <i>layout</i> segundo o tipo de <i>fonte</i> e <i>cor</i>	79
5.1.4. Pensar as aplicações na ótica do utilizador	80
5.2. Em conclusão	84
Considerações Finais	
Bibliografia	
Anexos	

Índice de Tabelas e Gráficos

Gráfico 1: Categorias Propostas.....	61
Tabela 1: Comparação do objetivo, público-alvo, custo e sistema operativo das aplicações.....	71
Tabela 2: Comparação do botão de ajuda, <i>working offline</i> , <i>feedback</i> , rede media e GPS das aplicações.....	75
Tabela 3: Comparação dos critérios de usabilidade das aplicações.....	77
Tabela 4: Comparação das aplicações consoante as regras de Mayer.....	79
Tabela 5: Comparação dos itens contactos, legislação e perfil das aplicações.....	80
Tabela 6: Comparação dos itens multimédia, <i>chat</i> e extras das aplicações.....	81

Lista de Acrónimos

APAV	Associação de Apoio à Vítima
CIG	Comissão para a Igualdade de Género
EU	União Europeia
FRA	Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia
VD	Violência Doméstica
VDM	Violência Doméstica Contra as Mulheres
UMAR	União Mulheres Alternativa e Resposta
OMA	Observatório das Mulheres Assassinadas
RAEM	Região Administrativa Especial de Macau
DGS	Direção Geral de Saúde
ITU	International Telecommunication Union

Lista de Anexos

Anexo I	Entrevista a Marta Silva – Comissão para a Igualde de Género
Anexo II	Inquéritos através do grupo “Portuguesas pelo Mundo” no <i>Facebook</i>
Anexo III	Testemunhos das vítimas
Anexo IV	<i>Layout</i> das aplicações móveis
Anexo V	<i>E-mail</i> enviado aos departamentos sociais de cada Estado-Membro

Capítulo I – Estado da Arte e Estratégias Metodológicas

1.1. Introdução

Fundamentamos o presente trabalho na mais recente definição de violência doméstica atribuída pela Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) no seu manual pluridisciplinar *Violência Doméstica, implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno* (2016). Assim, entende-se por violência doméstica (VD) “todo o comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido, direta ou indiretamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar” (CIG, 2016, p. 23), seja cônjuge, companheiro/a, filho/a, pai, mãe, avó, avô, ou que mesmo não coabitando, seja companheiro/a, ex-companheiro/a ou familiar. Na definição de VD estão incluídos diversos tipos de violência, seja física, emocional, psicológica, social, económica e/ou sexual. A violência doméstica, de acordo com o II Plano Nacional contra a Violência Doméstica (2003/2006), é um fenómeno que atravessa os tempos, assumindo características idênticas em países cultural e geograficamente diferentes.

Os autores do manual citado sublinham que, de acordo com diferentes estudos, a VD é a “forma mais frequente de violência sofrida pelas mulheres” (CIG, 2016, p. 24), levando-nos por isso à necessidade de definir o conceito de violência doméstica contra as mulheres (VDM). A Organização das Nações Unidas define VDM como todo o ato de violência baseado na pertença ao sexo feminino que tenha ou possa ter como resultado o dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico da mulher, incluindo ameaças de tais atos, coação, ou privação arbitrária de liberdade, vida pública ou vida privada. Perante a dimensão do problema, e não descartando a existência de casos de violência doméstica exercida sobre indivíduos do sexo masculino, o presente trabalho incide o olhar sobre os casos de violência doméstica contra as mulheres.

No caso de Portugal, as gerações desenvolveram-se em torno de mitos e estereótipos sobre a violência doméstica conjugal, uma dimensão que vemos inscritas em muitos comportamentos e atitudes, ideia que vemos assinalada pela CIG: “Alguns preconceitos e mitos, profundamente enraizados na nossa cultura/sociedade continuam a dificultar a revelação/denúncia de situações de violência doméstica e violência conjugal (...)” (CIG, 2016, p.17). A quebra de determinados tabus, associada a uma maior

necessidade de escrutínio e a novos olhares sobre estes comportamentos, têm levado a uma discussão global e cada vez mais constante do fenómeno e dos próprios papéis sociais. Exemplo dessa abertura é o artigo do jornal americano *The New York Times*¹, lançado a 5 de outubro de 2017, desvendando dezenas de casos de mulheres vítimas de assédio e abuso sexual por parte do produtor Harvey Weinstein. Perante tantos relatos a atriz Alyssa Milano, na plataforma Twitter, alegada vítima de Weinstein, escreveu a *hashtag*² #MeToo, incentivando outras mulheres vítimas em todo o mundo a partilhar essa mesma *hashtag*. O movimento foi de tal forma expressivo que a revista *Time* definiu-o como “a personalidade” de 2017, com milhões de partilhas em mais de 85 países. No entanto, embora se tenha tornado num fenómeno global depois de 2017, a expressão *MeToo* nasceu 11 anos antes, em 2006, pelas mãos da ativista Tarana Burke, na altura, com a intuito de encorajar as mulheres a serem solidárias umas com as outras³.

Foram muitos os nomes de mulheres envolvidas neste movimento. Ashley Judd, por exemplo, foi uma das primeiras mulheres a fazer uma acusação contra Weinstein. A atriz desvendou, no entanto, que os episódios de agressão sexual na sua vida começaram quando esta tinha apenas sete anos, tendo sido desvalorizados não obstante a sua denúncia diante de pessoas adultas. Rose McGowan foi também uma das mulheres pioneiras nas acusações ao produtor. A atriz descreve a violação de que alega ter sido alvo no seu livro *Brave*, indicando que Weinstein lhe pagou 100 mil dólares americanos para garantir o silêncio. Também Asia Argento acusou o mesmo produtor de a ter violado. Este caso teve particular destaque quando a atriz foi, depois, acusada, pelo colega de profissão Jimmy Bennett, de ter mantido relações sexuais com ele quando este tinha apenas 17 anos e Asia mais de 30, sendo, por isso, considerado um possível caso de pedofilia.

Mas não só de Weinstein se fala. O movimento *MeToo* abriu portas à voz pública e à denúncia de casos de abuso de poder, agressão sexual e assédio. A cantora

¹ New York Times, 2017. Acessível em:

https://www.nytimes.com/2017/10/05/us/harvey-weinstein-harassment-allegations.html?ref=collection%2Ftimestopic%2FWeinstein%2C%20Harvey&action=click&contentCollection=timestopics®ion=stream&module=stream_unit&version=latest&contentPlacement=313&pgtype=collection

² *hashtag*: palavra ou sequência de palavras unidas antecedida(s) do sinal de (#) e usada geralmente para identificar assuntos nas redes sociais.

³ Público, 2018. Acessível em: <https://www.publico.pt/2018/10/05/fotogaleria/metoo-os-rostos-da-denuncia-390395#&gid=1&pid=3>

Taylor Swift acusou um apresentador de rádio de assédio sexual durante uma sessão de autógrafos. O caso seguiu para tribunal, que atribuiu razão à cantora. O apresentador foi obrigado a pagar uma indemnização simbólica de um dólar, porque, tal como explicou a cantora, o que estava em causa não era o dinheiro, mas sim mostrar ao mundo que é possível denunciar um abuso sem medo de enfrentar um processo contra aquele que ataca. “Significa que ‘não é não’ e diz a todas as mulheres que elas é que decidem o que toleram que se faça com os seus corpos”, declarou o advogado da cantora⁴.

Importa referir que não só de mulheres vítimas se trata o movimento, embora tenha começado por dar voz às mulheres. Exemplo disso é o caso público do ator Terry Crews que revelou ter sido vítima de assédio por parte de um executivo de alto nível em Hollywood. Em outubro de 2017, também Anthony Rapp acusou Kevin Spacey de o tentar seduzir quando este tinha apenas 14 anos, ou seja, há mais de 30 anos. Muitos outros casos de assédio e investidas sexuais foram apontados a Kevin Spacey.

A teoria criada pela socióloga alemã Elizabeth Noelle-Neuman – Teoria da Espiral do Silêncio – sugere um enquadramento que se pode aplicar aos anos de silêncio das vítimas, ao mesmo tempo que explica o porquê de todas as vítimas decidirem denunciar no mesmo período. Esse modelo comunicacional, segundo Midões (2008), consiste no argumento de que as pessoas que têm uma opinião minoritária tendem, por medo de isolamento, a “cair no silêncio ou no conformismo, perante a opinião pública geral” (p. 2). No entanto, é necessário entender, esclarece o autor, que a opinião pública, podendo ser diretamente influenciada pelos meios de comunicação, interfere com o comportamento das pessoas. “Os ‘mass media’ podem influenciar, e muito, o processo da ‘Espiral do Silêncio’, quando numa questão moral tomam determinada posição e exercem influência no processo” (Midões, 2008, p. 3).

A cobertura informativa do movimento *MeToo* foi de tal forma persistente que motivou outras vítimas a abandonar as posições minoritárias e a expor publicamente as suas experiências. O tema ocupou os espaços nobres do debate público e do agendamento mediático mundial, conferindo sentido ao conceito de *agenda-setting* criado por Maxwell McCombs e Daniel Shaw, em 1972, no artigo da *Public Opinion Quarterly*. Borges (2010) explica que o agendamento estabelece uma relação causal entre as agendas noticiosa e pública, quer quanto aos temas mais relevantes, quer acerca

⁴ Público, 2018. Acessível em: <https://www.publico.pt/2018/10/05/fotogaleria/metoo-os-rostos-da-denuncia-390395#&gid=1&pid=3>

da sua importância relativa: “Trata-se de um efeito não-intencional do processo de construção da atualidade informativa na configuração do ambiente político em que se forma a opinião pública” (p. 133).

Na produção massiva de notícias sobre o movimento mencionado, na hierarquia dos acontecimentos, no caso das acusações, e na construção das próprias notícias, os jornalistas orientaram a atenção do público para os assuntos destacados, tornando a agenda dos *media* a agenda pública. Como refere Borges (2010) “o poder do jornalismo reside em efeitos indiretos e cumulativos, de natureza cognitiva, resultantes da capacidade simbólica de estruturar a opinião pública, da influência na distribuição social de conhecimentos coletivos e da ação das notícias na construção da realidade social” (p. 139). Em *Estableciendo la agenda* (2006), McCombs chega mesmo a afirmar que os “media não só nos dizem sobre o que pensar, como também o que pensar sobre isso” (p. 237).

O movimento *MeToo* ultrapassou, de facto, as fronteiras do espaço de Hollywood e implicou várias outras figuras públicas ou de cargos públicos. Casos como o juiz norte-americano Brett Kavanaugh, acusado, pela primeira vez, por Christine Blasey Ford, professora universitária, de tentativa de violação em 1982, tendo esta apenas 17 anos. Outras duas mulheres apresentaram queixa contra o juiz que conta com o apoio de Donald Trump, atual presidente dos Estados Unidos da América, em sua defesa.

Em Portugal, um dos casos com grande cobertura internacional foi o do jogador de futebol Cristiano Ronaldo, acusado de violação por Kathryn Mayorga⁵. A professora norte-americana afirmou em entrevista que fora o movimento *MeToo* que lhe dera coragem para tornar o caso público. Em praça pública está também o caso de violência doméstica que envolveu o ex-ministro da Cultura Manuel Maria Carrilho⁶, condenado a quatro anos de prisão suspensa, que muita discussão tem trazido para os meios de comunicação.

Ainda no panorama nacional, vários outros movimentos foram dando sinais dessa mesma abertura. A associação *Capazes*⁷, liderada pela apresentadora de televisão

⁵ Artigo original em: <http://www.spiegel.de/international/cristiano-ronaldo-american-woman-accuses-ronaldo-of-rape-a-1230627.html>

⁶ Público, 2019. Acessível em: <https://www.publico.pt/2019/01/30/sociedade/noticia/julgamento-caso-violencia-domestica-carrilho-barbara-guimaraes-recomeca-quartafeira-1859945#gs.CYEiL44P>

⁷ Capazes define-se como uma Associação Feminista que tem como objetivo promover a informação e a sensibilização da sociedade civil para a igualdade de género, defesa dos direitos das mulheres e

Rita Ferro Rodrigues, criou uma plataforma de denúncia de casos de violência doméstica, discriminação, assédio, abuso sexual, entre outros crimes, fortalecendo o papel da mulher na sociedade. Com o desenvolvimento digital e tecnológico, chegam aos leitores, na primeira pessoa, relatos de violência de forma diária.

Redirecionado o enfoque para quem tem a função de julgar, tornou-se igualmente polémico o caso do juiz desembargador Neto Moura, responsável por um acórdão onde justifica uma pena suspensa num caso de violência doméstica com citações da Bíblia. Essa decisão valeu-lhe um processo disciplinar e uma advertência por parte do Conselho Superior de Magistratura, sendo, posteriormente, afastado de casos de violência doméstica⁸.

1.2. A problemática e a sua contextualização

Perante a complexidade e diversidade das tipologias associadas à violência doméstica, existe dificuldade, como sublinha Homem (2016), em estudar o fenómeno tanto na sua dimensão nacional como internacional, dificuldades essas que se refletem também no momento de cotejar ambas as realidades. No início do milénio, por exemplo, Bachman (2000) adiantava que as estimativas sobre quantas mulheres eram vítimas de um parceiro violento variavam entre 9,3 para 1000 mulheres, valores muito diferentes de Straus e Gelles (1990) que, na década de 90, defendiam uma variação de 116 para 1000 mulheres. Segundo Homem (2016), a disparidade de valores é um entrave à correta definição dos casos e à própria elaboração de estatísticas, levando a que as instituições de apoio às vítimas ou de intervenção sobre os agressores apresentem dificuldades no mapeamento de ações ou na criação de programas de intervenção.

Homem (2016) considera fundamental a revisão de estratégias que, do ponto de vista metodológico, permitam realizar estimativas sobre a violência doméstica, sabendo-se que apenas uma percentagem deste tipo de crimes é denunciada à polícia. Dados do CIG (2016) indicam que apenas 40 a 50% dos crimes chegam ao conhecimento das autoridades.

empoderamento das mesmas, definindo-se ainda como entidade promotora de uma ocupação igualitária das mulheres no espaço público. Acessível em: <https://www.capazes.pt/associacao/>

⁸ VISÃO, 2019. Acessível em: <http://visao.sapo.pt/actualidade/portugal/2019-03-02-Quem-e-Neto-de-Moura-o-juiz-das-muitas-polemicas>

Os inquéritos de vitimação, segundo o manual da CIG (2016), são as ferramentas metodológicas mais adequadas para contornar as dificuldades inerentes à recolha de informação. O método não está, no entanto, desprovido de obstáculos, uma vez que é no momento de recolha de dados que ocorrem verdadeiros condicionalismos ao estudo do próprio fenómeno, na medida em que se verifica o recurso a metodologias de inquérito muito variadas, que partem de diferentes definições de violência e resultam em estimativas muito diferentes entre si. Em última análise, essa variabilidade metodológica pode remeter para a impossibilidade de comparar resultados oriundos dos inquéritos.

Uma incorreta utilização dos resultados dos inquéritos de vitimação pode passar pelo uso indiscriminado dos decisores políticos, que comparam resultados de inquéritos diferentes ou de aplicações em séries temporais muito curtas para daí inferirem taxas de evolução ou involução do fenómeno, sem terem em consideração estas limitações à comparabilidade (CIG, 2016). A comissão (2016) indica ainda que o homicídio conjugal está a diminuir significativamente. No entanto, o estudo da comissão adianta que as mulheres continuam vulneráveis ao homicídio perpetrado por um companheiro do sexo oposto, tendo a queda dos casos sido registada apenas no número de homens assassinados.

No entanto questionários como o CTS - “*Conflict Tactics Scale*”,⁹ podem não ser sensíveis às circunstâncias nas quais os atos de violência entre o casal têm lugar, nomeadamente ao nível de quem desencadeia a violência, em que circunstâncias acontece, por que motivo, o tamanho e a força dos envolvidos e a natureza dessas relações (CIG, 2016, p. 29). De forma a contornar estes obstáculos, o grupo de trabalho sugere que se recorra a outras formas de conhecimento complementares aos inquéritos, tais como entrevistas e inquéritos que possam recolher informações relativas a formas de violência “menos graves” (CIG, 2016, p. 30). Os autores do documento defendem, ainda, que seja também levado a cabo um estudo das agressões e episódios que não são entendidos pelos seus atores como “crime”. Por fim, sugerem o recurso a dados qualitativos de amostras clínicas que possam esclarecer sobre o contexto em que a violência ocorre, a evolução dos sistemas judiciais e legislativos e, finalmente, a

⁹ CTS - *Conflict Tactics Scale*, 2018. Acessível em:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1359178918301745>

promoção de narrativas que concedam voz às vítimas, onde se incluí o objeto de estudo do presente trabalho, as aplicações móveis (CIG, 2016, p. 30).

O mais recente relatório da Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia¹⁰ (FRA, 2014) indica a necessidade de melhorar e harmonizar a recolha de dados, tanto entre Estado-Membros como dentro de cada um deles, para que os dados possam ser mais eficazmente utilizados na luta contra estes abusos à escala da União Europeia. Conclui o relatório que, no que diz respeito às competências da própria União Europeia, deverão envidar-se esforços para recolher dados nos principais domínios em que as mulheres são vítimas de violência, por exemplo, sob a liderança da Eurostat e com base nas boas práticas estabelecidas nos Estados-membros em matéria de recolha de dados sobre a violência contra as mulheres (FRA, 2014).

Embora o debate gravite em redor deste tipo de violência, continua a ser necessário estudar o fenómeno, tal a expressividade do delito e falta de dados sobre o mesmo, como aponta um estudo¹¹ realizado pela Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA, 2014). O documento indica que, do total de vítimas de violência doméstica, 22% dos casos correspondem a violência praticada pelos parceiros. O estudo aponta, ainda, que a amplitude da violência exercida por parceiros íntimos exige uma atenção política renovada ao nível da União Europeia e dos seus Estado-Membros. O relatório assinala que, de entre as inquiridas que dizem ter sido violadas pelo parceiro atual, perto de um terço (31%) afirma ter sofrido seis ou mais incidentes de violação. Em Portugal, segundo um relatório da União das Mulheres Alternativa e Resposta (UMAR¹²) e do Observatório de Mulheres Assassinadas (OMA), morreram em 2018 mais de duas mulheres por mês.

“Cruzando a incidência do femicídio¹³ com a presença de violência doméstica nas relações de intimidade, presente ou passadas e relações

¹⁰ FRA, 2014. Acessível em: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2014-vaw-survey-main-results-apr14_en.pdf

¹¹ O estudo, realizado em 2014, entrevistou 42 mil mulheres dos 28 países membros da EU. O documento apresenta os primeiros resultados do inquérito mais completo até à data realizado a nível da União Europeia (e mundial) sobre as diversas experiências de violência vividas pelas mulheres. Acessível em: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-factsheet_en.pdf

¹² UMAR/OMA, 2019. Acessível em: http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMICÍDIO_Relatório_2018_em_18_02_2019.pdf

¹³ Femicídio: termo utilizado pela primeira vez por Diana Russell para designar “a morte das mulheres pelo simples facto de serem mulheres”. Falamos, pois, de violência de género contra as mulheres e na sua expressão mais dramatizada e fatal. Artigo 3.º da Convenção de Istambul. Acessível em:

familiares privilegiadas, verificamos que 47% (n=13) das mulheres assassinadas foi vítima de violência doméstica nessa relação. Mais uma vez concluímos que a maior parte dos femicídios ocorre em contextos de violência prévios” (UMAR & OMA, 2019, p. 20).

Os dados do relatório permitem perceber que, em grande parte dos casos de femicídio analisados, a mulher é vítima de violência doméstica. Por outras palavras, até ao assassinato, a vítima sofre de violência doméstica e, em muitos dos casos, – aponta o relatório – esses episódios de violência são de conhecimento de terceiros, sejam vizinhos, amigos ou familiares (UMAR & OMA, 2019, p. 4).

Tendo como ponto de partida os números acima expostos, a VDM apresenta-se como um assunto preponderante e atual, sobre o qual urge uma discussão. Assim, o presente estudo, aliando o fenómeno às soluções tecnológicas disponíveis, pretende criar um instrumento de análise de aplicações móveis desta natureza, capaz de estabelecer parâmetros comparativos que incluem forças e debilidades, surgindo como um instrumento de apoio para a conceção futura deste género de ferramentas.

Por razões de proximidade cultural, e pela garantia de acesso à informação, foi escolhido o espaço europeu para a realização do presente trabalho. No entanto, devem ficar registados desafios no contacto com os organismos governamentais de cada Estado-Membro da UE. A particularidade da autora se encontrar a residir na Região Administrativa Especial de Macau (RAEM) mostrou-se ser uma barreira logística nesse mesmo contacto, muitas vezes condicionado pelos diferentes fusos horários. As diferenças culturais também se fizeram sentir quer durante a pesquisa sobre violência doméstica, quer ao nível da liberdade no uso da tecnologia, condicionando a pesquisa bibliográfica que se restringiu a bibliotecas e outras plataformas disponíveis em rede.

1.3. Estado da arte

Apesar das dificuldades em diagnosticar e entender o fenómeno, com novas dinâmicas potenciadas pela utilização das novas tecnologias, são diversos os esforços de investigação. Em território nacional, um dos focos de estudo tem sido a relação das crenças religiosas (Molina, 2018), não só ao nível dos estereótipos impregnados como também no entendimento dos recursos simbólicos proporcionados pela crença religiosa.

Impregnadas de forte pendor sociológico, as investigações sobre o tema têm tido diferentes focos de interesse. Nuno Poiares, atual Diretor do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança, tem vindo a incidir um olhar profundo sobre diferentes aspetos da questão, como a prevenção (Poiares, 2013), a dimensão material e simbólica da violência doméstica enquanto prática criminal (Poiares, 2012), o complexo legal que lhe está subjacente (Poiares, 2016) ou ainda, mais recentemente, sobre os desafios emergentes no ciberespaço (Poiares, 2019). Outros investigadores nacionais, por sua vez, ilustram a importância de dar voz às narrativas no feminino (Simas, 2014; Lino, 2012; Novais, 2008; Cravinho, 2007). Um contributo académico a destacar é o trabalho de Novais (2008) na análise da eficácia do Sistema de Queixa Electrónica (SQE) enquanto instrumento denunciador e de apoio à vítima, havendo ainda espaço para realçar novas abordagens à investigação sobre o tema (Silva, 2016), com um olhar sobre o papel da comunicação visual e da ilustração enquanto instrumento de crítica a problemáticas sociais. Em todos estes projetos de investigação, a problemática da violência doméstica surge como tema central, dando conta da importância da reflexão académica sobre a temática no território português.

No que diz respeito à relação temática entre a violência doméstica e o uso das tecnologias, o foco teórico mais recente (Poiares, 2019; Vilic, 2018) tem vindo a incidir sobretudo sobre as preocupações resultantes da expansão e influência crescente do ciberespaço nas nossas vidas, das quais resultam novas agressões à privacidade dos cidadãos e a emergência de fenómenos como o *cyberstalking* e *cyberbullying*, geradores de novas vitimologias. Importa destacar o trabalho de Sônia Dall'Igna (2017), cuja investigação aborda a análise dos recursos tecnológicos disponíveis no combate à violência doméstica, em território brasileiro, argumentando sobre a sua relevância enquanto possível recurso preventivo. Aliada a outras investigações sobre o tema naquela parte do globo (Andrade, 2018; Damasceno, 2017), o trabalho de Dall'Igna (2017) ganha relevância pela intenção em se debruçar concretamente pelo uso das tecnologias pelos organismos públicos de vários estados brasileiros, situando-se este trabalho numa dimensão de interesse e relevância muito próxima deste projeto de investigação que aqui apresentamos.

Perante a transformação de comportamentos no contexto tecnológico, surge a definição de um conceito que ganha particular interesse na presente investigação. O *stalking* que, traduzido para língua portuguesa significa “perseguição”, surge definido no manual da Comissão para a Igualdade de Género (2016) como um conjunto de

comportamentos dirigidos a uma dada pessoa, envolvendo proximidade visual e física persistente, a insistência na comunicação não consensual ou o recurso a ameaças verbais, escritas ou implícitas. Estes gestos, ou a sua combinação, resultam num elevado medo por parte das vítimas, podendo repetir-se em diferentes ocasiões. Com a evolução tecnológica são diversos os documentos e pesquisas que indicam um aumento de casos de perseguição com recurso à Internet ou através das redes sociais, definindo o fenómeno como *cyberstalking*. Um relatório da APAV (2014) subordinado ao tema indica que a violência psicológica é o comportamento de *stalking* ou *cyberstalking* mais referenciado, sendo as mulheres com idade até aos 29 anos as principais vítimas.

Reforçando a sensibilidade no que respeita à criação de uma definição mundial, Sílvia Portugal (2000) explica que a perceção do que é ou não violência varia em função de um complexo processo de construção de representações e definições. Não há, diz, uma definição universal, pois esta varia em função das normas que mudam consoante os contextos e estão longe de ser partilhadas igualmente por todos: “Os mesmos factos são apreendidos e julgados de forma diferente consoante o espaço e o tempo em que ocorrem” (Portugal, 2000, p. 235). É o carácter privado da família moderna que torna o fenómeno da violência pouco visível e tem conduzido a uma certa inibição por parte das instituições públicas e privadas em intervirem em situações de violência doméstica. Refere a autora que a inibição está profundamente enraizada numa imagem cultural da “família normal” e da irredutibilidade da conquista da privacidade. Embora exista uma evolução do olhar da sociedade para os assuntos familiares, a imobilidade institucional e social persiste perante situações de violência doméstica ou outras que denotem um “lado negro da família”, (Portugal, 2000, p. 236). Estamos perante famílias modernas que se mostram como lugares de refúgio, de investimento emocional, de expressão de afetos, mas continuam a ser lugar de violência (Portugal, 2000).

Os movimentos da sociedade civil, a aposta na formação de pessoal médico e de assistência social, as pesquisas universitárias, o trabalho dos meios de comunicação na divulgação de casos, estudos das organizações e associações como a UMAR¹⁴ e a OMA, ou a própria CIG, têm também trazido uma visibilidade social ao fenómeno, contribuindo para o esclarecimento da opinião pública e para a consciencialização do problema (Portugal, 2000).

¹⁴ UMAR/OMA, 2019. Acessível em: http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMICÍDIO_Relatório_2018_em_18_02_2019.pdf

As Nações Unidas desde a década de 70 têm marcado uma posição na agenda dos direitos das mulheres e no combate à violência – um dos exemplos mais importantes é a *Fourth World Conference on Women*, em setembro de 1995, em Pequim. A União Europeia tem-se mantido bastante ocupada com as diversas ações por si organizadas. Em setembro de 1997 a votação do relatório “Eriksson – Tolerância Zero com a Violência contra as Mulheres”¹⁵ veio mudar o paradigma dos países europeus, alertando-os para a enorme “necessidade de desenvolver uma vasta campanha europeia de tolerância zero com a violência contra as mulheres” (Portugal, 2000, p. 236). Em 1999, a campanha europeia de sensibilização da opinião pública para a violência contra as mulheres, lançada pela Comissão Europeia, tinha como principais objetivos operacionais promover a sensibilização da opinião pública sobre o tema e procurar meios mais eficazes para prevenir a violência doméstica (Portugal, 2000). Numa avaliação à campanha, Heloísa Perista e Guida Ramos (2000) concluem que a implementação de novos instrumentos legais e as alterações dos modos de funcionamento dos processos judiciais e das formas de intervenção policial foram dos impactos mais importantes.

“Em 4 estados-membros foram publicados novos diplomas legais e em 10 foram instituídas novas disposições específicas que introduziram alterações às áreas como a proteção às vítimas, a proteção às testemunhas, as perícias médico-legais. Relativamente ao funcionamento dos processos judiciais, 6 estados-membros introduziram alterações na fase de medidas cautelares e de polícia, 3 na fase de inquérito, 5 na fase de instrução, 4 na de julgamento e 4 relativamente às penas”, (Portugal, 2000, p. 250).

Em Portugal assistimos, nos últimos anos, a um esforço legislativo que acompanha as recomendações europeias procurando uma resposta para a questão da violência doméstica. Segundo Portugal (2000), não existe na área da violência doméstica um vazio legislativo, mas um vazio de ação política. As leis nacionais, frisa, nestes domínios, são avançadas e acompanham as recomendações internacionais, mas carecem de implementação. Faltam medidas efetivas de política que concretize os

¹⁵ Relatório da deputada Marianne Eriksson, 1997. União Europeia. Acessível em: <http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//NONSGML+REPORT+A4-1997-0250+0+DOC+PDF+V0//PT>

objetivos legislativos. “Não será só a lei que é fraca, mas sim a sua aplicação” (Portugal, 2000, p. 252). Mas de que modo poderá a atual era tecnológica funcionar como aliada às vítimas e não apenas mais uma forma do agressor controlar a mesma? Vivemos num mundo tecnológico em constante mudança, onde o conhecimento é também difundido através da Internet, equipamentos de alta tecnologia e plataformas digitais. São vários os ramos de atividades mergulhados na máquina tecnológica para que possam acompanhar os novos avanços, para uma maior e melhor produção ou, simplesmente, para uma melhor comunicação (Delgado, 2015).

No que diz respeito aos *smartphones*, as suas potencialidades têm-se mostrado infundáveis, promovendo a mudança em grande escala do comportamento do consumidor (Delgado, 2015). As aplicações móveis (*apps*), enquanto elemento de comunicação, têm vindo a ganhar cada vez mais espaço e importância no dia-a-dia do consumidor e, principalmente, na forma de comunicar da sociedade. Na definição de Purcell *et al* (2010) as *apps* são “aplicativos para o utilizador final de *software* que são desenhados para um sistema operacional de telemóvel e que ampliam as capacidades do telefone, permitindo que os mesmos executem tarefas específicas”, (p.13). Newark-French (2011) garante que as *apps* ocupam mais tempo aos consumidores do que a própria utilização da *web*.

O desenvolvimento do mundo convida-nos a estar cada vez mais ligados à tecnologia, por nos permitir alcançar aquilo que outrora idealizávamos como o impossível (Kim, Lin e Sug, 2013). Aproveitando esta tendência, as marcas mobilizaram os seus comportamentos para este tipo de comunicação com o consumidor. Entidades públicas e privadas, ONGs, pessoas individuais ou coletivas existem no mundo da *web* e comunicam, também, através das suas *apps*. Em paralelo, a área dos Direitos Humanos reforçou a sua voz e são inúmeras as *apps* criadas com fins humanitários.

Os mais recentes dados¹⁶, no panorama mundial, preveem que num curto espaço de tempo mais de metade da população mundial terá acesso à Internet como parte do seu quotidiano. O relatório de 2016 da International Telecommunication Union aponta que as subscrições de Internet nos telemóveis sofreram aumentos de 20% neste serviço, projetando 4,3 mil milhões de subscrições no final de 2017.

¹⁶ ITU, 2018. Acessível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf>

Relativamente ao espaço europeu, o portal Statista¹⁷ (2017) reporta que mais de 85% da população europeia têm acesso à Internet em suas casas. Em termos diários, aponta a mesma fonte, cerca de 190 milhões de pessoas, dos 28 países, tem acesso à Internet, sendo a população do Reino Unido a que mais acede ao mundo *web*, com quase 95% da sociedade online. No mundo das aplicações móveis, o Statista (2017) indica que foram feitos downloads, em 2016, de cerca de 150 mil milhões *apps*. Valor que duplicará em 2021, prevê o portal, ultrapassando as 350 mil milhões de aplicações.

Mas poderá a tecnologia atuar em favor das vítimas e da sua proteção? Em Portugal, cabe ao CIG, segundo a legislação portuguesa, recorrer a regimes de parceria para, por exemplo, instalar, assegurar e manter em funcionamento sistemas técnicos de teleassistência. Estão também ao cuidado da mesma comissão as casas de abrigo para vítimas, os serviços de apoio jurídico, médico, entre outros. A teleassistência merece a nossa atenção por ser um dos primeiros passos no matrimónio entre tecnologia e o apoio à vítima. Simões (2015) explica que a teleassistência consiste numa forma específica de proteção organizada em torno de um sistema tecnológico que integra um leque de respostas e intervenções através de apoio psicossocial e proteção policial, promovendo-se uma intervenção imediata e eficaz em situações de emergência, de forma permanente e gratuita, 24 horas por dia:

“Fala-se aqui de um controlo à distância, através de mecanismos técnicos, que permitem a localização e fiscalização do cumprimento das regras de conduta ou injunções, principalmente no que respeita às medidas de afastamento. Esta fiscalização não deve confluir com a dignidade pessoal do arguido, sendo efetuada por monitorização telemática posicional ou outra tecnologia idónea, de acordo com os sistemas tecnológicos adequados e dependendo sempre do consentimento do próprio e dos restantes intervenientes que também estejam envolvidos.” (Simões, 2015, p. 34).

Recolhendo a experiência adquirida e recolocando-se no mapa tecnológico, o governo português apresentou, através do programa Simplex+, a criação da *app* de apoio à vítima de violência doméstica, seguindo outros países europeus, como Espanha, França e Itália.

¹⁷ Statista, 2017. Acessível em: <https://www.statista.com/statistics/185663/internet-usage-at-home-european-countries/>

Decidimos, assim, incidir o foco nas aplicações móveis exclusivamente subordinadas à violência doméstica por esta se manter um fenómeno atual e uma importante área de estudo. A perceção do seu impacto às vítimas, famílias das vítimas, amigos e na sociedade no seu conjunto tem fomentando um empenho por parte dos Estados-membros (FRA, 2014). No entanto, e apesar deste esforço visível por parte dos países da UE, continua a existir uma lacuna nos dados exaustivos sobre a amplitude e a natureza do problema. As vítimas não se sentem encorajadas a denunciar os casos, por acreditarem que os sistemas de ajuda não lhes são suficientes (FRA, 2014). Esta lacuna nos dados fragiliza as ações e medidas assumidas pelos Estados-membros uma vez que não estão alicerçadas em dados concretos: “Embora alguns Estados-membros da UE e instituições de investigação tenham realizado inquéritos e outro tipo de estudos sobre este tema, a falta de dados exaustivos e comparáveis neste domínio continua a fazer-se sentir com toda a União (...)” (FRA, 2014 , p.7).

Por último, face às leituras e informações que apresentamos nesta secção do trabalho de investigação, entendemos justificada a missão de incidir o foco teórico na articulação entre a temática da violência doméstica e as aplicações móveis desenvolvidas por Estados-membros da União Europeia.

1.5. O universo do estudo e a questão de investigação

Numa tentativa de ir ao encontro do espírito das sociedades digitais e das potencialidades das novas tecnologias, em que a proliferação dos meios de comunicação e da Internet permite que os seus utilizadores estejam *online* 24 horas por dia (Delgado, 2015), a escolha para o universo de estudo da presente investigação reside nas aplicações móveis.

Por proximidade cultural, definimos que as aplicações em estudo representariam os países-membros da União Europeia, sendo que a seleção dependeu do vínculo oficial, por criação ou apoio, aos governos dos países em causa. Partindo desta premissa, identificámos cinco casos que correspondiam aos critérios: a aplicação italiana D.i.RE; MCAST – *Speak Now* criada em Malta; Meldcode da Holanda, AppVD de Portugal e, por fim, da Áustria, a FEM: Help.

O portal Statista (2017) prevê que em 2021 a população mundial ultrapasse os 352 mil milhões de downloads de aplicações móveis. Em termos europeus o mesmo portal indica que, em 2017, 85% dos europeus tinham acesso à Internet em suas casas,

sendo que 190 milhões de europeus dos 28 países-membros da União Europeia tinham, nesse ano, acesso à rede de forma diária.

Posto isto, partimos para esta investigação com a seguinte questão: Como podem as aplicações móveis ser uma ferramenta de apoio às vítimas de violência doméstica? Recolhemos a informação fundamental para clarificar a definição de conceitos, passando pela evolução dos mesmos até chegarmos ao uso da tecnologia – especificamente das aplicações móveis – como ferramenta de auxílio às vítimas ou de combate à violência doméstica.

1.6. Objetivos da investigação

Tal como mencionado e detalhado no próximo capítulo, recorreremos a uma combinação de metodologias para encontrar a resposta à questão de partida da investigação aqui apresentada.

O presente trabalho tem como objetivo criar um instrumento de análise de aplicações móveis subordinadas à violência doméstica, sendo capaz de estabelecer parâmetros comparativos que incluem forças e debilidades, surgindo como instrumento de apoio para a conceção futura deste género de ferramentas.

De forma a atingir esse objetivo, foram criadas tabelas de avaliação às aplicações que resultam de uma extensa pesquisa sobre o tema. Os inquéritos às vítimas e a entrevista à responsável pelo departamento competente da criação da aplicação portuguesa, permite-nos complementar os resultados da pesquisa, contribuindo na própria análise das aplicações. Importa referir que esta comparação resulta na seleção das melhores do total das cinco aplicações, que mais contribuem para o combate e/ou à proteção da vítima do crime de violência doméstica.

1.7. Síntese metodológica

Na presente investigação aplicámos a metodologia do estudo de caso (Yin, 2018). Para reforçar as interpretações do nosso estudo empírico, enveredámos pela triangulação de dados, reforçando as conclusões obtidas pela combinação de diferentes métodos. Embora não tenha surgido na área das ciências sociais e humanas, a triangulação de dados tem sido aplicada, desde a conceção da ideia nos anos 50, em diversas áreas (Azevedo *et al*, 2013). Segundo Maxwell (1996), este método permite

diminuir o risco de conclusões limitadas que um método único pode promover, conduzindo assim a conclusões mais credíveis.

Dentro dos quatro tipos de triangulação existentes, sendo eles a triangulação de dados, a triangulação do investigador, a triangulação da teoria e a triangulação metodológica, apontados por Azevedo *et al* (2013), identificamos a nossa metodologia como triangulação metodológica que se refere “ao uso de múltiplos métodos para obter os dados mais completos e detalhados possíveis sobre o fenómeno” (Azevedo *et al*, 2013, p. 5).

Sendo este o tipo de triangulação mais utilizado e aplicado (Azevedo *et al*, 2013), definimos como métodos para a presente investigação a elaboração de um inquérito, através da plataforma social Facebook, a entrevista à responsável do núcleo de violência doméstica da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Marta Silva e, por último, a análise documental das aplicações móveis selecionadas.

1.8. Estrutura e organização do trabalho

No seguimento das preocupações anteriormente identificadas no ponto 1.3., procurámos estruturar este trabalho de investigação em quatro partes. O primeiro capítulo inclui uma revisão sobre o estado da questão, bem como a descrição das dificuldades em estudar o fenómeno. Optámos, ainda, por apresentar uma síntese de questões metodológicas, posteriormente apresentadas com maior detalhe, adiantando ao leitor o leque de opções assumidas para a investigação.

No segundo e terceiro capítulos avançamos com um enquadramento histórico em território europeu quanto à VD em geral e, mais concretamente, quanto à conceção de VDM neste espaço geográfico, permitindo uma compreensão da dimensão evolutiva do fenómeno no espaço europeu. Na sequência deste entendimento, prosseguimos com uma abordagem à evolução da tecnologia como elemento de auxílio às vítimas de VD, incidindo o foco sobre as aplicações móveis promovidas, desenvolvidas ou lançadas pelos governos dos países membros selecionados, atribuindo uma preocupação e vontade política dos países no combate e prevenção à violência doméstica.

No quarto capítulo apresentamos a descrição mais pormenorizada das opções metodológicas subjacentes ao *corpus* do trabalho. O capítulo procede à apresentação e definição das categorias de análise aplicadas aos casos selecionados.

Finalmente, o quinto capítulo consiste na análise das aplicações móveis através de tabelas comparativas e na discussão dos resultados, esforço esse secundado por informação resultante dos testemunhos das vítimas de violência doméstica. As considerações finais procuram, posteriormente, sistematizar a análise realizada sobre as aplicações móveis disponibilizadas pelos Estados-membros selecionados, adiantando potenciais pistas de investigações futuras sobre o tema.

Capítulo II – Violência doméstica: conceitos, perspectivas e números

2.1. Violência doméstica no século XXI: o contexto Europeu

Como já tivemos oportunidade de adiantar, o manual pluridisciplinar *Violência Doméstica, implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno* (2016), sob a coordenação do juiz desembargador Paulo Guerra e da procuradora-geral adjunta Lucília Gago, com textos da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG), entende a violência doméstica como um “comportamento violento continuado ou um padrão de controlo coercivo exercido, direta ou indiretamente, sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar”, (CIG, 2016, p. 23), seja cônjuge, companheiro/a, filho/a, pai, mãe, avó, avô, ou que, mesmo não coabitando, seja companheiro/a, ex-companheiro/a ou familiar. Embora a violência doméstica possa incluir familiares em diferentes graus, de ambos os sexos, “particulariza-se a violência conjugal, forma de violência exercida por um dos companheiros ou ex-companheiro sobre o outro” (CIG, 2016, p. 23). O grupo de estudo reforça ainda que a violência doméstica é um comportamento deliberado, através do qual um agente procura controlar o outro, negando-lhe a liberdade a que tem direito.

No panorama europeu, os níveis de violência, as definições e a aceitação do fenómeno, esclarece a Agência da União Europeia para os Direitos Fundamentais (FRA, 2014)¹⁸, podem variar em função das particularidades de cada contexto. Essa diferença de valores, refere o organismo, acontece devido a cinco principais fatores, apresentados em seguida.

Num primeiro aspeto, a aceitação da violência doméstica na partilha social, seja em seminários, conversas entre amigos, palestras, entre outros. É importante perceber que a abertura para o diálogo varia de cultura para cultura e que muitas vezes a violência de um parceiro íntimo remete, aos olhos de uma sociedade, para o foro privado de cada pessoa;

Num segundo ponto, quando uma maior igualdade de género se traduz em níveis mais elevados de divulgação da violência doméstica contra as mulheres, leva a uma maior abertura para a discussão pública sobre o assunto.

¹⁸ FRA, 2014. Acessível em: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-factsheet_pt.pdf

A exposição da mulher a fatores de risco pode ser analisada ao nível dos Estados-membros relativamente a fatores que podem aumentar a exposição à violência, seja em trabalho fora de casa, estilo de vida, entre outros;

Também as diferentes incidências da taxa de criminalidade entre países podem estar, por exemplo, relacionadas com zonas de maior densidade urbana, fazendo-se corresponder, tendencialmente, índices mais elevados de criminalidade aos maiores aglomerados populacionais;

E, por último, existe uma relação entre atos de violência perpetrados pelo parceiro íntimo, tendo como alvo as mulheres, e os hábitos de consumo de álcool dos seus autores/agressores.

Vários autores (Pleck *et al*, 1978; Fields e Kirchner, 1978) defendem que este fenómeno é transversal a qualquer estrato social, atravessando todas as culturas, sociedades e classes. No entanto, é inegável a emergência de um denominador comum nos dados e estatísticas publicados sobre o conceito: a maior incidência de casos de violência doméstica ocorre no seio de famílias inseridas em estratos socioeconómicos desfavorecidos. A CIG (2016) aponta que este é o resultado de fatores culturais-educacionais mais fortemente legitimadores da violência, presentes nestes estratos socioculturais ou, ainda, consequência da maior visibilidade que vítimas e agressores destes estratos possuem. Sem alternativas económicas e sociais, estes públicos recorrem com maior tendência às instâncias públicas de apoio a vítimas e entidades oficiais de controlo social, para além de serem grupos em que a vigilância das instâncias de regulação judicial e apoio social é menor.

A questão de patologia dos agressores também merece a nossa atenção. O manual da CIG (2016) indica ainda que, embora a ideia de psicopatologia como causa do comportamento violento esteja generalizada entre cidadãos e profissionais de diferentes áreas, o sujeito que agride pode não sofrer qualquer patologia ou dependência, seja de álcool ou drogas. Estudos internacionais demonstram que apenas 5 a 10% dos sujeitos perpetradores da violência doméstica ou conjugal terão algum tipo de psicopatologia/perturbação mental associada:

“É difícil aceitar a ideia de que estes padrões de violência continuada possam ser exercidos por indivíduos normais (e, contudo, são-no) e, além disso, aceitar que um indivíduo ‘igual a nós’ pode ser um agressor é ter de aceitar que ‘um de nós’ [eu

próprio, o/a companheiro/a, pai, mãe, familiar, amigo/a, colega], pode afinal, ser também um/a agressor/a” (CIG, 2016, p. 26).

Muito embora assuma como válido que o uso de álcool/drogas pode ser um facilitador ou desencadeador de situações de violência doméstica ou conjugal, Homem (2016) defende que não se deve considerar esse elemento como condição indispensável para o surgimento de casos de violência doméstica. Para suportar esta teoria, o autor destaca diferentes casos de violência doméstica e conjugal que não se encontram diretamente relacionados com o consumo de álcool, casos em que a maioria dos sujeitos agressores agride mesmo quando não está sob efeito de álcool e, por fim, casos em que a maioria das pessoas com dependências de substâncias não agride. O consumo de substâncias, conclui Homem (2016), funciona essencialmente como desculpabilização/estratégia de racionalização para evitar a responsabilidade pelos comportamentos violentos, em que o sujeito agressor diz: “Não fui eu, foi o álcool” ou “Só aconteceu porque bebi demasiado”.

2.2. Perspetivas evolutivas sobre o conceito

A evolução tecnológica das últimas décadas tem trazido mutações ao conceito de violência doméstica (Hand *et al*, 2009). Trata-se de alterações que, por um lado, proporcionam às mulheres vítimas ferramentas no sentido de solicitar ajuda com maior facilidade e, por outro, resultam em novas técnicas de abuso à vítima por parte do agressor.

“(…) ICTs is not a new form of domestic violence and stalking: rather, the misuse of ICTs provides new and more extensive techniques for the control and abuse of women” (Hand *et al*, 2009, p. 2).

A possibilidade de, através da tecnologia, ser possível controlar alguém à distância veio desconstruir o conceito de *safe distance*, distância de segurança em língua portuguesa (ibidem). Hand *et al* (2009) afirmam que através de diversos meios, sejam telemóveis, gravadores digitais, *webcams*, computadores, Internet ou GPS, as vítimas de violência doméstica continuam, mesmo estando longe fisicamente dos agressores, a

sofrer de algum tipo de violência, seja *cyberstalking*, ameaças, controlo das suas redes sociais, contas de email, entre outros.

Nesta evolução de conceitos, o fenómeno *stalking* tem vindo a ganhar espaço na discussão pública. *Stalking*, ou perseguição em língua portuguesa, é o que se associa frequentemente à ideia de criminalidade sexual (CIG, 2016). No entanto, na definição atribuída no manual da CIG, *stalking* é um conjunto de comportamentos dirigidos a uma dada pessoa, envolvendo proximidade visual e física persistente, a insistência na comunicação não consensual ou o recurso a ameaças verbais, escritas ou implícitas, ou a combinação destas, passível de provocar elevado medo nas vítimas e repetindo-se em diferentes ocasiões (ibidem). Uma outra dimensão cada vez mais presente, vinculada ao voraz desenvolvimento tecnológico, é a versão do crime no espaço tecnológico. Definido pelo Stalking Resource Center¹⁹ como *cyberstalking*, o gesto ganha uma amplitude e uma dimensão nunca antes vista, potenciado pela multiplicidade dos usos da tecnologia:

“The *cyberstalking* has been used to describe a variety of behaviors that involve repeated threats and/or harassment, by the use of electronic mail or other computer-based communication, that would make a reasonable person afraid or concerned for his or her safety” (Southworth, C. *et al*, 2007, p. 843).

Neste tipo de crime, o agressor controla, intimida e persegue a vítima através do acesso à Internet, seja violando as suas contas nas redes sociais, controlando os emails ou através de contacto com a vítima por mensagens. Nestes casos, as aplicações móveis são também utilizadas de forma a controlar ou perseguir a vítima, principalmente se esta estiver com o serviço de *Global Positioning System* (GPS) ligado. Southworth *et al* (2007) afirmam que os casos de *cyberstalking* dispararam nos últimos anos, sendo cada vez mais recorrentes relatos das vítimas sobre o uso da tecnologia por parte dos agressores para as controlar ou perseguir. Os autores indicam que a rápida expansão e disponibilidade da nova informação tecnológica cria novas ameaças tanto às vítimas de violência doméstica como aos peritos no tratamento dos casos. Como solução, defendem que estudar e perceber melhor o fenómeno de perseguição com uso à tecnologia permitirá uma melhor avaliação e plano de segurança para as vítimas.

¹⁹ SPARC. Acessível em: <https://www.stalkingawareness.org/definition-faqs/>

Esta ideia é advogada por Vilic *et al* (2018), ao afirmarem ser necessário uma sensibilização para o fenómeno, assim como a implementação de medidas de proteção para as utilizadoras e os utilizadores das novas tecnologias.

“(…) It is necessary, inter alia, to intervene between various social actors and institutions. In addition to other measures, continuous and focused public sensitization of violence against women in cyberspace and on social networks is necessary, as well as the establishment and implementation of effective measures for the protection of users safety in the cyber space, as well as an adequate response to the state and changes of already existing legal norms, in accordance with the specific documented data on the phenomenon of cyber violence against women” (Vilic *et al*, 2018, p. 348).

O Instituto Nacional de Justiça dos Estados Unidos da América²⁰ indica que mais de um milhão de mulheres é perseguida por ano naquele país. No espaço europeu, de acordo com a FRA (2014), uma média de 18% das mulheres europeias já foi perseguida em algum momento das suas vidas, sendo que a maioria conhecia o autor ou teve uma relação íntima com o mesmo. Em Portugal, o mais recente relatório sobre *stalking*²¹, da responsabilidade da Associação de Apoio à Vítima (APAV), indica que a violência psicológica é o comportamento de *stalking* ou *cyberstalking* mais referenciado, sendo as mulheres com idade até aos 29 anos as principais vítimas.

2.3. Perspetivas legais: o contexto português

No contexto português, o crime de violência doméstica é consagrado pela primeira vez no Código Penal em 1982, no artigo 152º (maus tratos ou sobrecarga de menores e de subordinados ou entre cônjuges), sendo punido com pena de prisão por um período de 6 meses a 3 anos e multa até 100 dias quando, devido a “malvadez ou egoísmo”, o pai, mãe ou tutor de menor de 16 anos ou todo aquele que o tem a seu cuidado ou à sua guarda ou a quem coubesse a responsabilidade da sua direção ou

²⁰ Office on Violence Against Women (OVW), U.S. Department of Justice. Acessível em: <https://www.justice.gov/ovw/page/file/922506/download>

²¹ APAV, 2014. Acessível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_Stalking.pdf

educação, infligir maus tratos, tratar cruelmente ou não lhe prestar os cuidados ou assistência à saúde que os deveres decorrentes das suas funções lhe impõe²².

Com vigência a 01 de janeiro de 1983, o documento torna-se alvo de várias alterações nos anos que se seguem. Em 1995, a reforma do Código Penal elimina os conceitos de “malvadez ou egoísmo”, sendo aumentadas as penas de 1 a 5 anos de prisão e acrescentados os crimes de maus tratos psíquicos, com a proteção legal a ser “estendida àqueles que, embora não casados, vivessem em condições análogas às de cônjuges, em como às pessoas idosas e doentes” (Simões, 2015, p. 6).

A definição do fenómeno da violência doméstica como crime público verifica-se através da Lei nº7/2000, de 27 de maio, de 2000, embora o Ministério Público já pudesse dar início ao processo a partir de 1998, mesmo que não fosse apresentada queixa, desde que o interesse da vítima se impusesse. Simões (2015) situa a alteração mais significativa em 2007, com a revisão do Código Penal. Nesse momento, o crime é dividido em três tipos: crime de violência doméstica (artigo 152º), “maus tratos” (artigo 152º-A) e “violação de regras de segurança” (artigo 152º-B).

A última alteração ao artigo 152º do Código Penal acontece através da Lei nº19/2013, a 21 de fevereiro de 2013, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. Esta alteração vem ainda abranger a alínea b) do número 1 do artigo em causa, os conceitos de relações de namoro ou análogas à dos cônjuges, “ainda que sem coabitação”.

Para além das alterações ao Código Penal, outros trabalhos legislativos têm sido levados a cabo como consequência de “uma crescente consciencialização pública e política da problemática da violência doméstica” (Simões, 2015, p. 5). O conceito de violência doméstica abrange, assim, um enorme grupo de vítimas e amplo padrão de comportamento, sendo um fenómeno de longa data, legitimada ora por dogmas religiosos e políticos, ora pela ideologia patriarcal, fazendo parte da história da família de todas as sociedades (Dias, 2010).

Por outro lado, o crime de violência doméstica encontra um processo criminal bastante mais complexo quando comparado com outros tipos de crimes. Explica Simões

²² O artigo define ainda que a punição contempla, também, atividades perigosas, proibidas ou desumanas, ou sobrecarga, física ou intelectual, com trabalhos excessivos ou inadequados de forma a ofender a sua saúde, ou o seu desenvolvimento intelectual, ou a expô-lo a grave perigo. A mesma pena é atribuída quando a vítima se apresenta como seu subordinado, por relação de trabalho, mulher grávida, pessoa fraca de saúde, menor ou alguém reconhecido como cônjuge. Acessível em: <https://app.parlamento.pt/violenciadomestica/conteudo/pdfs/legislacao/codpenal.pdf>.

que “é comum as vítimas assumirem traços de personalidade de insegurança e medo, colocando em causa, muitas vezes, o próprio processo criminal” (2015, p. 6). Contemplando essa complexidade, é aprovada a Lei nº112/2019, de 16 de setembro, que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas e revogando a Lei n.º 107/99, de 3 de Agosto, e o Decreto-Lei n.º 323/2000, de 19 de dezembro. É então criado o Estatuto de vítima, transpondo a diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho Europeu, que estabelece normas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas. Segundo a APAV a criação deste estatuto visa “enfatizar a posição” da vítima no “ordenamento jurídico e reforçar a sua associação a um conjunto de direitos, permitindo uma maior certeza jurídica e uniformidade no que aos direitos das vítimas diz respeito por toda a UE (2015, p. 21)”.

2.4. A violência doméstica e as mulheres

Como já tivemos oportunidade de referir, os casos de violência doméstica são manifestamente mais comuns em situações em que a mulher é a vítima e o homem o agressor. Na versão portuguesa, editada em 2003, do *Manual de Recursos – Estratégias de Combate à Violência Doméstica*²³, lançado pelo Gabinete das Nações Unidas de Viena – Centro para o Desenvolvimento Social e Assuntos Humanitários, e que serve de guia aos Estados-membros, é registada a controvérsia existente em torno da definição de homem como vítima.

“Muitos autores²⁴ que escrevem sobre este tema consideram que, embora algumas mulheres possam ser violentas com os maridos, essa violência não é tão frequente como a que é infligida às esposas: a mulher age, geralmente, em defesa própria. A violência da mulher raramente se repete e não provoca ferimentos. Além disso, nos casos em que o marido foi agredido, não se verifica que ele viva com receio” (DGS, 2003, p. 11).

²³ Direção-Geral da Saúde (2003). Acessível em: [file:///C:/Users/FMSantos/Downloads/i006141%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/FMSantos/Downloads/i006141%20(2).pdf)

²⁴ Ver E. Pleck e outros, “The battered data syndrome: a comment on Steinmetz’s article”, *Victimology*, nº2, 1978, p. 680; e MD Fields e RM Kirchner, “Battered women are still in need: a reply to Steinmetz”, *Victimology*, nº3, 1978, p. 216.

No contexto português, os números mais recentes da APAV ditam que é a mulher a principal vítima de qualquer tipo de violência, incluindo a doméstica. No ano de 2017, o crime de violência doméstica ultrapassou os 75% dos casos recebidos pela associação, dos quais cerca de 83% correspondiam a mulheres agredidas pelos cônjuges, ex-cônjuges, companheiros ou ex-companheiros. Em média, durante o ano de 2017, 14 mulheres foram vítimas de violência por dia, um total de quase 100 mulheres por semana. O Observatório de Mulheres Assassinadas, num estudo recente²⁵ divulgado em novembro de 2018, aponta que 28 mulheres foram assassinadas por familiares ou companheiros durante esse ano, mais 10 do que no ano de 2017. Até 9 de fevereiro do presente ano 9 mulheres foram assassinadas pelos namorados, maridos, ex-companheiros ou outros familiares²⁶. Tais números levaram a que um grupo de amigos organizasse através do Facebook uma marcha silenciosa pelas ruas de Lisboa em homenagem às vítimas²⁷. O encontro reuniu mais de 400 pessoas.

Segundo o manual da CIG (2016), de acordo com diferentes estudos, a violência doméstica é a forma mais frequente de violência sofrida pelas mulheres. “São atos e comportamentos dirigidos contra a mulher que correspondem a agressões físicas ou sua ameaça, a maus tratos psicológicos e emocionais, a intimidação e a coação, a abusos ou assédios sexuais, ao desrespeito dos seus direitos na esfera da vida reprodutiva ou da cidadania social” (CIG, 2016 p.24).

A Organização das Nações Unidas (2000) torna claro que a violência doméstica, em especial o espancamento da mulher, é talvez a forma mais generalizada de violência contra as mulheres, reforçando que em países onde se encontram disponíveis estudos reconhecidos ou elaborados pelos governos locais, se verifica que 20% das mulheres são vítimas de maus tratos por parte dos homens com quem vivem. Também no espaço da UE, a mulher é apontada como a vítima mais comum, tornando a definição de violência contra as mulheres um assunto de necessária discussão pública e preocupação dos Estados-membros.

²⁵ UMAR: OMA, 2019. Acessível em:

http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMIC%C3%8DDIO_Relat%C3%B3rio_2018_em_18_02_2019.pdf

²⁶ *Jornal de Notícias*, 2019. Acessível em: <https://www.jn.pt/nacional/interior/ja-morreram-nove-mulheres-vitimas-de-violencia-domestica-em-2019-10532610.html>

²⁷ *Público*. Acessível em: <https://www.publico.pt/2019/02/10/sociedade/noticia/centenas-marcharam-silencio-homenagear-vitimas-violencia-domestica-1861455>

A Declaração das Nações Unidas sobre a Eliminação da Violência Sobre as Mulheres²⁸, de 1993, define violência contra as mulheres como “todo o ato de violência baseado na pertença ao sexo feminino que tenha ou possa ter como resultado o dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico da mulher”, incluindo também a ameaça de tais atos, a coação ou a privação arbitrária de liberdade, na vida pública ou privada. Este tipo de violência inclui violência física, emocional e psicológica, social e económica, sexual em qualquer situação, estando também incluídas quaisquer práticas tradicionais que prejudiquem as mulheres, como, por exemplo, a mutilação genital feminina (CIG, 2016).

Importa, no entanto, referir que nem todos os autores defendem uma atribuição feminina à violência doméstica. O manual da CIG sublinha a existência de vários trabalhos que, “além de contestarem a utilização de termos neutros a respeito da violência doméstica, contrariam a assunção exclusiva da mulher como vítima”, uma vez que sugere um “efeito negativo para as vítimas homens” (CIG, 2016, p. 23). Por esta razão, explica, a realidade atual, ou seja, mais mulheres vítimas do que homens, não deve impedir de se ter em conta as situações de violência perpetrada por mulheres e situações de violência sobre os homens. Inúmeras críticas têm vindo a público, em diferentes países, relativamente às políticas de intervenção na violência doméstica, contestando a focalização quase exclusiva na figura da mulher-vítima e do homem-agressor. Muitos autores afirmam que essa perspetiva tem como consequência o esquecimento do papel da mulher enquanto protagonista de várias formas de agressão no seio da família (sobre crianças, sobre idosos e sobre homens) (ibidem).

Não obstante, o II Plano Nacional contra a Violência²⁹ (2003) reforça a ideia de que a grande maioria de situações que prefiguram casos de violência doméstica são ainda as exercidas sobre as mulheres pelo seu marido ou companheiro. Admitindo que a violência doméstica é um assunto delicado e de combate muito difícil, o II Plano Nacional contra a Violência (2003) discrimina que, segundo o Conselho da Europa, a violência contra as mulheres no espaço doméstico é a maior causa de morte e invalidez entre mulheres dos 16 aos 44 anos, ultrapassando o cancro, acidentes de viação e até a

²⁸ Declaração das Nações Unidas sobre a Eliminação da Violência Sobre as Mulheres. Acessível em: <http://gddc.ministeriopublico.pt/sites/default/files/declaracaoviolenciamulheres.pdf>

²⁹ II Plano Nacional contra a Violência Doméstica, 2003. Acessível em: <https://dre.pt/pesquisa/-/search/666708/details/maximized>

guerra. O plano mostra que semanalmente morrem mais de cinco mulheres por razões diretas e indiretamente relacionadas com atos de violência doméstica.

Cumprindo ainda referir que esta separação é consequência da ordem de género socialmente estabelecida, que define uma posição de subordinação da mulher relativamente ao homem. Segundo o II Plano Nacional (2003), o homem exerce o poder sobre as mulheres de diferentes formas, sendo a violência uma das mais graves manifestações desse poder. Esta ordem hierárquica, continua o documento, é mantida pelo conjunto da sociedade através de mecanismos como as leis ou, entre outros, as instituições, verificando-se que a discriminação e a violência contra as mulheres acabam por ser socialmente aceites na medida em que fazem parte do sistema social estabelecido.

Estas análises do fenómeno conduzem-nos, assim, para dois pontos de relevante interesse para o presente estudo, nomeadamente: a relação que a vítima tem com o agressor; e os meios e ferramentas de estudo disponíveis relativos à violência doméstica. Tanto o manual criado pelo CIG (2016) como o último relatório do Observatório das Mulheres Assassinadas (OMA)³⁰ defendem a ideia de que uma das maiores e mais complexas especificidades da violência doméstica é precisamente ocorrer no contexto das relações íntimas, nas quais o agressor, para além de uma particular proximidade afetiva, dispõe de todo um leque de conhecimentos e estratégias para controlar a vítima, ou as vítimas. O OMA conclui, inclusive, que o lugar de maior perigo para a vítima é a sua residência.

Manita (2004) acrescenta que estas relações, para além de íntimas, são complexas; as interações entre companheiros estão envolvidas por uma forte componente emocional e sexual e, não obstante esse fator, existem papéis e responsabilidades partilhadas que dizem respeito à sua vida e à vida dos filhos, como a gestão dos bens, a alimentação, a educação, as atividades sociais, profissionais. De acordo com a CIG (2016) é, portanto, mais fácil ao agressor criar uma rede de dependências e controlos que ‘armadilham’ a relação e tornam mais difícil à vítima a rutura com a relação abusiva.

O manual relata um ciclo de evolução de uma relação abusiva que importa perceber na presente investigação. A vítima, numa primeira fase, acredita que vai ser capaz de evitar a violência, apaziguar o agressor, acreditando que se tratam de atos

³⁰ UMAR: OMA, 2019. Acessível em: http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMIC%C3%8DDIO_Relat%C3%B3rio_2018_em_18_02_2019.pdf

isolados, que não se vão repetir e encontra justificações para esses atos. No entanto, com o passar do tempo, com a repetição dos casos e o aumento da violência, a vítima acaba por constatar que não tem qualquer controlo ou culpa sobre a situação e os argumentos que até aí iam permitindo justificar o ato deixam de funcionar. Até que essa constatação seja feita, o ciclo da violência é vivido com um misto de medo, esperança e amor. A primeira das três fases do ciclo da violência é a fase mais prolongada, a última a mais curta e, em situações de violência continuada, tende mesmo a desaparecer. (ibidem).

Explica o manual que, na maioria dos casos, oferecer resistência ou responder agressivamente tende a produzir uma escalada na violência em vez de a suspender e que, ao longo do tempo, os atos de violência tendem a aumentar de frequência, intensidade e perigosidade. Perante estes cenários, a vítima enfrenta um risco ainda maior com consequências mais intensas, entrando num ciclo em que a própria se vê num ponto sem retorno, sem solução, e começa a perder o controlo sobre si própria e a sua vida. O resultado é a perda de autoconfiança, autoestima e o surgimento de um sentimento de impotência, que a torna refém de um ciclo de violência (ibidem).

Perceber este ciclo de violência, o comportamento da vítima e as consequências que esse mesmo ciclo tem na vítima é um passo essencial para abrir caminho ao estudo deste fenómeno e do próprio trabalho aqui apresentado. É importante referir, conforme indicado no trabalho da CIG (2016), que milhares de mulheres são diariamente expostas a esta violência física, intelectual, emocional e espiritual, a situações de humilhação, controlo e vivem embrulhadas em medo e insegurança, centradas nas variações do estado de humor do seu companheiro e orientando a sua vida exclusivamente para a satisfação das necessidades do homem, excluindo-se a si enquanto pessoa e enquanto ator social. Nesse sentido, assume-se a dificuldade em pedir à vítima uma reação que permita desbloquear uma situação de agressão. Em muitos casos a vítima está perante uma situação de submissão intelectual e física ao agressor, que muitas vezes lhe incapacita a liberdade de pensar e sentir (Homem, 2016).

Perante este quadro, importa perceber de que forma poderão as aplicações móveis contribuir, se não para a resolução do problema, para o combate ao fenómeno.

2.5. Os números da violência doméstica na UE e em Portugal

Sílvia Portugal (2000) afirma que não é fácil fazer uma seleção de dados que caracterize a realidade da violência doméstica, uma vez que é uma área onde existe uma diferença entre o que é declarado e o que é realmente vivido, além de que a bibliografia disponível continua em falta. No entanto, algumas entidades e estudiosos têm desenvolvido diversos trabalhos nesse sentido.

A Organização Mundial de Saúde (OMS), no estudo *Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*³¹ (2013), refere que mundialmente 42% das mulheres está ou já esteve numa relação com um parceiro que praticou violência seja psíquica, física ou sexual. Os números aumentam para 38% quando se trata de mulheres mortas pelos seus parceiros (OMS, 2013).

No espaço europeu, indica o mesmo estudo, cerca de 26% das mulheres experienciam este tipo de violência praticada pelos seus parceiros, com maior incidência em mulheres dos 35 aos 39 anos, ultrapassando os 36%.

O maior estudo à violência nas mulheres organizado pela Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (FRA), em 2014, abrangendo os 28 países e questionando um total de 42 mil mulheres com idades compreendidas entre os 18 e os 74 anos, a viver na União Europeia, indica que 13 milhões de mulheres foram vítimas de violência física durante os 12 meses anteriores ao período em análise. Os dados confirmam que uma em cada 20 mulheres (5%) foi vítima de violação desde os 15 anos de idade³². O relatório tem em conta as experiências de violência física, sexual ou psicológica, incluindo atos violentos perpetrados por um parceiro íntimo, isto é, violência doméstica, o maior tipo de violência contra as mulheres, bem como sobre a perseguição, o assédio sexual e, essencial para o presente trabalho, o papel desempenhado pelas novas tecnologias nos abusos sofridos.

Morten Kjaerum (FRA, 2014), diretor da FRA, refere que os dados revelados colocam à vista graves abusos que afetam a vida de muitas mulheres, mas que raramente chegam ao conhecimento das autoridades. O autor salienta que, desde os 15

³¹ OMS, 2013. Acessível em:

https://repositoriocientifico.ualantica.pt/bitstream/10884/407/1/2001_THEMIS.pdf

³² Este valor tem por base as respostas à seguinte pergunta: desde os seus 15 anos de idade até à data, quantas vezes alguém a obrigou a ter relações sexuais, segurando-a à força ou magoando-a de alguma forma?

anos, uma em cada 10 mulheres foi vítima de algum tipo de violência sexual, e uma em cada 20 foi violada.

O estudo conclui que pouco mais de uma em cada cinco mulheres sofre de alguma forma de violência física e/ou sexual perpetrada por um parceiro atual ou anterior, e um pouco mais de uma em cada 10 mulheres afirma ter sido alvo, antes dos 15 anos, de alguma forma de violência sexual perpetrada por um adulto. No entanto, não será insignificante o facto de que apenas 14% das mulheres denunciaram à polícia o incidente de violência mais grave exercida por um parceiro íntimo, e 13% o incidente de violência mais grave às mãos de alguém que não o parceiro (ibidem).

Os dados sobre violência doméstica podem ser interpretados de diferentes formas, variando de país para país, pelo que o fator cultural explica essas ambivalências. A sua leitura pode variar, por exemplo, nos índices de vitimação em que pode, ou não, ser aceitável, do ponto de vista da cultura do país, conversar com outras pessoas sobre as experiências de violência contra as mulheres.

No que respeita à violência doméstica, o trabalho da FRA indica que, entre as mulheres entrevistadas com uma relação com um homem, 22% são vítimas de violência física e/ou sexual perpetrada por ele. E sugere, por isso, que a amplitude da violência exercida por parceiros íntimos adquira uma atenção política renovada ao nível da União Europeia e dos seus Estados-membros. Continua o relatório referindo que de entre as inquiridas que dizem ter sido violadas pelo parceiro atual, cerca de um terço, ou seja, 31%, afirma ter sofrido seis ou mais incidentes de violação (ibidem).

Relativamente à situação das mulheres que conseguem terminar a relação, a FRA indica que muitas mulheres permanecem vulneráveis aos abusos, sendo necessário que as entidades competentes lhes proporcionem segurança e proteção. Já quanto à violência doméstica psicológica, a pesquisa salienta que, de entre as mulheres que mantinham uma relação no momento do inquérito, 7% sofriam quatro ou mais formas diferentes de violência psicológica (ibidem).

A dimensão digital não foi esquecida no relatório. O *stalking* é também contemplado pelo estudo da FRA, ao indicar que, desde os 15 anos, uma em cada cinco mulheres foi vítima de alguma forma de perseguição, tendo 5% dessas mulheres sido perseguidas nos 12 meses anteriores ao inquérito. O relatório menciona, porém, que três em cada quatro casos de perseguição registados no inquérito nunca chegaram ao conhecimento da polícia. São indicadores que podem demonstrar uma lacuna na legislação dos Estados-membros (ibidem):

“Quando a perseguição é reconhecida pela legislação nacional, as mulheres deveriam ser encorajadas a denunciar este tipo de ocorrências assim que elas se produzem. Simultaneamente, a utilização e a eficácia das disposições jurídicas relativas à perseguição devem ser revistas ao nível dos Estados-membros da União Europeia e os que não possuam uma legislação exaustiva nesta matéria devem ser incentivados a adotar leis que respondam às necessidades das vítimas” (ibidem, p. 12).

Em relação ao papel da Internet e das redes sociais, a agência constata que 23% das vítimas de perseguição referem terem sido obrigadas a alterar o endereço de correio eletrónico ou mudar de número de telefone na sequência do caso mais grave de perseguição que sofreram. Recomenda-se que a Internet e as plataformas das redes sociais tomem medidas para prestarem uma assistência proactiva às vítimas de perseguição, na denúncia desses abusos, e ser incentivadas a combater o comportamento dos autores. Ao mesmo tempo, frisa, a polícia pode ser encorajada a reconhecer e investigar sistematicamente os casos de perseguição cibernética (ibidem).

No contexto português, a APAV (2017) revela que entre 2013 a 2017 registou-se um total de 36.528 processos de apoio a pessoas vítimas de violência doméstica. Estes valores traduziram-se num total de 87.730 factos criminosos. Das vítimas mais de 85% correspondem a mulheres. Com idades compreendidas entre os 26 e os 55 anos (cerca de 41%), as vítimas de violência doméstica são, sobretudo, mulheres casadas (34%) e pertencem a um tipo de família nuclear com filhos/as (41,9%).

Quando se procuram elementos sobre o agressor, o estudo mostra que cerca de 34% das incidências corresponde ao cônjuge, 16% a companheiros e 10% a ex-companheiros. O domicílio, seja partilhado com a vítima ou não, tem-se mantido, no âmbito cronológico considerado, como o local mais perigoso para as vítimas, seguindo-se a via pública (8% dos casos) e o local de trabalho (2%). Tendo em conta o tipo de problemáticas existentes, prevalece o tipo de vitimação continuada em cerca de 80% das situações, com uma duração média entre os 2 e os 6 anos (15,1%). Em concordância com a tendência europeia, demonstrada pelo estudo da FRA (2014), apenas 40% das vítimas apresentaram queixa (APAV, 2017).

Em termos de saúde, a Organização Mundial indica que as mulheres que sofrem ou sofreram de violência doméstica necessitam de maiores cuidados de saúde, seja por

questões físicas ou psíquicas, em comparação com mulheres que nunca experienciaram este tipo de violência. Dita o relatório da OMS (2013) que 16% das mulheres vítimas tem problemas de gestação e que o risco de aborto é duas vezes maior. A depressão é também registada como uma doença comum em mulheres vítimas, sendo duas vezes maior o risco quando comparadas com mulheres não vítimas.

Relativamente ao número de assassinatos de mulheres em contexto de intimidade ou relações familiares, é de salientar, em Portugal, a tendência de aumento em 2018, comparativamente ao ano anterior. Segundo dados do Observatório de Mulheres Assassinadas (2018), até novembro de 2018 foram assassinadas 24 mulheres, mais quatro femicídios do que em 2017, registados pela UMAR. O relatório refere que 16 outras mulheres viram a sua vida ser atentada. Em 2018, aponta o Observatório, o grupo etário que registou mais assassinatos foi o de mulheres com mais de 65 anos, seguindo-se a faixa etária entre os 36 e os 50 anos. Os dados disponíveis permitem estabelecer uma relação entre o femicídio e a violência doméstica exercida contra as mulheres na conjugalidade, ou em sentido mais abrangente, nas relações de intimidade.

O estudo do Observatório de Mulheres Assassinadas nota que o homicídio de mulheres ocorre em todo o seu ciclo de vida, com particular incidência – e nos últimos anos de idade – em mulheres mais velhas. O femicídio relaciona-se com as questões de género e a violência que nas sociedades patriarcais é contra elas exercida. Tal como a violência doméstica, o homicídio das mulheres ocorre, na maioria das vezes, em suas casas e nas relações de intimidade presentes ou passadas. Por fim, relaciona-se o femicídio à violência doméstica, identificando-se a existência de um contexto violento prévio, muitas vezes continuado e conhecido por terceiros, sejam vizinhos, amigos, colegas de trabalho ou familiares (OMA, 2018).

Em Portugal, o mais recente Relatório Anual de Segurança Interna (RASI), referente ao ano de 2016, indica que foram registadas 27291 ocorrências relacionadas com crimes de violência doméstica, envolvendo mais de 32 mil vítimas e aumentando em 2% as estatísticas, quando comparado com o ano de 2015. No que respeito ao pedido de ajuda, diz o relatório que a maioria das vezes (77,4%) são as vítimas a pedir a intervenção das forças de segurança, seguindo-se os familiares ou vizinhos (8,7%), o conhecimento das próprias forças de segurança (3,9%) e a denúncia anónima (2,8%). Atualmente, a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica integra 127 estruturas de atendimento, 13 respostas de emergência e 39 casas-abrigo. Em março,

essas casas acolhiam 263 mulheres e 293 crianças, segundo dados oficiais tornados públicos pela APAV (2017).

Capítulo III – As Tecnologias e a Violência Doméstica

3.1. Novas formas de comunicar: as aplicações móveis

A inovação tecnológica ganha cada vez mais dimensão e espaço no nosso quotidiano. Compreende-se que se vive atualmente uma era de revoluções tecnológicas, tão fortemente apregoada e debatida por filósofos e cientistas contemporâneos. Vivemos numa época em que, através de ferramentas multifacetadas, surgem novas formas de resolver problemas. Diariamente nascem novos projetos inovadores, num mundo aberto ao estabelecimento de novas ideias e conceitos, seja de grandes ou pequenos líderes (Delgado, 2015).

Parte dessa revolução é estimulada com a criação e o desenvolvimento do *smartphone*, percebendo-se desde cedo a potencialidade que este novo aparelho traz para a sociedade, para além de um *ringtone*. Jones (2011, p. 34) destaca, neste capítulo, o surgimento do Iphone da Apple em 2007:

“A huge step up in functionality arrived with Apple Iphone 2007. It is not only the iphone’s own advanced features which have proven to be a game-changer in the mobile area, but also the fact that its success has led competitors to create other equally capable devices. With the iphone, android devices, and windows phone 7 products, what used to be phones with added-on computing capabilities have morphed into mini-computers which can also make phone calls. (...) Apple initially encouraged developers to add functionality to the iphone by creating Web apps that is HTML-based programs which used JavaScript and CSS to provide interactivity. Developers, however, were not satisfied with this approach, which did not provide full access to the capabilities of the iphone, and in 2008 Apple announced that it would allow 3rd party native applications on the iphone” (Jones, 2011, p. 34).

Delgado (2015, p. 18) acredita que, em plena era da informação, a proliferação dos meios de comunicação e da própria Internet permitiu que os utilizadores se liguem à rede 24 horas por dia, através de telemóveis, portáteis, *tablets*, entre outros equipamentos. O autor refere que se assiste a uma mudança massiva do comportamento do consumidor, como consequência da utilização dos dispositivos móveis.

Purcell *et al* (2010) sintetizam a definição de aplicações móveis como aplicativos para o utilizador final de *software* que são desenhados para um sistema operativo de telemóvel e que ampliam as capacidades do telefone, permitindo que os mesmos executem tarefas específicas. As aplicações móveis vieram permitir ao utilizador uma agregação de conteúdos e serviços, disponíveis a qualquer hora e em qualquer lugar. Os seus utilizadores podem comprar produtos, pedir comida, efetuar pagamentos, consultar serviços e informações, pedir direções e até mesmo pedir ajuda. (Kim, Lin & Sug, 2013).

Segundo o relatório da International Telecommunication Union³³ (ITU), em 2016, no universo de 104 países, mais de 80% da população jovem estava online. Nos países desenvolvidos, 94% dos jovens – idades compreendidas entre os 15 e os 24 anos – usam a Internet, comparando com os 67% de utilizadores jovens dos países em desenvolvimento. Da massa jovem *online*, isto é, dos 830 milhões de jovens que estão *online*, 320 milhões residem na China e na Índia. Em 2018, no seu mais recente relatório³⁴, a ITU (2018, p. 30) indica que mais de metade (51,2%) da população mundial está *online*.

O destaque reside nos estratos mais jovens pois são a faixa populacional que mais consome Internet. Contudo, indica o mesmo relatório, 48% da população mundial usa a Internet seja em que dispositivo for. Compreende-se que a curto prazo mais de metade da população mundial tenha acesso à Internet como parte do seu quotidiano. No que diz respeito às subscrições de Internet nos telemóveis, o relatório realça o aumento anual de 20% de subscrições nos últimos cinco anos, prevendo um alcance de 4,3 mil milhões de subscrições no final de 2017 (*ibidem*).

Em termos europeus, o portal Statista³⁵ (2017) indica que 85% dos europeus têm acesso à Internet nas suas casas, um aumento de 30% quando comparado com os dados de 2007. Na Europa, cerca de 190 milhões de pessoas dos 28 países têm acesso à Internet de forma diária. O portal prevê que em 2021 o Reino Unido atingirá os 95% de residentes com acesso à Internet, logo ao lado dos utilizadores a residir em França com

³³ ITU- Relatório 2016. Acessível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf>

³⁴ ITU-Relatório 2018. Acessível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2018/MISR-2018-Vol-1-E.pdf>

³⁵ Statista. Acessível em: www.statista.com

82% e na Alemanha com 83%. Indica o portal que mais de metade dos europeus (56%) acedem à Internet através do seu telemóvel, atingindo um uso diário de 71%.

Relativamente às famílias portuguesas, segundo os resultados dos inquéritos à utilização de tecnologias da informação e da comunicação, do Instituto Nacional de Estatísticas (INE)³⁶, de 2016, 74% das famílias portuguesas tinham acesso à Internet em casa, a maioria em banda larga, sendo este o tipo de acesso predominante entre as famílias com crianças (94%) e entre as que residem na região de Lisboa (82%). Durante o mesmo ano, 23% das pessoas efetuaram encomendas via Internet, sendo uma prática mais frequente para quem completou o ensino superior (53%) e para quem tem idade entre 25 e 34 anos (44%). As redes sociais registam uma participação de 74% dos utilizadores de Internet em Portugal.

No contexto empresarial, o inquérito do INE indica que, em 2016, 70% das empresas portuguesas com 10 ou mais pessoas ao serviço acedem à Internet em banda larga móvel. Destas, 64% das empresas têm *website*, 45% utilizam as redes sociais como estratégia de ligação a clientes, fornecedores ou parceiros de negócio e 41% enviam faturas eletrónicas a outras empresas ou entidades públicas. É também referido que 18% das empresas adquiriram serviços de *cloud computing*, principalmente de correio eletrónico. De notar ainda que 13% das empresas analisaram *big data* em 2015, tendo principalmente como fonte a geolocalização de dados a partir de dispositivos portáteis (57%) e a utilização de dados gerados a partir de meios de comunicação digital (54%) (ibidem).

No universo das aplicações, em termos mundiais, o portal Statista (2017) indica que durante o ano de 2016 os consumidores fizeram o *download* de 149,3 mil milhões de aplicações móveis. O portal prevê que em 2021 esse valor ultrapasse os 352 mil milhões de *downloads*. Até julho de 2017, o Facebook liderava a tabela com mais de 158 milhões de *downloads*. O Statista (2017) refere que até março de 2017 existiam 2,8 milhões de aplicações disponíveis na *Google Play Store* e 2,2 milhões na *Apple's App Store*, as duas líderes de mercado, tal como define o portal.

Entende-se a tendência de crescimento quando comparados os números mais recentes com os do ano anterior. Dados de 2015 indicam que o Facebook ocupava o primeiro lugar das aplicações móveis mais populares, ultrapassando os 126 milhões de

³⁶ INE. Acessível em:

https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_destaques&DESTAQUESdest_boui=211422849&DESTAQUESmodo=2&xlang=pt

utilizadores ativos por mês. O segundo lugar era ocupado pelo Youtube, com 97 milhões, seguido pelo Facebook Messenger, com cerca de 96 milhões de utilizadores ativos por mês. (Nielsen, 2015). Em termos europeus, segundo o Statista (2017), o *Youtube*, em julho de 2015, foi a aplicação com mais acesso via *smartphones*.

Um estudo levado a cabo pelo Statista em 2014, citado por Delgado (2015), indica que os adultos que utilizam sistema *Android* ou *Iphone* despendem mensalmente de 65% mais de tempo de utilização das aplicações do que em 2012, tendo despendido no quarto trimestre de 2013 cerca de 30 horas e 15 minutos. Em 2011, cada utilizador despendia pouco mais de 18 horas em aplicações móveis. Delgado afirma que “os maiores utilizadores de aplicações móveis por mês (em média 29 aplicações) têm entre 25 a 44 anos e os que despendem mais tempo têm entre 18 a 24 anos (em média 37 horas e 6 minutos)”, (2015, p. 21).

Embora os números mostrem que com o aumento da idade diminui a utilização das aplicações, o papel destes aplicativos móveis tem ganhado terreno na vida quotidiana. Ideia comprovada pelo número de horas gastas na utilização de aplicações móveis por utilizadores com mais de 55 anos (21 horas por mês). Esta tendência e importância que as aplicações móveis foram ganhando ao longo dos últimos anos reflete-se ao nível de entidades públicas e privadas, que querem marcar presença no mundo digital e disponibilizar ao utilizador uma aplicação móvel sua (Jones, 2011). Com todas as aplicações existentes, e todas aquelas que surgem diariamente, existe uma aplicação para qualquer pessoa, independentemente da sua idade, raça ou interesse (Nielsen, 2015).

Também a área da violência doméstica assume presença no mundo digital. A lista de aplicações móveis subordinadas ao tema, disponíveis nas lojas dos sistemas operativos *Android* e *IOS*, as duas principais do mercado definidas pelo portal Statista (2017), é infindável. Analisar cada uma delas seria um trabalho moroso e improdutivo, tendo sido necessário definir um público de análise. Dada a proximidade cultural, a presente investigação focou-se na análise das aplicações móveis subordinadas ao tema da violência doméstica dos países da União Europeia.

Assim, foram apenas selecionadas aplicações móveis dos países membros e que foram lançadas ou oficialmente apoiadas pelos governos locais. É importante esclarecer que existem ainda inúmeras aplicações móveis que, embora não se dediquem exclusivamente às vítimas de violência doméstica, podem ser usadas pelas mesmas. São

aplicações que têm como objetivo auxiliar qualquer tipo de vítima que se encontre em situação de risco.

A *Safetrek* e a *ICE BlackBox* são alguns exemplos. A primeira aplicação permite, em caso de perigo, enviar uma mensagem para o serviço de emergência nos Estados Unidos, 911, com conhecimento da polícia. Para cancelar a chamada é necessário que a pessoa digite um código de 4 dígitos. A aplicação foi descarregada em mais de 50 mil vezes, mas embora o seu *download* seja gratuito é necessária uma subscrição, a começar nos três dólares por mês. Já a aplicação *ICE BlackBOX* permite gravar som e imagem e enviar de imediato a gravação em causa para uma *cloud*. Mesmo que o conteúdo seja apagado do telemóvel, estará na *cloud*. É possível optar por enviar aos contactos selecionados ou ligar para o serviço de emergência. Mais de cinco mil utilizadores descarregaram esta aplicação. Mas este tipo de aplicações, embora profundamente úteis em termos mundiais, não são alvo de estudo deste trabalho e por isso foram excluídas.

3.2. A tecnologia como veículo agressor

A tecnologia, porém, pode ser usada contra os fins para os quais foi criada, nomeadamente na área das respostas sociais às práticas criminosas. No caso da violência doméstica, pode ser usada pelos agressores em seu próprio benefício. A comissão australiana *Victorian Royal Commission into Family Violence*³⁷ refere, no relatório de trabalho e recomendações de 2016, que a tecnologia está a tornar-se cada vez mais importante na área da violência familiar, confirmando que os agressores recorrem cada vez mais a esta para dominar e controlar as vítimas, principalmente através da perseguição. Segundo dados de 2016 da *Australian Bureau of Statistics*³⁸, uma em cada cinco mulheres, com idade superior a 15 anos, sofre de perseguição.

No âmbito da violência doméstica, Woodlock (2015, p. 24) alerta para a necessidade de mais e melhores estudos, assumindo que, no cenário atual, as autoridades competentes nesta área não estão preparadas para tratar deste tipo de casos, chegando a diminuir o *stalking* tecnológico a uma gravidade ligeira. Burdon & Douglas, (2017) indicam existir provas que algumas autoridades desvalorizam este tipo de abuso,

³⁷ Victorian Royal Commission into Family Violence, 2016. Acessível em:

<http://www.rcfv.com.au/MediaLibraries/RCFamilyViolence/Reports/Final/RCFV-Summary.pdf>

³⁸ Australian Bureau of Statistics, 2017. Acessível em: <http://www.abs.gov.au/ausstats/abs@.nsf/mf/4524.0>

muitas vezes por desconhecimento e má preparação, levando a situações em que a própria autoridade não assume o caso como um crime ou desencoraja a vítima a apresentar queixa.

Em 2002, nos Estados Unidos, assumiu-se pela primeira vez o uso da tecnologia no contexto da violência doméstica, através do projeto *Safety Net Project*. Woodlock (2015) esclarece que vários autores assumem a tecnologia, e o seu desenvolvimento, como uma vantagem para as vítimas, no que diz respeito à segurança e à assistência o processo de recuperação do abuso. No entanto, o mesmo autor aponta que a tecnologia pode providenciar aos agressores mais ferramentas e meios de intimidar e controlar as vítimas. A tentativa de contacto por via telefónica ou envio de mensagens não deve ser subestimada:

“Some perpetrators text and repeatedly, creating dread and fear in the victim that the harassment will never end. Some women receive only one text or call daily or weekly, but this can be equally as terrifying in the context of their specific domestic-abuse history” (Woodlock, 2015, p. 4).

Citando Hand *et al*, Woodlock (*apud* 2015, p. 15) alerta para o potencial uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) por parte dos agressores, podendo-lhes mesmo providenciar oportunidades de controlo das mulheres, criar até uma nova forma de abuso ou colocar, por exemplo, a vítima sob vigilância e escuta. O autor socorre-se de estudos recentes para referir que, nos Estados Unidos, 25% das vítimas de *stalking* reportaram serem perseguidas via tecnológica, sendo o correio eletrónico um meio prevalente. Num desses estudos é destacado o uso a meios de controlo GPS e câmaras de vigilância de forma a monitorizar a vítima³⁹.

Melander (2010) debruçou-se, por sua vez, sobre grupos de parceiros no universo de 39 alunos, também eles dos Estados Unidos. Os resultados indicaram que esses alunos usavam a tecnologia para perseguir, controlar e assediar os seus parceiros através dos seus telemóveis e redes sociais. Os comportamentos controladores incluíam a monitorização do parceiro ou ex-parceiro através do uso de tecnologia, como o GPS, o envio constante de mensagens de texto, o assédio através da localização, entre outros.

³⁹ Woodlock (*apud* 2015, p. 5) cita Fraser *et al* para referir que os casos de *stalking* tecnológico continuarão a subir. Dois estudos citados por Woodlock (*apud* 2015), feitos em universidades nos EUA, indicam que grande parte dos inquiridos já tinha sofrido algum tipo de perseguição e/ou controlo através da tecnologia pelos seus companheiros ou ex-companheiros.

Por causa da tecnologia, o autor conclui que os agressores possuem maior controlo sobre as suas vítimas, mesmo quando estão em diferentes localizações.

Numa outra pesquisa, Dimond *et al* (2010) entrevistaram 10 mulheres vítimas de violência doméstica a viver num abrigo. Da sua recolha de dados concluiu-se que os agressores estão a usar o sinal de GPS, assim como plataformas que permitem o acesso à localização do dispositivo, como por exemplo o Facebook, para monitorizar as vítimas. Embora os investigadores assumam que são necessários mais estudos para perceber como é que os agressores podem usar a tecnologia a seu favor, as vítimas confirmam que é muito difícil esconder a sua localização através das redes sociais, referindo o exemplo das marcações em fotografias partilhadas no Facebook por familiares ou amigos.

Woodlock (2015) explica que o controlo dos agressores através da tecnologia é de tal forma sólido e constante que muitas vezes, depois de terminada a relação, leva a vítima a mudar de número de telefone, a deixar de marcar presença nas redes sociais ou, inclusive, a deixar de ter acesso a dispositivos tecnológicos ligados à Internet, como telemóvel, *tablet* ou portátil:

“Thought text messages, phones calls, GPS tracking, and social media, perpetrators use mobile technologies to stalk women, (...) Technology provides not only more opportunities to use this tactic but also a larger range of methods, some of which facilitate abuse. (...) Technology facilitated stalking has wide-ranging implications for victims; women often have to change phone numbers, close Facebook accounts, and relocate to another state or country (...) may seem minor inconveniences, but when situated in a pattern of coercive control, they are further consequences of the tactics perpetrators employ to isolate and intimidate women” (Woodlock, 2015, p. 25-27).

3.3. Proteger através da tecnologia

São várias as legislações nacionais e internacionais que visam a proteção da vítima. No âmbito das Nações Unidas, a Convenção sobre a Eliminação de todas as formas de Discriminação contras as Mulheres, adotada pela Assembleia Geral em 1979, é um dos passos mais importantes para abolir a violência contra as mulheres. Com a mesma intenção, é criada em 1993 a Resolução n.º 48/104, contendo a Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres.

Outros momentos devem ser lembrados, como a 4.^a Conferência Mundial sobre as Mulheres, na capital chinesa, Pequim, em 1995, sem esquecer a sessão extraordinária “Mulher 2000: Igualdade entre os sexos, desenvolvimento e paz no século XXI”. Dois anos depois, nasce a Resolução da Comissão dos Direitos Humanos n.º 2002/52 relativa à eliminação da violência contra as mulheres. Igualmente importante é a adoção, por parte do Comité dos Ministros do Conselho da Europa, a 30 de abril de 2002, da Recomendação Rec (2002) n.º 5 sobre a proteção das mulheres contra a violência. Importa referir que a própria Convenção de Istambul, criada em 2011, tem na sua composição vários e extensos artigos que visam a proteção da vítima.

Em Portugal, no que diz respeito à segurança e proteção da vítima e de todas as testemunhas, o artigo 20º da Lei n.º 112/2009 assegura que um nível adequado de proteção é atribuído aos mesmos. “Esta proteção à segurança e salvaguarda da vida privada é garantida sempre que as autoridades competentes considerem que existe uma ameaça séria de represálias, de situações de revitimação ou fortes indícios de que essa privacidade possa ser perturbada” (Lei n.º 112, 2009⁴⁰). O mesmo artigo⁴¹ define que cabe ao organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género – competência atualmente atribuída à CIG – recorrer a regimes de parceria para “instalar, assegurar e manter em funcionamento sistemas técnicos de teleassistência”. Simões explica que:

“(…) a teleassistência consiste numa forma específica de proteção organizada em torno de um sistema tecnológico que integra um leque de respostas e intervenções através de apoio psicossocial e proteção policial, promovendo-se uma intervenção imediata e eficaz em situações de emergência, de forma permanente e gratuita, 24 horas por dia”, (2015, p. 20).

Cabe à CIG a sua instalação e acompanhamento do bom funcionamento. O autor sublinha que este sistema de proteção consegue assegurar às vítimas de violência doméstica uma resposta rápida e pronta em situações de crise ou perigo, através de um

⁴⁰ Regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas, Lei n.º 112. Acessível em:

http://www.pgdlisboa.pt/leis/lei_mostra_articulado.php?nid=1138&tabela=leis

⁴¹ Número 5, Artigo 20.º, Lei n.º 112/2009: *O organismo da Administração Pública responsável pela área da cidadania e da igualdade de género pode recorrer a regimes de parceria para instalar, assegurar e manter em funcionamento sistemas técnicos de teleassistência.*

equipamento móvel conectado ao centro de atendimento correspondente. Este tipo de controlo à distância permite a localização e fiscalização do cumprimento das regras de conduta ou obrigações principalmente no que respeita às medidas de afastamento.

Procurando ir ao encontro do espírito das sociedades digitais e das potencialidades das novas tecnologias, o Governo português lança em março de 2018 a AppVD⁴², no contexto do programa Simplex+⁴³, uma das cinco aplicações estudadas neste trabalho. As aplicações, enquanto elemento de comunicação, têm vindo a ganhar cada vez mais espaço e importância no dia a dia do consumidor e, principalmente, na forma de comunicar da sociedade. O desenvolvimento do mundo convida-nos a estar cada vez mais ligados à tecnologia, por nos permitir alcançar aquilo que outrora idealizávamos ou que víamos como impossível.

Aproveitando esta tendência, as marcas mobilizaram-se para este tipo de comunicação com o consumidor. Entidades públicas e privadas, ONG's, pessoas individuais ou coletivas existem no mundo da *web* e comunicam, também, através das suas aplicações móveis. Em paralelo, a área dos Direitos Humanos reforçou a sua voz e são inúmeras as aplicações móveis criadas para fins humanitários. O uso e crescimento destas aplicações móveis têm mudado a vida das pessoas.

Purcell *et al* (2010) caracterizam as aplicações como aplicativos para o utilizador final de *software* que são desenhados para um sistema operacional de telemóvel e que ampliam as capacidades do telefone, permitindo que os mesmos executem tarefas específicas. Newark-French garante que as “aplicações móveis ocupam mais tempo aos consumidores do que a própria utilização da *web*” (2011, p. 45). Mcleod lembra, por sua vez, que:

“ (...) existem aplicações móveis para tudo, que ajudam em toda e qualquer tarefa do dia a dia, quer na organização da lista de compras de supermercado, quer na localização de determinados locais de interesse, quer na prática de exercício físico, no pagamento de contas ou na transferência de quantias monetários” (2015, p. 12).

Estamos perante uma época em que é possível recorrer a uma aplicação móvel para conduzir qualquer ato rotineiro ou pontual.

⁴² AppVD, Brochura. Acessível em: <https://www.cig.gov.pt/acoes-no-terreno/campanhas/app-vd-apoio-violencia-domestica-2018/>

⁴³ Simplex. Acessível: <https://www.simplex.gov.pt/>

Capítulo IV – Metodologia

A investigação que aqui se apresenta consiste num estudo de caso sobre aplicações móveis disponibilizadas pelos Estados-membros. Esta abordagem metodológica revela-se adequada (Yin, 2018) pelo facto de estarmos a procurar investigar um fenómeno real, sobre a qual conciliamos diferentes fontes de evidência. Em função desta abordagem, passamos a apresentar as estratégias metodológicas adotadas para o estudo, dando também conta de todos os procedimentos envolvidos na recolha, tratamento e análise dos dados e construção de categorias de análise.

4.1. Estratégias metodológicas e desenho da investigação

Tal como referido anteriormente, a estratégia metodológica escolhida para a presente investigação é o estudo de caso. Yin indica que o estudo de caso é “(...) uma investigação empírica que investiga um fenómeno contemporâneo em profundidade e o seu contexto na vida real” (2003, p. 17). Segundo o autor recorremos a este tipo de método quando “deliberadamente queremos lidar com condições contextuais – acreditando que elas podem ser altamente pertinentes ao fenómeno de estudo”, (Yin, 2003, p. 32).

Recentemente o autor Neto (2017) definiu estudo de caso como:

“O estudo de caso almeja entender os fenómenos sociais complexos, permitindo preservar as características holísticas e significativas dos eventos da vida real. (...) Os estudos de caso não procuram fazer generalização dos resultados, uma vez que seu foco é interpretar e compreender de forma profunda os fenómenos (...) Por ser desenvolvido com foco específico demanda tempo para sua realização e intensidade por parte do pesquisador, este tipo de pesquisa pode combinar diferentes técnicas de coleta de dados, como entrevista e observação” (Neto, 2017, p. 49).

Yin clarifica que o estudo de caso “conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidência”, sendo elas a “observação direta” e as “entrevistas” (2003, p. 28). Reforça o autor que o estudo de caso não pode ser comparado a uma pesquisa histórica de um acontecimento:

“(...) embora os estudos de casos e as pesquisas históricas se possam sobrepor, o poder diferenciador do estudo é a sua capacidade de lidar com uma ampla variedade de evidências – documentos, artefactos, entrevistas e observações – além do que pode estar disponível no estudo histórico convencional”, (Yin, 2003, p. 29).

Assim, reforça o mesmo autor o estudo de caso é “apenas uma das muitas maneiras de se fazer pesquisa em ciências sociais” (Yin, 2003, p. 19). Como qualquer estratégias defende, o estudo de caso “depende basicamente de três condições: a) o tipo de questão da pesquisa; b) o controlo que o pesquisador possui sobre os eventos comportamentais efetivos; c) o foco em fenómenos históricos, em oposição a fenómenos contemporâneos” (Yin, 2003, p. 20).

Para o autor Gil (2008), o estudo de caso implica uma análise em profundidade de um determinado objeto. Esse estudo irá permitir conhecer o objeto em causa de forma ampla e detalhada. Por ser um estudo empírico, investiga um fenómeno atual dentro de um contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenómeno e contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência (Yin, 2003).

Para Gil (2008), o estudo de caso tem sido utilizado cada vez mais pelos pesquisadores sociais, visto servir as pesquisas com diferentes propósitos, tais como:

1. “Explorar situações da vida real em que os limites não estão claramente definidos;
2. Descrever a situação do contexto em que é feita determinada investigação
3. Explicar as variáveis casuais de determinado fenómeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos” (p. 58).

Yin indica que o “estudo de caso pode ser utilizado tanto em pesquisas exploratórias, descritivas e explicativas” (2003, p. 28-29). No entanto, aponta, dificilmente assumirá concordância entre os investigadores, isto porque, segundo o mesmo, existem preconceitos contra o estudo de caso, tais como:

A falta de rigor metodológico, pois nos estudos de casos não são definidos procedimentos metodológicos rígidos; a dificuldade de generalização. Segundo o autor a “análise de um único ou mesmo de múltiplos casos fornece uma base muito frágil para a generalização, no entanto, os propósitos do estudo de caso não são os de proporcionar

o conhecimento preciso das características de uma população a partir de procedimentos estatísticos, mas sim o de expandir ou generalizar proposições teóricas”; e o tempo destinado à pesquisa. Dita o autor que os primeiros trabalhos qualificados como estudos de caso foram desenvolvidos em longos períodos de tempo e seus resultados deixaram muito a desejar. Todavia, a experiência acumulada nas últimas décadas mostra que é possível a “realização de estudos de caso em períodos mais curtos e com resultados passíveis de confirmação por outros estudos”, Yin (2003, p. 30-31). Convém ressaltar, frisa, que um bom estudo de caso é de difícil realização.

Apesar dos preconceitos identificados, entendemos que este método se adequa ao presente trabalho de investigação pelo facto de ser adequado ao entendimento de um fenómeno atual.

Yin (2003) faz salientar as principais vantagens da utilização deste método, sendo elas o estudo de um fenómeno atual, recorrendo, se necessário for à investigação, a diferentes métodos, sem os sobrepor entre si.

Por último, importa referir que a “comparação é um método que visa salientar as diferenças e as similaridades entre os alvos de estudo” Gil (2008, p. 9) neste caso as aplicações móveis. O mesmo autor indica que este método, “centrado em estudar semelhanças e diferenças, realiza comparações com o objetivo de verificar semelhanças e explicar divergências”, (Gil, 2008, p. 9-10). O método comparativo, ao ocupar-se das explicações de fenómenos, “permite analisar o dado concreto, deduzindo elementos constantes, abstratos ou gerais nele presentes” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 121).

4.2. Definição do objeto de estudo

O presente trabalho tem como objeto de estudo cinco aplicações subordinadas ao tema da violência doméstica, apoiadas ou desenvolvidas por cinco países-membros da União Europeia. Como requisito para a seleção das aplicações móveis, apenas foram consideradas aplicações criadas exclusivamente como alicerce no combate, apoio e/ou prevenção à violência doméstica. Durante a pesquisa foi tida em conta a possibilidade de diferentes públicos-alvo, tais como vítimas, profissionais da área, sejam médicos, autoridades policiais, entre outros, agressores ou a sociedade em geral. Relativamente ao território, já explicado anteriormente, por proximidade cultural definimos a União Europeia para o nosso estudo, não invalidando, embora não se tenha verificado, que as aplicações pudessem ter abrangência de ação a nível mundial.

Depois de recolhida a informação, recorrendo às páginas oficiais dos governos-membros da União Europeia, associações sociais e outras entidades de relevo para o tema, foram recolhidas cinco aplicações móveis desenvolvidas pelos Governos de Portugal, Áustria, Holanda, Malta e Itália. Importante é mencionar que desta pesquisa inúmeras aplicações surgiram, mas abordavam o tema da violência e do apoio à vítima de uma forma mais ampla, não tipificando o tipo de violência.

Na investigação aqui apresentada é estudada a D.i.RE, aplicação móvel lançada pelo governo italiano, que em linhas gerais consiste numa lista de contactos disponibilizados consoante a localização, ou localização pretendida, do utilizador. A MCAST- *Speak Now* é uma aplicação móvel criada por um aluno da Universidade de Artes, Ciência e Tecnologia de Malta, que recolheu o apoio do Governo. Nesta aplicação a intenção é de disponibilizar informações sobre conceitos, lei e entidades de apoio à vítima.

Criada pelo governo holandês, a aplicação Melcode é a única que tem como público alvo profissionais da área da violência doméstica. A aplicação pretende oferecer um guia de ações que devem ser assumidas pelos profissionais quando se depararem com casos de violência doméstica. A quarta aplicação móvel analisada na presente investigação é a Fem: HELP, lançada na Áustria. Embora tenha uma comunicação apenas para um público-alvo feminino, a aplicação pretender ser uma base de dados para a sua utilizador, disponibilizando um dossiê de informações relativas a este tipo de crime.

Por último, terminamos o grupo de aplicações estudadas com a aplicação portuguesa, AppVD, que tal como a primeira aplicação aqui apresentada, disponibiliza ao seu utilizador uma lista de contactos de apoio à vítima, agressor ou linhas de emergência.

4.3. Recolha, tratamento e procedimentos para análise dos dados

O presente trabalho de investigação tem como principal objetivos esquematizar e comparar o conteúdo das aplicações móveis dos Estados-membros da União Europeia, selecionadas para o estudo e subordinadas ao tema da violência doméstica. Pretende-se com a investigação perceber, num primeiro plano, quais os países da União Europeia que possuem uma aplicação móvel de ajuda às vítimas de violência doméstica, categorizando em função do tipo de ajuda disponibilizada às vítimas. Dessa análise

selecionamos as três soluções que reúnem a oferta mais diversificada e completa à população, focando-nos nas funcionalidades acrescidas que as aplicações trazem para além das plataformas de ajuda que já existem, como por exemplo, as linhas de apoio às vítimas. Finalmente, procuramos perceber como é distribuída a informação à vítima e aos profissionais, contribuindo para a percepção como vantagem.

Embora não seja o alvo de estudo do presente trabalho, é importante referir que estão disponíveis nas lojas *online* das operadoras *IOS* e *Android*, diversas apps que, não se dedicando exclusivamente às vítimas de violência doméstica, podem ser usadas pelas mesmas. São aplicações que têm como objetivo auxiliar qualquer tipo de vítima que se encontre em situação de risco. Uma pesquisa nessas mesmas lojas com as palavras-chave “*domestic violence*” remete-nos para uma lista infindável de opções. A lista fica mais completa quando acrescentamos o conceito da violência doméstica em diferentes línguas. Para a presente investigação optámos por seleccionar apenas aplicações móveis subordinadas ao tema da violência doméstica e que foram lançadas ou apoiadas pelos governos dos países membros da União Europeia.

Acreditamos que, na elaboração de uma investigação, para se atingir um conhecimento que possa ser considerado científico, torna-se necessário identificar as operações mentais e técnicas que possibilitam a sua verificação (Gil, 2008, p.8). Para Gil (2008), “método” é o caminho para chegarmos a determinado fim, e esse caminho implica um conjunto de procedimentos intelectuais e técnicos. Definimos método científico como o conjunto de processos ou operações mentais que devemos empregar na investigação, sendo a linha de raciocínio adotada no processo de pesquisa (Prodanov & Freitas, 2013).

Embora Trujillo Ferrari (1974) tenha defendido que o método científico está profundamente relacionado com a ciência, outros autores (Lakatos & Marconi, 2007) afirmam que a utilização de métodos científicos não é exclusiva da ciência, sendo possível usá-los para a resolução de problemas do quotidiano. Importante será esclarecer que a pesquisa engloba um grupo de ações propostas para encontrar a solução a um problema (Prodanov & Freitas, 2013), e que tem como base procedimentos racionais e sistemáticos.

A pesquisa procura respostas. Podemos encontrá-las ou não. As chances de sucesso certamente aumentam à medida que enfocarmos a pesquisa como um processo e não como uma simples recolha de dados (Idem). A pesquisa procura então respostas para a pergunta que desencadeia a própria investigação. Lakatos e Marconi (2007)

esclarecem ainda que a pesquisa é um percurso formal com método e pensamento e requer um tratamento científico que levará o investigador a descobrir a realidade ou verdades parciais. Assim, podemos concluir que a pesquisa é um dos passos fundamentais para qualquer investigação, seja ela científica ou não. Prodanov & Freitas acreditam que as pesquisas devem contribuir para “a formação de uma consciência crítica ou um espírito crítico do próprio investigador” (2013, p. 101). Os autores defendem ainda a existência de princípios básicos para a pesquisa, sendo a ética parte fulcral na produção de uma investigação. Os autores acreditam que se houve um tempo em que a “integridade de caráter do investigador e o seu rigor científico eram suficientes para assegurar a eticidade das suas pesquisas” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 101), atualmente não se verifica o mesmo. Essa concepção, apontam, já não é mais o objeto de consenso. O grande desenvolvimento e a crescente incorporação de novas tecnologias no campo da ciência em geral, a maior difusão do conhecimento científico, através dos meios de comunicação social tradicionais e, em particular, através da Internet, assim como a ampliação dos movimentos sociais em defesa dos direitos individuais e colectivos, fizeram com que a discussão sobre ética aplicada à pesquisa passasse a ter como interlocutores frequentes filósofos, teólogos, juristas, sociólogos e, sobretudo, os cidadãos, seja como utilizadores de sistemas sociais, de saúde, etc., seja como sujeitos, objetos de pesquisas científicas (Palácios, *et al*, 2002).

Para a realização desta investigação enveredámos pela triangulação de dados, combinando vários instrumentos de recolha. Numa primeira fase é feita uma pesquisa de artigos, documentos e nos *websites* dos governos de cada Estado-membro, focando a pesquisa para a pasta dos assuntos sociais, em particular da violência doméstica, com o intuito de perceber se existem notícias ou textos informativos relativos ao lançamento ou apoio a aplicações móveis subordinadas ao tema em estudo. Nessa pesquisa inicial debatemo-nos com um número infundável de aplicações móveis na área da violência doméstica, disponíveis, tal como referido anteriormente, nas duas lojas *online* estudadas nesta investigação. Perante a necessidade e preponderância dos Estados em assegurar a segurança dos cidadãos, para a presente investigação assumimos apenas aplicações móveis tornadas públicas por organismos pertencentes aos Governos, como é o caso da CIG, em relação a Portugal.

Recorremos também a inquéritos, elaborados através do grupo no *Facebook* “Portuguesas pelo Mundo⁴⁴”, que reúne mulheres portuguesas emigrantes, recolhendo testemunhos de casos de violência doméstica. Embora a oferta de grupos seja vasta, o recurso a este grupo é justificado pela extensão do mapa geográfico que abrange. Publicámos um pedido de participação no nossa investigação de pelo menos uma mulher de cada país-membro e recebemos 68 comentários e 26 mensagens privadas, dos quais sete relatos na primeira pessoa e 12 de familiares. Foram recolhidos três testemunhos, em formato de entrevistas semidiretas de três vítimas a viver em três países diferentes. Esta metodologia permite que o investigador possa explorar de forma mais livre e vasta algumas questões, tendo mais liberdade para desenvolver a entrevista da forma mais pertinente (Prodanov & Freitas, 2013). As entrevistas pretendem perceber, numa primeira fase, se as vítimas têm conhecimento de aplicações móveis disponíveis para apoio às vítimas no seu país de residência ou no país do qual são naturais, isto é, Portugal. Numa segunda fase, a entrevista é direcionada para a viabilidade do uso destas aplicações.

Depois de definidas as categorias de análise e de elaborado um trabalho de comparação entre as aplicações móveis selecionadas, é feita uma análise individual, destacando as vantagens de cada aplicação. Para uma melhor análise, são entrevistadas três vítimas de violência doméstica que deram o seu parecer ao uso de aplicações móveis como ferramenta de auxílio.

Em contexto nacional, é realizada uma entrevista semidireta à responsável do núcleo de violência doméstica da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Marta Silva que nos permite adquirir conhecimento relativo à viabilidade das aplicações móveis. A escolha deste tipo de método fundamenta-se na possibilidade de, consoante o que a entrevistada afirma, abrir espaço a novas questões que possam surgir dentro da temática da investigação, assim, embora exista um guião, podem ser acrescentadas perguntas no momento da entrevista se assim se considerar necessário. Prodanov & Freitas explicam que neste tipo de metodologia “não existe uma rigidez de roteiro”, podendo o investigador explorar mais “amplamente algumas questões, tendo mais liberdade para desenvolver a entrevista em qualquer direção” (2013, p. 103).

⁴⁴ Portuguesas pelo Mundo. Acessível em: <https://www.facebook.com/groups/2045459992447057/>

Paralelamente aos testemunhos e recolha de informação sobre as aplicações, faz-se uma revisão bibliográfica sobre o tema. Esta revisão permite-nos mostrar até que ponto o tema escolhido já foi “estudado e discutido na literatura pertinente” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 130). Neste método são analisadas as mais recentes obras científicas disponíveis subordinadas ao tema ou “que deem embasamento teórico e metodológico para o desenvolvimento do projeto de pesquisa” (Prodanov & Freitas, 2013, p. 131). Os autores frisam que este “método não é apenas um relatório ou descrição de factos levantados empiricamente”, é sim, um “desenvolvimento de um carácter interpretativo no que se refere aos dados” por nós recolhidos (Prodanov & Freitas, 2013, p. 132). Também Gil (2008) frisa que a revisão bibliográfica é o método que permite uma adequada formulação do problemas, podendo ocorrer “que o pesquisador tenha que passar por sucessivas reformulações – e revisões bibliográficas – para que possa dispor de um problema em condições de ser pesquisado” (Gil, 2008, p. 72).

A metodologia de triangulação, também conhecida por metodologia convergente ou multimétodo (Azevedo, *et al*, 2013), embora tenha sido popularizada nos anos 80, não é um método recente. Indicam os autores que a origem do conceito de triangulação não vem das ciências sociais, mas confirmam, das ciências militares. Maxwell (1996) indica que este método permite combater as limitações que o uso de um só método nas investigações implica, trazendo por isso conclusões mais credíveis. Azevedo *et al* (2013) referem que esta triangulação de metodologias, sejam entrevistas, questionários, notas de campo, análise de conteúdo ou discurso, entre outras, tem como objetivo “contribuir não apenas para o exame do fenómeno sob o olhar de múltiplas perspectivas, mas também enriquecer a nossa compreensão, permitindo emergir novas ou mais profundas dimensões” (Azevedo *et al*, 2013, p. 4).

Dentro das quatro tipologias de triangulação, definidas por Denzin (1978), sendo elas: triangulação de dados, triangulação do investigador, triangulação da teoria e triangulação metodológica, definimos o presente trabalho como triangulação metodológica. Neste tipo de triangulação usamos múltiplos métodos para obter os dados mais completos e detalhados sobre a fenómeno a ser estudado. É, segundo Azevedo *et al* (2013) o tipo de triangulação mais estudada e aplicada, por, ao envolver a combinação de diversos métodos, tentar compreender melhor os diferentes aspetos “de uma realidade e a evitar os enviesamentos de uma metodologia única” (Azevedo, *et al*, 2013, p. 5). A metodologia escolhida permite-nos chegar às categorias de análise para a avaliação das aplicações seleccionadas e à própria criação das tabelas de avaliação.

4.4. Definição das categorias de análise

Da recolha de informação nas páginas oficiais dos governos-membros da União Europeia, das associações sociais – como a APAV – a si associadas ou nas páginas oficiais é possível recolher cinco aplicações móveis, nomeadamente: D.i.RE (lançada pelo governo italiano), MCAST – *Speak Now* (lançada como projeto final de um aluno da Universidade de Artes, Ciência e Tecnologia de Malta, apoiada pelas autoridades locais), Melcode (governo holandês), Fem: Help (governo austríaco) e, por fim, a aplicação portuguesa AppVD.

Em resultado da revisão bibliográfica e da análise em detalhe das aplicações móveis, foram definidas 21 categorias que nos levam à criação da tabela de análise: público-alvo, sistemas operativos, custo, objetivo, usabilidade (que se subdivide em Keep it Simple, Simplify User Input, Scroll Vertically Only e Avoid Repeating the Navigation), botão de ajuda, regras de Mayer (The 2 tap Rule e The 5 point Rule), *working offline*, *feedback*, rede media, GPS e ótica do utilizador (subdividindo-se em contactos, legislação, perfil, multimédia, *chat* e extras).

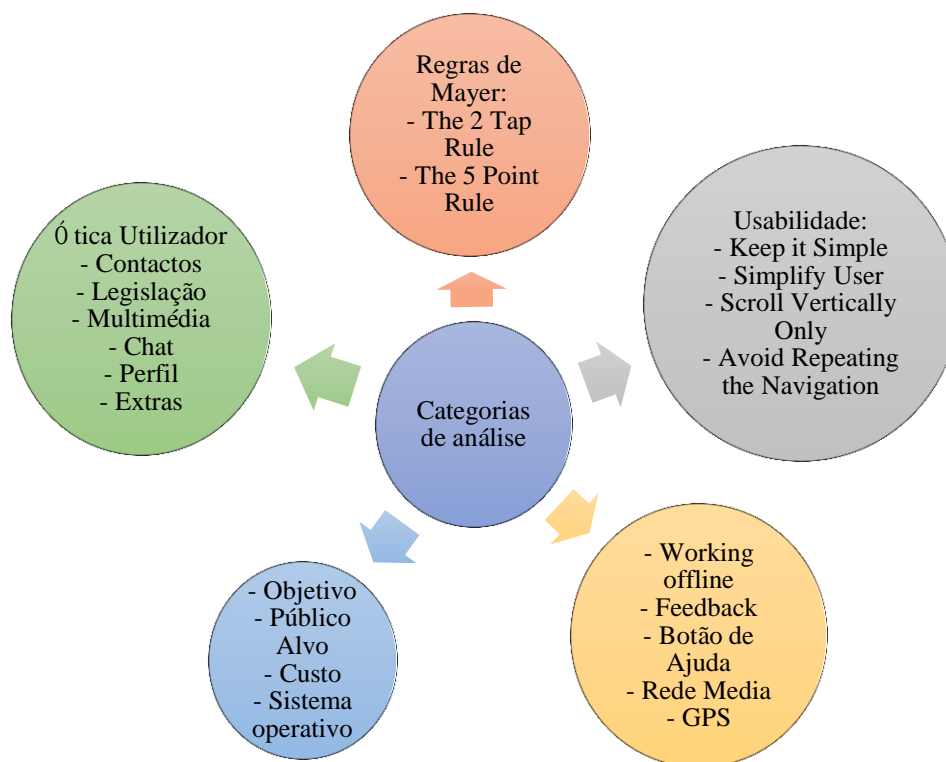


Gráfico 1: Categorias Propostas (Fonte: elaboração própria)

As tabelas de análise são as ferramentas fulcrais para a elaboração da presente investigação e a sua criação revelou-se desafiante. Foram feitas muitas escolhas e embora outros itens pudessem estar presentes no gráfico apresentado, este foi o caminho escolhido a percorrer. As tabelas são, assim, o resultado de uma extensiva revisão bibliográfica, que permitiu recolher informações para a definição das categorias de análise de uma aplicação móvel sobre violência doméstica. São tidos em conta autores que se debruçam sobre o fenómeno social da violência doméstica, explorando as causas, características, comportamentos das vítimas, posição política e legislativa da Europa e dos seus Estados-membros. É feito um contexto do fenómeno dos serviços já existentes, baseado em estudos e relatórios de estudos que permitem perceber quais as fragilidades atuais e os passos necessários a adotar no futuro. Entende-se que a violência doméstica é um tema mundial de difícil caracterização, não só na sua definição, mas também nas suas causas e consequências, essencialmente por se tratar de um flagelo social que envolve agentes humanos com uma enorme variedade tanto no número de atores como no que respeita aos comportamentos (Manita, 2004).

Perante métodos de recolha de dados que não estão a atingir os resultados pretendidos, diversos autores apresentam variações de enorme dimensão relativamente às estimativas (Bachman, 2000; Straus e Gelles, 1990). Estes indicadores sugerem, por isso, o estudo das dinâmicas das próprias aplicações móveis num prisma global, com o objetivo de incluir os públicos feminino e masculino e, desta forma, não privilegiar apenas o género que revela ser o alvo de maior incidência deste tipo de crime. Foi, portanto, necessário perceber, recorrendo a diversos autores, que características devem ter as aplicações para que sejam bem recebidas pelo seu público-alvo, de que forma é que devem ser desenhadas e como se devem apresentar aos utilizadores.

É estudada, ainda, a relação entre a sociedade e o acesso à Internet, incluindo o uso das aplicações móveis. Para isso, recorre-se a plataformas *online* que permitem perceber que metade daqueles que residem na Europa tem acesso à Internet em sua casa e que os utilizadores passam cada vez mais tempo nas aplicações móveis, ultrapassando as 30 horas a cada três meses.

Esta recolha e cruzamento de dados permite perceber quais os pontos que devem, neste primeiro plano, ser estudados, criando e definindo a tabela de análise de dados. Importante será reforçar que o resultado desta revisão bibliográfica e das tabelas de avaliação são um passo pequeno num longo percurso necessário ao estudo da violência doméstica. Trata-se de um contributo que ambiciona juntar-se ao conhecimento já adquirido sobre o ciclo e o comportamento padrão tanto dos agressores como das vítimas, procurando ir ao encontro das novas reflexões e metodologias de trabalho que este fenómeno, como refere Homem (2016), ainda carece. Em seguida, apresenta-se as categorias constitutivas das tabelas de análise, fundamentando-se e contextualizando-se cada um dos tópicos.

4.4.1. Público-alvo

Conforme o manual da CIG (2016) demonstra, não há uma posição clara em relação à questão de género das vítimas de violência doméstica. Embora exista uma posição nacional e europeia que defenda a maior prevalência deste tipo de crime em mulheres, não é possível atestar a sua exata veracidade devido ao problema que Bacham (2000), Straus e Gelles (1990), e o próprio manual, indicam: a deficitária recolha e análise dos dados relativos ao fenómeno.

A Convenção de Istambul (2014) reconhece que existem grupos de mulheres e raparigas que se encontram frequentemente em maior risco de sofrer violência, além de encorajar os Estados a aplicar a convenção a outras vítimas de violência doméstica, tais como os homens, as crianças e os idosos. Manikam (2012) sublinha essa tendência ao afirmar que os homens não reportam os casos tantas vezes quanto as mulheres. O autor nota que, embora as mulheres registem, historicamente, índices mais elevados de incidência do crime, também os homens são vítimas e o número de casos cada vez mais do domínio público. Na realidade, são vários os trabalhos que advogam o combate à estigmatização da violência doméstica e o uso de uma linguagem universal quando se trata de uma comunicação entre um agente e uma vítima, ainda que as taxas de incidência sugiram o contacto com a mulher aquando da abordagem ao tema.

Identificar o público-alvo das aplicações móveis deve ser o ponto de partida para a análise do presente estudo. Kaleikini (2009) defende que a definição do público-alvo é o primeiro passo a tomar aquando da criação de qualquer produto ou serviço,

salientando, porém, a inutilidade em tentar abranger toda e qualquer pessoa sob pena de se perder a atenção de quem interessa. A criação da aplicação móvel pressupõe, neste sentido, saber para quem se está a comunicar, sendo que as formas de comunicar com as vítimas são diferentes das formas de comunicar com profissionais da área, ou até com a pessoa que agride. Acreditar que uma aplicação possa abranger elevados estratos da população mundial pode levar ao fracasso da mesma, na medida em que esse objetivo implica o aumento de informação disponível e, por essa via, constituir um elemento dissuasor do seu consumo.

Considera-se, por isso, fulcral a definição deste item a incluir na tabela de análise para, de forma sucinta, perceber a quem e com quem os diversos governos pretendem comunicar ao lançar as aplicações móveis.

4.4.2. Usabilidade, sistemas operativos e histórico

Antes de se apresentar os próximos itens de análise, afigura-se importante esclarecer conceitos como a usabilidade e a utilização de estratégias dessa mesma usabilidade. Nielsen (2003) indica que a usabilidade de um website é definida por cinco componentes de qualidade: a) facilidade de aprendizagem, b) eficácia do uso, c) fácil memorização, d) frequência de erro e e) gravidade e satisfação subjetiva. Delgado (2015) explica, por sua vez, que uma alta usabilidade é crucial para que se possa construir lealdade e atrair clientes, já que as pessoas saem imediatamente do *website*, ou da aplicação móvel, se acharem que é de difícil utilização ou leitura: “A navegação (...) também é um fator-chave de usabilidade, dado que a arquitetura lógica do mesmo impacta diretamente na atração do utilizador” (p. 16).

A compreensão das expectativas e a satisfação dos indivíduos que utilizam os dispositivos têm-se revelado de extrema importância. O sucesso pode-se explicar pela via dos utilizadores novos e utilizadores de repetição (Delgado, 2015), o que remete para a importância da usabilidade quando se trata de um produto interativo. Lobo *et al* (*apud* 2011), com base nos princípios criados por Nielsen (2003), definem seis regras de usabilidade a ter em conta nos *smartphones*, as quais serão utilizadas numa tabela em análise:

- *Keep it simple*: regra que tem como base a simplicidade das ações, apostando no user-friendly, isto é, criação de conteúdo de forma descomplicada para que o utilizador não encontre dificuldade no uso da aplicação;

- *Simplify User Input*: a ideia é evitar que os utilizadores tenham de recorrer ao teclado para aceder ou utilizar a aplicação. Com esta regra pretende-se que o utilizador possa usufruir da aplicação apenas com o toque no ecrã do seu *smartphone*;
- *Scroll Vertically Only*: esta regra diz respeito ao design da aplicação, se está adaptada ao dispositivo, seja um *smartphone*, um *tablet* ou um computador;
- *Avoid Repeating the Navigation*: cumprindo esta regra, as aplicações devem mostrar através do seu interface principal todas as opções da aplicação e conter um link de regresso em todos os seus menus.

Multiple Version of the Website e *Native apps versus mobile apps* são as restantes regras elencadas, mas que não serão utilizadas devido à sua inadequação ao objeto de estudo em apreço. No âmbito da usabilidade dos *smartphones*, Budiu (2015) elaborou um estudo com 151 participantes oriundos dos Estados Unidos, Reino Unido, Austrália, Hong Kong, Holanda e Roménia. O autor procurou entender quais as potencialidades e limitações deste aparelho eletrónico que transformou a forma como vivemos e conduzimos as atividades do nosso dia a dia. Também Bonifácio *et al* (2010, p. 190) defendem que as aplicações móveis devem ser fáceis de utilizar, flexíveis, possuir interface simples e intuitivo, manter a integridade dos dados e prover fácil adaptação pelo usuário de acordo com o ambiente de uso. Referem os autores que estas características influenciam o design de criação de aplicações inseridas no contexto das aplicações móveis, pois a conceção precisa de atender aos requisitos específicos de aplicações adaptadas a este tipo de computação móvel.

A usabilidade em aplicações móveis é de grande importância, minimiza a dificuldade de interação dos utilizadores na utilização destes serviços e contribui para diminuir o impacto das diferenças de plataformas existentes entre os dispositivos com melhor custo-benefício (Bonifácio *et al*, 2010). O estudo de Budiu (2015) resume seis pontos chave desta experiência de usabilidade: a) *small screen*, b) *portable and interruptible*, c) *single window*, d) *touchscreen*, f) *variable connectivity* e g) *GPS, camera, accelerometer, voice and other phone features*.

Para o presente estudo, interessa perceber quais os pontos fortes dos telemóveis para que se possa fazer uma análise à adaptabilidade das aplicações a essas características. O ponto *portable and interruptible* caracteriza o utilizador na sua relação com o telemóvel. Num primeiro plano, Budiu (2015) salienta que o facto de os telemóveis serem portáteis mudou o paradigma da duração da utilização do aparelho; uma sessão de utilização do telemóvel, por utilizador, tem uma média de 72 segundos,

menos de metade do que o registado em comparação com outros estudos que apontam para uma média de sessão em *desktop* de 150 segundos. Assumindo estes dados, os designers das aplicações devem assumir sessões de acesso com interrupções a, pelo menos, cada 72 segundos, o que implica que a própria aplicação guarde o registo da última utilização para que nada seja perdido.

É, por isso, importante que as aplicações móveis estejam preparadas para guardar informação de forma a que seja mais fácil ao utilizador recuperar o que consulta ou preenche, resumindo o seu acesso interrompido (Budiu, 2015). Diante desta realidade, é objetivo do presente trabalho perceber se as aplicações móveis em causa conseguem registar ou memorizar as sessões anteriores, seja na consulta de informações, preenchimento de formulários, sessões em salas de conversação, consultas *online*, permitindo ao utilizador voltar ao menu onde se encontrava no momento em que interrompeu a sua sessão. Atribui-se o nome de “Histórico” ao item a avaliar.

Por último, reconhecendo a característica de plataforma digital subjacente às aplicações móveis, interessa focar a atenção em dois pontos: se as aplicações móveis estão disponíveis nas diferentes lojas online de modo a abranger os dois sistemas operativos mais usados, o *IOS* e o *Android*, por um lado, e se existem custos inerentes à aquisição das aplicações, por outro. O manual da CIG (2016) refere que se verifica, em casos de violência doméstica, uma dependência económica da vítima para com o agressor. Em termos práticos, uma aplicação móvel que implique custos pode reduzir e até determinar o *download* da vítima por, em última análise, impossibilitar a sua aquisição.

4.4.3. Regras de Mayer e o Botão de Emergência

Limitar a avaliação do *design* à capacidade de registo seria elaborar um trabalho visivelmente incompleto. Budiu (2015) explica que o *design* deve servir, também, para priorizar o essencial da aplicação móvel e simplificar as interações. Business Insider (2015)⁴⁵ cita a CEO da emblemática *Yahoo*, Marissa Mayer que resume a importância do design em três regras de ouro no âmbito do processo de criação das aplicações móveis. Defende Mayer que as aplicações devem ser desenhadas para o seu verdadeiro objetivo. Segundo esta linha de pensamento, uma aplicação criada para pedir ajuda deve

⁴⁵ Business Insider (2015). Acessível em: <https://www.businessinsider.com/marissa-mayers-new-rule-for-app-design-2015-1>

ter um botão para o efeito, pois é essa a intenção do utilizador quando faz o seu *download* – não descurando, porém, da possibilidade de apresentar outras funções consideradas como extras ou secundárias.

Se o intuito das aplicações analisadas no presente estudo é o de auxiliar as vítimas de violência doméstica, através de uma lista de contactos, partilha de histórias ou até acesso à legislação, então é importante perceber se o seu *layout* é desenhado para esse efeito, como, por exemplo, um botão que permita o acesso das vítimas às autoridades competentes, a ligação à própria legislação ou mesmo salas de conversação *online*. Para isso, é preciso saber qual o objetivo da aplicação e se existe esta ligação direta. Nas tabelas de análise é criado o item “objetivo” onde se define a intenção da aplicação. Partindo deste ponto é possível perceber se a aplicação apresenta o item defendido por Mayer, ao qual se dá o nome de “Botão de Ajuda”.

A CEO da Yahoo defende, ainda, mais duas regras de ouro na criação de uma aplicação móvel, a *The Two Tap Rule* e a *The 5-Point Rule* (Mayer *apud* Business Insider, 2015). A primeira regra consiste no número de toques no ecrã que são necessários para que o utilizador possa concluir o propósito a que se destina aquela aplicação. Mayer acredita que a distância entre o ponto de partida e o objetivo mede-se por dois toques; caso sejam necessários mais toques no ecrã, é altura de redesenhar a aplicação em causa. Nesta investigação pretende-se perceber se, em caso de a aplicação ter sido desenhada para ajudar a vítima num contacto direto, é possível ao utilizador pedir ajuda com apenas com dois toques.

A segunda regra mede-se pelo número de fontes, tamanho de fontes e cores da aplicação. Cada um destes elementos representa um ponto; caso a aplicação ultrapasse os cinco pontos, sugere-se que seja redesenhada. Estes dois parâmetros de análise designam-se por *Regras de Mayer*, subdivididas em *The two tap rule* e *The 5-point Rule*.

4.4.4. *Working offline*

A plataforma tecnológica ITBusinessEdge⁴⁶, líder de mercado, criou uma lista de critérios que permitem avaliar as aplicações móveis. Segundo a plataforma, para a criação de uma aplicação móvel apelativa e de sucesso, os seus criadores devem ter em

⁴⁶ ITBusinessEdge. Acessível em: <https://www.itbusinessedge.com/slideshows/state-of-mobile-application-development-in-the-enterprise-07.html>

atenção os seguintes itens: *touch suport*; *working offline*; *responsive design*; *user feedback*, *customization*, *updates*, *one source*. Para evitar especificações e terminologia demasiado técnicas que extravasam o âmbito deste trabalho, foram selecionados alguns dos itens que consideramos ser importantes para a nossa investigação. A plataforma defende que a possibilidade de uma aplicação trabalhar sem ligação à Internet (*working offline*) é uma mais valia. Esta modalidade é elegível como categoria de análise uma vez que encontra justificação no facto de existirem, ainda, significativos estratos populacionais sem facilidade de acesso a Internet.

Outro procedimento útil no contexto de casos de violência doméstica remete para hipóteses de cenários de controlo; isto é, quando quem agride tem controlo absoluto sobre os dispositivos tecnológicos da vítima (APAV, 2016); ou ainda, como anteriormente afirmado, quando se verifica controlo financeiro sobre a mesma e esse fator resulta na impossibilidade de acesso a pacotes de dados. A possibilidade de aceder à aplicação e às suas funções sem ligação à Internet parece, na perspetiva do utilizador, uma mais valia, permitindo solicitar ajuda a qualquer momento.

O segundo critério a analisar da lista de itens da ITBusinessEdge⁴⁷ e a integrar nas tabelas de análise com a designação de *feedback*, respeita à possibilidade de os utilizadores apresentarem as suas sugestões, opiniões e *feedback* (*user feedback*). A plataforma acredita que a comunicação entre os utilizadores e quem lança a aplicação poderá servir de guia de melhorias futuras, promovendo e fortalecendo a relação entre os utilizadores, que neste caso seriam as vítimas. Ao facilitar a comunicação entre a vítima e a entidade promotora, esse critério consente recolher dados sobre a violência doméstica, dando à vítima, ou à pessoa a quem é dirigida a aplicação, a possibilidade de apresentar a sua opinião quanto às ajudas disponibilizadas. Criar este vínculo ativo pode trazer novos saberes e informações à sociedade.

4.4.5. Combinação de *media*

No contexto das questões de saúde no mundo das aplicações, Manikam (2012) levanta a problemática da marginalização da massa populacional que não tem acesso a *smartphones*, e por consequência, a aplicações móveis, bem como dos utilizadores que os possuem mas que, por algum motivo, não têm acesso ao mesmo por tempo

⁴⁷ Acessível em: <https://www.itbusinessedge.com/slideshows/6-ways-to-design-and-implement-effective-mobile-enterprise-apps-05.html>

indeterminado. Por forma a não marginalizar este tipo de utilizadores, o autor defende que a combinação entre mensagens de texto, aplicações móveis, *widget* e *websites* devem ser contempladas nas ações para que se possa abranger qualquer público. Com este leque de opções disponibilizadas através das diferentes plataformas digitais, com informação cruzada entre si, será possível chegar a um maior número de pessoas.

Em termos práticos, importa compreender: a) se as aplicações móveis aqui analisadas proveem de alguma outra plataforma digital, por exemplo de um *website*; b) ou se disponibilizam *links* e informações que remetam o utilizador para outros pontos de ajuda ou de interesse. Tornou-se pertinente acrescentar este item as tabelas, ao qual se deu o nome de *rede media*.

4.4.6. Segurança

Num mundo cada vez mais digital, a possibilidade de canalizar a tecnologia para o controlo e perseguição do outro é uma realidade à qual o mundo deve estar atento (Harris *et al* 2017). Partindo deste princípio e para a presente investigação, torna-se necessário contextualizar e perceber os riscos que a tecnologia pode trazer à vítima e a área da violência doméstica. Nesse sentido, na análise das aplicações móveis é igualmente crucial perceber se as mesmas implicam, para a sua utilização, sinal de GPS, ou se estão de alguma forma ligadas a redes sociais ou correio eletrónico. A esse critério de análise atribui-se o nome *GPS*.

4.4.7. Ótica do utilizador

Tal como referido no início do presente capítulo, importa para a presente investigação assumir o papel de utilizador de aplicações móveis e avaliar e entender a comunicação da própria aplicação. Woodlock (2015) explica que o desenvolvimento tecnológico dos telemóveis pode ser altamente útil para quem experiêcia a violência doméstica, colocando a vítima em contacto com assistência preparada para o efeito.

Assim, divide-se este item em seis indicadores: *contactos*, *legislação*, *perfil*, *multimédia*, *chat* e *extras*. Na esteira de Woodlock (2015), cumpre perceber se as aplicações em análise disponibilizam aos seus utilizadores contactos diretos de ajuda, nomeadamente profissionais capacitados, centros de apoio, autoridades policiais, entre outros, atribuindo-se o nome de *contactos*.

Reconhecendo a preocupação de vários autores, anteriormente mencionados, no que diz respeito à compilação de informação e até mesmo à criação de novas informações, torna-se pertinente acrescentar o item de avaliação *legislação*, que permite analisar a existência, ou não, de informação para consulta, seja em menus ou em partilha de *links*.

O terceiro indicador respeita ao *perfil*, porquanto o objetivo é verificar se o utilizador, num primeiro momento, pode aceder ao conteúdo da aplicação móvel de forma anónima; depois, num segundo momento, se é possível ao utilizador criar o seu perfil, um registo de dados, ocorrências, contactos, entre outros.

Já o ponto *multimédia* parece apresentar semelhanças com o item *rede media*. No entanto, os seus objetivos de análise são diferentes. Enquanto este último pretende medir a ligação entre diferentes plataformas digitais, tais como *websites*, aplicações móveis, linhas de apoio, o item *multimédia* pretende analisar a forma com as aplicações móveis apresentam as suas informações, por exemplo, se recorrem a infografias, vídeos, animações ou áudio.

Durante a pesquisa nos *websites* dos governos dos Estado-membros surgiram linhas de apoio *online*, de acesso apenas via *website*, para uma sala de conversação. A pessoa que precisa de ajuda pode conversar com alguém do outro lado do computador especializado no assunto que lhe esclarecerá todas as informações solicitadas. Este acompanhamento e diálogo, assim como as partilhas de experiências entre as vítimas, vão ao encontro das condutas sugeridas pelo manual da CIG. Deste modo, decidiu-se analisar a oferta das aplicações de salas de conversação online, seja com profissionais ou outras vítimas.

A outros dados relevantes atribui-se o nome de *extras*. Neste indicador de análise tem-se em conta todos os pontos diferenciadores das aplicações móveis e as mais valias que dispõem em comparação entre si.

Capítulo V - Análise das Aplicações Móveis no Espaço Europeu: Apresentação e Discussão dos Resultados

5.1. Definir objetivos, públicos e facilitar o acesso

No momento de projetar serviços e produzir instrumentos de auxílio às vítimas, importa estabelecer, primeiro, objetivos e definir o público-alvo com o qual se pretende comunicar. Conforme a tabela 1, onde se expõe os objetivos e o público-alvo de cada uma das cinco aplicações em análise, é possível perceber que existem diferentes opções de comunicação e serviços (objetivos) para o público que se ambiciona alcançar.

No caso da D.i.RE (Itália) e da AppVD (Portugal), é apresentado um *caderno de contactos* de entidades próximas da região selecionada para denunciar casos de violência doméstica ou, eventualmente, esclarecer dúvidas sobre o tema. A aplicação italiana oferece o menu *il tuo centro*, através do qual o utilizador pode criar o seu perfil – de forma anónima ou não – e registar episódios de *stalking* ou violência. No menu lateral são oferecidas várias informações e um questionário de orientação para a vítima.

O mesmo propósito verifica-se com a MCAST – *Speak Now* (Malta). Disponibiliza lista de contactos – além de apresentar informações várias, legislação sobre a problemática e definições de conceitos como violência doméstica, violência no namoro, abuso, entre outros.

	D.i.RE (Itália)	MCAST – <i>Speak Now</i> (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
Objetivo	cadernos de contactos; registo de episódios de violência	informações, conceitos, legislação, contactos	plano de ação de casos violência doméstica	cadernos de contactos	registo de episódios de violência; cadernos informações
Público-Alvo	mulheres	público em geral	profissionais e técnicos	público em geral	mulheres
Custo	gratuita	gratuita	gratuita	gratuita	gratuita
Sistema Operativo	Android e IOS	Android e IOS	Android e IOS	Android e IOS	Android e IOS

Tabela 1: Comparação do objetivo, público-alvo, custo e sistema operativo das aplicações.
Fonte: Elaboração própria

As aplicações holandesa (Meldcode) e austríaca (FEM: HELP) diferem em termos de objetivos, uma vez que apostam em *planos de ação e registos de episódios*. Isto é, a aplicação Meldcode aposta em planos de ação quando importa perceber quais os procedimentos/comportamentos a adotar em casos de violência doméstica e violência infantil. A aplicação FEM: HELP persegue, tal como a italiana D.i.RE, o propósito de disponibilizar registos de ocorrências de violência doméstica, fornecendo à utilizadora a possibilidade de criar uma pasta privada, protegida com um código *pin* por si definido, com os seus dados e relatos dos episódios de violência, podendo ainda fazer registo fotográfico e/ou de áudio. Num menu lateral são disponibilizadas outras informações, como legislação, definições de tipo de violência, entre outros. Há ainda um menu de localização de centros de apoio, autoridades e outros, também consoante a localização da utilizadora. Existem ainda três botões de ligação direta a um serviço nacional de emergência, a uma linha de apoio à vítima, com possibilidade para portadores de deficiência auditiva.

Quer isto dizer que as aplicações de Itália, Malta, Portugal e Áustria apostam, ainda que de forma diferenciada, em fornecer informação de carácter mais geral e de autogestão/descrição da sua própria experiência sobre o fenómeno, ao passo que a funcionalidade holandesa se concentra em processos de auxílio mais específicos, designadamente um plano de cinco passos a seguir nos casos de violência doméstica, indicando quais os procedimentos a assumir pelos profissionais e técnicos de apoio às vítimas.

No que respeita aos públicos, são diversas as organizações, os estudos e as equipas de trabalho que reconhecem, tal como referido anteriormente, haver um maior risco de violência doméstica sobre grupos de mulheres e raparigas não obstante a recomendação para aplicar as normas internacionais de intervenção e prevenção da violência doméstica a outros grupos constituídos por homens, idosos e crianças (Conselho da Europa, 2011). O processo de definição do público-alvo ainda se desenvolve sobre o binário que, de um lado, chama a atenção para as taxas de incidência que atestam a maior exposição do género feminino à violência doméstica (Conselho da Europa, 2011) e, do outro, sugere perspetivas que apelam ao combate à estigmatização do fenómeno e a recorrência a uma linguagem universal quando importa prestar auxílio às vítimas (Manikam, 2012). Esse binário pode ainda remeter para as próprias vítimas (mulheres, homens, idosos, crianças, entre outras) ou para os profissionais e técnicos que lidam com o fenómeno. No limite, pode, por último, abarcar o público em geral.

Os dados da tabela 1 confirmam esses dois cenários, ora procurando comunicar com o público em geral, como se verifica com a aplicação MCAST - *Speak Now* (Malta) e AppVD (Portugal), ora com segmentos específicos (mulheres; profissionais e técnicos) e indo, desta forma, ao encontro de alguns autores que advogam a inutilidade em procurar abranger uma grande variedade de públicos, sob pena de se perder a atenção de quem interessa (Kaleikini, 2009). As aplicações italiana (D.i.RE), austríaca (FEM: HELP) e holandesa (Meldcode) entroncam nesta segunda opção.

No contexto da experiência portuguesa, a responsável do núcleo de violência doméstica da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Marta Silva, afirma que, embora direccionada para todo o público, são os profissionais da área que mais recorrem à funcionalidade AppVD. Marta Silva refere que a aplicação portuguesa pretende facilitar e agilizar o trabalho dos profissionais que, ao nível nacional, acompanham e encaminham casos de violência doméstica, concentrado numa única ferramenta os contactos e a geolocalização das entidades que integram a rede nacional de apoio a vítimas. Tornar mais célere os contactos entre essas entidades e profissionais é outro dos objetivos (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018).

Cumprе salientar que, em Portugal, a violência doméstica é crime público, possibilitando a qualquer cidadão ou entidade denunciar e apresentar queixa. A vítima pode, depois, avançar ou não com o processo. Mas a realidade remete, de facto, para vários cenários. De acordo com o testemunho da vítima A, “se não houver um *click*, a pessoa dificilmente sairá daquela situação [violência], mesmo com ajuda externa; se não for a pessoa a querer, não há nada a fazer” (Vítima A, 2018).

Segundo o mesmo testemunho, a solução passa por ações de sensibilização e consciencialização da própria sociedade e, em termos específicos, pela formação de quadros de profissionais e técnicos que lidam com o fenómeno:

“Vão havendo [profissionais preparados para receber casos de violência doméstica], mas poucos, mais organizações, assistentes sociais, mas na minha opinião não, é preciso formar, formar, formar, preparar, mas mais do que isso sensibilizar! Sensibilizar profissionais, sociedade, todos! Não quero julgar e mostrar-lhe uma faceta descrente e pessimista, não sou isso, antes pelo contrário, estamos a melhorar, mas há muito por [fazer] e devíamos ter tido o chamamento para a mudança mais cedo”, (Vítima A, 2018).

Face aos dados da tabela 1 e aos elementos explicativos sobre o fenómeno da violência doméstica avançados ao longo desta pesquisa, cumpre salientar o trabalho desenvolvido na aplicação FEM: Help (Áustria), que apresenta um discurso totalmente direcionado para as mulheres vítimas. Além de um caderno de informações muito idêntico ao das outras aplicações, a *app* providencia uma base de dados protegida por uma *password* definida pela utilizadora, onde a mesma poderá registar em áudio, vídeo, fotografia ou por escrito os episódios de violência a que é submetida.

Relativamente ao valor de aquisição, nenhuma das aplicações tem custos associados, facilitando o acesso a qualquer pessoa que tenha um *smartphone* e cumprindo, deste modo, as recomendações avançadas pelo manual do CIG (2016). A dependência financeira é mencionada pela vítima C (2018), apontada como um dos fatores que pesam quando a mulher que sofre de violência doméstica equaciona a opção de afastar-se, ou não, do agressor ou pedir ajuda. Na experiência reportada pela vítima C. a independência financeira constituiu um fator que permitiu sair mais facilmente de uma situação de violência continuada.

A totalidade das aplicações em análise encontram-se disponíveis nas diferentes lojas online para os dois sistemas operativos *IOS* e o *Android* (ver tabela 1).

5.1.1. Entre o *online* e o *offline*: pedir ajuda, interagir e localizar

As aplicações devem ser desenhadas de acordo com as finalidades estipuladas. No caso das funcionalidades em análise, projetadas para pedir ajuda, devem contemplar um botão para o efeito, uma vez que é essa a intenção do utilizador quando faz o seu *download*. Da observação da tabela 2 concluímos que apenas três aplicações contemplam um *botão de ajuda*, defendido por Mayer (*apud* Business Insider, 2015), designadamente a Meldcode (Holanda) , AppVD (Portugal) e a Fem: Help (Áustria).

	D.i.RE (Itália)	MCAST – Speak Now (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
Botão de ajuda	não contemplado	não contemplado	contemplado	contemplado	contemplado
Working offline	ligação Internet	ligação Internet	não verificável	utilização parcial	utilização parcial
Feedback	espaço de opiniões, sugestões, dúvidas	espaço de opiniões, sugestões, dúvidas	não verificável	espaço de opiniões, sugestões, dúvidas	espaço de opiniões, sugestões, dúvidas
Rede Media	links notícias, websites, entidades apoio à vítima	também oferece versão website	links notícias, websites, entidades apoio à vítima	Não são disponibilizados links, websites ou outras plataformas	links notícias, websites, entidades apoio à vítima
GPS	acesso obrigatório	acesso obrigatório	acesso obrigatório	não verificável	acesso obrigatório

Tabela 2: Comparação do botão de ajuda, *working offline*, *feedback*, rede media e GPS das aplicações.
Fonte: Elaboração própria

O *botão de ajuda* revela-se fundamental para a vítima C, pois acredita que a utilidade da *app* reside nesse botão de auxílio direto. A ligação à Internet é também mencionada como um fator relevante de contacto (Vítima C, 2018). Trata-se, na verdade, do indicador *working offline* que possibilita aceder à aplicação e às suas funções sem ligação à Internet, constituindo uma mais valia para muitos utilizadores desprovidos desse serviço. De acordo com a tabela 2, verifica-se, no indicador *working offline*, a incapacidade, ou capacidade parcial, de navegação nas aplicações analisadas sem uso à Internet, fragilidade que pode criar dificuldades ao utilizador caso não disponha de acesso livre à Internet por dados ou rede *wifi*.

Em relação a este indicador, cumpre destacar as *app* AppVD (Portugal) e FEM: Help (Áustria), uma vez que, embora não consigam detetar a localização do utilizador abrindo o Google Maps, oferecem todas as outras opções, seja para consulta de contactos, registo de informações, etc., sem ligação à Internet. À exceção da aplicação

Meldcode (Holanda) – por impossibilidade de verificação – os restantes dispositivos em consideração disponibilizam *links* para notícias ou *websites* de entidades de apoio às vítimas. A aplicação MCAST – *Speak Now* (Malta) destaca-se, no entanto, por disponibilizar os seus conteúdos também em formato *website*, ampliando, desta forma, o seu público-alvo ao grupo de população que não acede através de um *smartphone*.

O uso do GPS, interpretado por Hand *et al* (2009) como um risco para a vítima, é obrigatório para uma navegação sem falhas. A aplicação portuguesa (AppVD), por exemplo, apenas consegue disponibilizar os contactos das entidades de apoio na área do utilizador se o seu GPS estiver ativo. O mesmo acontece com a primeira aplicação italiana, D.i.RE, que limita o uso do mapa geográfico à ligação com o GPS.

Para a vítima B, existe o risco do uso da Internet em situações de *stalking* e violência. Segundo a experiência relatada, no momento de adquirir um telemóvel, a vítima B teve em consideração a escolha de um aparelho que não fosse *smartphone* e não lhe permitisse o acesso à Internet de forma incontrolada. “Não podia correr riscos, pelos meus filhos”, uma vez que “quando eles [agressores] querem, fazem tudo para nos encontrar” (Vítima B, 2018). A mesma vítima explica nunca ter estado privada do acesso à Internet, apesar de ter consciência dos riscos que podia correr. Ainda em permanência num centro de apoio a mulheres e crianças vítimas de violência doméstica, a vítima B conta que a própria instituição de acolhimento fornece informações sobre os riscos do uso da Internet, redes sociais, contas de e-mail, GPS, etc. (Vítima B, 2018).

Em suma, nesta comparação o destaque vai para a aplicação portuguesa que consegue reunir um grupo de funcionalidades que as outras aplicações em análise não conseguem, tais como botão de ajuda, *working offline*, embora parcialmente, e o item *feedback*. A possibilidade de permitir ao utilizador apresentar as suas opiniões, questões ou sugestão mostra-se ser um meio de enriquecimento da própria aplicação e de quem a disponibiliza. Apenas a aplicação holandesa não permite essa comunicação por menu direto.

Destacamos ainda o item Rede Media, que oferece aos utilizadores diferentes caminhos para um objetivo comum, através de plataformas digitais para além da aplicação, seja *websites*, *links* para informações, entre outros. Neste último item, apenas aplicação aqui em destaque, a AppVD, é que não disponibiliza uma rede media.

5.1.2. Não colocar entraves à navegação através de mecanismos de usabilidade

Compreendendo que a usabilidade é um passo fundamental na elaboração de uma aplicação, para que o equipamento “possa ser utilizado para uma finalidade pretendida” (Sousa *apud* Delgado, 2015, p. 17), é essencial que a mesma assuma características de fluidez e intuição na navegação. A partir da tabela 3, conclui-se que as aplicações estudadas cumprem as regras de usabilidade definidas por Lobo *et al* (2011) e por nós selecionadas.

Todas as aplicações apresentam fluidez na navegação, disponibilizando ao utilizador menus, sejam laterais ou inferiores, para a sua condução, como se pode observar através do indicador *keep it simple*. De cariz intuitivo, a navegação nas aplicações acontece através do toque, sendo apenas exigido o preenchimento de informações via teclado nas aplicações italiana (D.i.RE) e austríaca (FEM: HELP), segundo o indicador *simplify user input*.

	D.i.RE (Itália)	MCAST – Speak Now (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
<i>Keep it Simple</i>	menu lateral	menu lateral	menu inferior	menu inferior	menu lateral
<i>Simplify User Input</i>	toque e teclado	toque	toque	toque	toque e teclado
<i>Scroll Vertically Only</i>	adaptável	adaptável	adaptável	adaptável	adaptável
<i>Avoid Repeating the Navigation</i>	Link menu principal	Link menu principal	Link menu principal	Link menu principal	Link menu principal

Tabela 3: Comparação dos critérios de usabilidade das aplicações.
Fonte: Elaboração própria

As aplicações analisadas na tabela 3, segundo o indicador *scroll vertically only* ajustam-se aos ecrãs dos *smartphones* e permitem uma fácil leitura da informação disponibilizada. Por fim, confirma-se que, de forma a que o utilizador não se sinta

perdido na navegação, as *app* oferecem o *link* de regresso ao menu principal, como se pode observar através do indicador *avoid repeating the navigation*.

Importa, porém, referir que nos testemunhos recolhidos através das vítimas de violência doméstica não é manifestado interesse no uso de uma aplicação, embora sublinhem que estes dispositivos possam constituir um meio de formação ou base de informações para outro tipo de utilizadores. A vítima B afirmou mesmo que “jamais” utilizaria uma aplicação móvel por medo dos riscos:

“(…) Eu nunca ouvi falar [de aplicações móveis], mas também comprei um telemóvel muito fraco (...) acho que nem dava para ligar à Internet, de certeza que não dava (...). Eu nunca usaria uma aplicação, tenho medo dessas coisas, há muitas histórias na Internet, eu vejo (...) são demasiados os riscos (...)” (Vítima B, 2018).

Também a vítima C se mostrou cética em relação ao uso das aplicações móveis, fundamentando a sua opinião com o facto de que linhas diretas são, no seu entender, mais úteis. Do testemunho recolhido percebe-se, no entanto, que estas até possam constituir uma boa ferramenta para um público que usa e recorre ao telemóvel para quase tudo no seu dia a dia (Vítima C, 2018).

5.1.3. Conceber o *layout* segundo o tipo de *fonte* e *cor*

O *layout* das aplicações é avaliado consoante as regras de Mayer (*apud* Business Insider, 2015), sob a perspetiva de que o *design* das mesmas deve ser repensado sempre que o total dos elementos *fonte* e *cor* ultrapassar o valor de cinco. Isto é, para Mayer uma aplicação deve respeitar uma harmonia de *cor* e *fonte*. Conforme a tabela 4, em linha com o indicador *The five point rule*, apenas a aplicação MCAST – *Speak Now* (Malta) não cumpre este item de análise, misturando várias cores. Num balanço entre o azul e o branco, a aplicação Melcode (Holanda) recorre apenas a um único tipo de letra, uniformizando a apresentação da sua informação. Também a aplicação italiana (D.i.RE) mantém um balanço de cores entre o rosa e o branco, socorrendo-se da combinação de duas tipografias. Já as aplicações portuguesa (AppVD – castanho, vermelho, branco) e austríaca (FEM: Help – rosa, amarelo, cinzento) recorrem à conjugação discreta entre três cores e ao uso do mesmo número de tipos de letras, neste caso duas.

	D.i.RE (Itália)	MCAST – Speak Now (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
<i>The two tap rule</i>	dois ou menos toques para o objetivo	Dois toques para alguns serviços, mais toques para explorar <i>app</i>	dois ou menos toques para o objetivo	Um toque para o número de apoio, mais toques para o objetivo	dois ou menos toques para o objetivo
<i>The five point rule</i>	duas cores dois tipos de letra	diversas cores dois tipos de letra	duas cores dois tipos de letra	três cores dois tipos de letra	três cores dois tipos de letra

Tabela 4: Comparação das aplicações consoante as regras de Mayer
Fonte: Elaboração própria

Relativamente ao indicador *The two tap rule*, cuja regra consiste no número de toques no ecrã que são necessários para que o utilizador possa concluir o propósito a que se destina a aplicação, não devendo ultrapassar os dois toques, verifica-se que três das aplicações estudadas cumprem a regra, designadamente a D.i.RE, Meldcode e FEM: Help. As restantes *app* requerem mais toques para o utilizador alcançar o propósito da aplicação, seja visualizar contactos ou obter outro tipo de informações. A distância entre o ponto de partida e o objetivo ultrapassa, assim, os dois toques nas aplicações de Malta e Portugal (AppVD). Se no caso da MCAST – *Speak Now* é possível ao utilizador aceder a alguns serviços apenas com dois toques, apesar do intuito da *app* remeter para diversas informações, o que implica mais toques em função da navegação, já a AppVD possibilita o acesso com um só toque ao número de apoio, sendo necessários, porém, mais toques para aceder ao propósito da aplicação. Segundo a responsável do núcleo de violência doméstica da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, a conceção do dispositivo português ao nível do *layout* resultou de uma pesquisa a partir do que já existia no mercado, nacional e internacional (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018).

5.1.4. Pensar as aplicações na ótica do utilizador

Os serviços e produtos disponibilizados via telemóvel podem constituir úteis instrumentos para quem experiencia a violência doméstica. A possibilidade de colocar a vítima em contacto com profissionais e técnicos de apoio deve ser encarada como uma

mais valia que esse desenvolvimento tecnológico pode oferecer (Woodlock, 2015). No âmbito da ótica do utilizador, e tentando perceber o que as aplicações oferecem, divide-se a análise em duas tabelas.

Na tabela 5, são identificados três itens: *contactos*, *legislação* e *perfil*. Relativamente aos *contactos*, as aplicações disponibilizam pelo menos um e-mail de contacto e linhas de apoio e/ou de emergência para as vítimas, tal como se observa com o item *feedback*. De salientar, por parte da aplicação austríaca (FEM: HELP), a disponibilização de uma linha de emergência para surdos.

	D.i.RE (Itália)	MCAST – Speak Now (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
Contactos	e-mail e linha de apoio	e-mail e linha emergência	e-mail e linha emergência	linha emergência	duas linhas emergência (surdos)
Legislação	link acesso legislação	link acesso legislação	não verificável	não disponibiliza	não disponibiliza
Perfil	possibilidade criação perfil	sem criação de perfil	não verificável	sem criação de perfil	possibilidade criação perfil

Tabela 5: Comparação dos itens contactos, legislação e perfil das aplicações.
Fonte: Elaboração própria

Tal como Prodanov e Freitas (2013) apontam para a importância dos trabalhos publicados no estudo da violência doméstica, assinalando a lacuna na informação do fenómeno social, parece pertinente analisar a oferta de informação contemplada pelas aplicações em análise, seja através de legislação, estudos, dados e outros trabalhos credíveis. A este critério atribuímos o nome de *legislação*, pelo que se observa que apenas duas aplicações oferecem esses cadernos de informação ou indicam os *links* de acesso às mesmas, nomeadamente a D.i.RE (Itália) e a MCAST – *Speak Now* (Malta) – não foi possível verificar este indicador na aplicação holandesa Meldcode.

Por fim, assumindo o exemplo da aplicação austríaca FEM: HELP, importa perceber se as outras *app* disponibilizam uma área de criação de perfil ou de base de dados pessoais. Da experiência como utilizadores, podemos constatar que todas as aplicações atingem o seu propósito sem ser necessária a criação de um perfil.

Ainda dentro da ótica do utilizador, foram selecionados os itens que constituem a tabela 6 para análise das aplicações. A aplicação FEM: HELP destaca-se uma vez que proporciona às utilizadoras *links* de acesso a salas de conversação subordinadas ao tema da violência doméstica, além de consultas *online*. Esta funcionalidade não é sugerida por nenhuma das restantes aplicações analisadas. A FEM: HELP também inclui no seu público-alvo utilizadoras com deficiência auditiva, aumentando o seu mapa de inclusão.

	D.i.RE (Itália)	MCAST – Speak Now (Malta)	Meldcode (Holanda)	AppVD (Portugal)	FEM: HELP (Áustria)
Multimédia	plataforma única	infografias	não verificável	plataforma única	vídeos, animações, infografias
Chat	não é disponibilizada sala de conversação	não é disponibilizada sala de conversação	não verificável	não é disponibilizada sala de conversação	links de sessões online de consultas e salas de conversação
Extras	base de dados; definição de <i>stalking</i> ; questionário	não apresenta informações adicionais	inclusão da violência infantil	não apresenta informações adicionais	gravação vídeos, áudio, linha para surdos

Tabela 6: Comparação dos itens multimédia, *chat* e extras das aplicações.
Fonte: Elaboração própria

Tentando combater a problemática mencionada por Manikam (2012) relativamente à marginalização da massa populacional que não tem acesso a *smartphones* e, por consequência, a aplicações móveis, a aplicação MCAST – *Speak Now* (Malta) consegue contornar a situação ao disponibilizar o exato conteúdo da aplicação em formato *website*. No uso de outros tipos de comunicação, também esta aplicação, juntamente com a austríaca FEM: HELP, oferece ao seu utilizador infografias, vídeos, animações, permitindo uma leitura interativa e, por isso, mais estimulante ao utilizador.

De referir, conforme a tabela 6, que a aplicação Meldcode (Holanda) inclui a violência infantil, fator de destaque perante um mapa de aplicações que se focam, maioritariamente, na mulher como vítima. A aplicação D.i.RE (Itália) merece, por sua

vez, referência ao incluir na violência doméstica o fenómeno de *stalking*, dedicando um menu de esclarecimento aos utilizadores da aplicação. A mesma *app* disponibiliza, ainda, um questionário sobre violência na primeira pessoa, para que o utilizador consiga perceber se já foi ou não vítima de algum tipo de abuso.

No contexto português, em março de 2018 o governo lançou a aplicação APoio Contra a Violência Doméstica (AppVD), desenvolvida pela Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG). Segundo a responsável do núcleo de violência doméstica da CIG, a intenção da AppVD consiste em proporcionar às vítimas e profissionais informação a partir do telemóvel sobre os serviços de apoio disponíveis no seu concelho, formas de denúncia e informações sobre quais as entidades que podem dar aconselhamento jurídico ou psicológico nesta área. Segundo Marta Silva, as aplicações móveis são “plataformas de fácil acesso” que permitem “uma melhor gestão da informação, um acesso mais célere” e uma intervenção “mais eficiente” (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018). A conceção da AppVD foi atribuída por concurso público, mas teve de respeitar as linhas de construção de outra ferramenta informática da CIG, o Guia de Recursos na área de Violência Doméstica⁴⁸, um arquivo com documentação disponível no *website* da comissão desde 2014.

Embora a responsável do núcleo de violência doméstica da CIG indique que o grupo de utilizadores mais frequente da aplicação sejam “sobretudo profissionais”, não é feita, por parte da CIG, qualquer análise ao tipo de utilizador, nem a contabilização ao número de denúncias: “Não é possível essa contabilidade, porque as denúncias são feitas via telefone, são feitas diretamente junto das Forças de Segurança e/ou Serviços do Ministério Público” (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018). Relativamente às atualizações ou incorporações de outras funcionalidades com o objetivo de melhorar os serviços, Marta Silva esclarece que, embora a *app* seja atualizada sempre que necessário, não estão previstas quaisquer alterações (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018).

Da observação às funcionalidades da AppVD é possível concluir que o seu uso não implica qualquer registo ou colocação de dados, podendo ser feito de forma totalmente anónima. O serviço da *app* assume exclusivamente funções de dossiê de contatos para qualquer interessado. Partindo do princípio de que, segundo Dimond *et al* (2010), são necessários mais estudos quanto ao fenómeno, considera-se ser pertinente

⁴⁸ Guia de Recursos na área da Violência Doméstica, 2014. Acessível em: <http://www.guiaderecursosvd.cig.gov.pt/>

que a AppVD, e todas as outras aplicações, pudesse servir também de mecanismo de recolha de dados. No caso da *app* portuguesa bastaria, por exemplo, colocar num menu inicial as opções “profissional”, “vítima”, para possibilitar uma leitura acerca dos utilizadores que mais recorrem à aplicação.

5.2. Em conclusão

Perante os itens definidos que permitiram a análise e comparação das cinco aplicações móveis selecionadas para a presente investigação, sendo elas, AppVD, Meldcode, Fem: Help, D.i.RE e MCAST – *Speak Now*, é possível destacar duas aplicações que melhor respondem aos critérios enunciados: a AppVD e a Fem: Help, de Portugal e Áustria.

Com objetivos e públicos-alvo diferentes, a aplicação portuguesa e a austríaca, conseguem atingir o objetivo a que se propõe de forma mais consistente e completa, quando comparadas com as outras aplicações aqui estudadas.

Em destaque, realçamos a aplicação Fem: Help que possibilita à vítima de violência doméstica a criação de um dossiê, protegido por um código *pin* definido pela utilizadora, de episódios de violência seja através de som, texto ou imagens. Assumindo a mulher vítima como o seu público-alvo, a aplicação apresenta diferentes pastas de informações, por exemplo, de procedimentos jurídicos de apoio à vítima. Das aplicações móveis analisadas, a aplicação austríaca destaca-se também pela sua componente de inclusão social, ao disponibilizar uma linha de emergência a surdos ou pessoas com deficiência auditiva. Consideramos como principal desvantagem a limitação do público às mulheres vítimas, uma vez que, conforme anteriormente mencionado, esta separação pode criar um “efeito negativo para as vítimas homens” (CIG, 2016, p. 23).

Destacamos também o caso português por responder positivamente aos itens definidos nas nossas tabelas de comparação. AppVD destaca-se por cumprir o seu objetivo que é o de disponibilizar um caderno de contactos ao utilizador, seja homem, mulher, vítima, agressor, profissional da área ou apenas cidadão que pretende saber mais ou apresentar queixa. Em acréscimo, a aplicação portuguesa disponibiliza um contacto direto para uma linha de apoio, sem que seja necessário selecionar as opções de localização. Para esta opção, que atribuímos o nome de “botão de emergência”, o utilizador não necessita de ligação à Internet, fazendo com que esta aplicação se

destaque perante as aplicações analisadas. Contudo, consideramos ser uma vantagem explorar as potencialidades da aplicação. Na recolha de dados através da entrevista a Marta Silva, responsável do núcleo de violência doméstica da Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, a responsável esclarece que não é possível distinguir os utilizadores que recorrem à aplicação, nem saber quantas vezes é que a ferramenta foi descarregada (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018). Marta Silva afirma ainda que não é possível contabilizar o número de denúncias ou de pedidos de ajuda (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018). Dados que consideramos ser importantes para possíveis medidas futuras.

Embora tenhamos destacado a aplicação portuguesa e a austríaca, não negamos a importância das restantes ferramentas aqui estudadas. Sendo iniciativas de assinalável interesse, principalmente por disponibilizarem informação útil aos utilizadores. Destaque para a aplicação Meldcode que apresenta um plano de ação para profissionais que se encontrem perante situações de violência doméstica. No entanto, como resultado das tabelas de comparação, percebemos um caminho de melhorias a ser percorrido por estas aplicações, começando pela necessidade de ser algo mais do que um aplicação que reúne apenas informação teórica. A criação de perfil presente na aplicação Fem: Help é um fator de destaque de enorme peso, a introdução de novos conceitos como *cyberstalking* e *stalking* também está em falta em grande parte das aplicações por nós estudadas. Embora todas as aplicações apresentem espaço com informação não é acrescentado valor à aplicação quando toda informação disponibilizada existe nos websites oficiais dos estados-membros ou associações em causa. A necessidade de ligação à Internet para a utilização, obrigatória nas aplicações D.i.RE e MCAST – *Speak Now*, condicionam o seu uso, sendo apontado por nós como um fator a melhorar.

Considerações Finais

A presente investigação pretende ser um singelo contributo para o combate à violência doméstica, na medida em que procura avançar com tabelas comparativas e interpretativas das aplicações móveis selecionadas para o estudo aqui apresentado.

Respondendo à questão de partida “Como podem as aplicações móveis ser uma ferramenta de apoio às vítimas de violência doméstica?”, a investigação, através da metodologia escolhida, conclui que estas plataformas podem, embora de forma limitada, auxiliar vítimas, agressores, interessados e profissionais seja através de informações disponibilizadas, contatos de emergência, legislação e até recolha de dados relativos a episódios de violência. Independentemente do seu público-alvo, as aplicações aqui estudadas conseguem, de forma mais ou menos direta e completa, fazer chegar formas de auxílio à população.

Perante os resultados aqui apresentados, sentimos dever cumprido perante os objetivos a que nos comprometemos, percebendo de que forma é que as cinco aplicações móveis aqui estudadas conseguem combater ou prevenir o crime, destacando as suas vantagens e percebendo as suas fraquezas.

É atribuída⁴⁹ a Albert Einstein a seguinte frase: “*The world is a dangerous place not because of those who do evil, but because of those who look on and do nothing*”. As interpretações podem e devem ser variadas, sendo aplicadas a contextos diferentes, embora a mensagem mais importante a reter seja a necessidade de agir perante o mal mesmo quando não somos nós as personagens principais.

Aplicada à violência doméstica, o suposto pensamento de Einstein chama-nos à atenção para o sentido de comunidade, para olhar o outro como parte de nós, para a responsabilidade de nos assumirmos perante algo que está errado, mesmo que não interfira na nossa vida, mesmo que não nos diga respeito. O bem diz-nos respeito a todos.

A violência doméstica é um flagelo que parece não ter data de nascimento. O nome e os conceitos foram ganhando diversas formas ao longo dos anos, há autores que aceitam a designação de “violência doméstica” sem a interrogar, outros fazem um uso indiferenciado dos conceitos, e outros que apesar de fazerem uma crítica da

⁴⁹ GoodReads. Acessível em: <https://www.goodreads.com/quotes/8101354-the-world-is-a-dangerous-place-not-because-of-those>

terminologia, acabam por utilizar indiferentemente as várias designações (Portugal, 2000). Não é errado afirmar que a violência doméstica constitui uma chaga na sociedade e, embora a aceção de que a violência doméstica deve ser condenada seja um movimento quase consensual, continuam a existir preconceitos e mitos profundamente enraizados na sociedade que continuam a dificultar a denúncia de casos e a própria intervenção (Homem, 2016).

Embora não seja reconhecido como crime público em todos os países da Europa, muito se tem feito em prol do apoio e proteção às vítimas, assim como de acompanhamento àquele que agride. Os exemplos são vários, sejam casas de abrigo, formações em escolas, campanhas publicitárias, apoio médico e jurídico, até à teleassistência. Acompanhando a evolução tecnológica, vários países do espaço europeu recorreram a plataformas digitais para chegar a um maior número de vítimas. Assim, nascem os *websites* de apoio à vítima, as salas de conversação *online* e as aplicações móveis subordinadas ao tema da violência doméstica.

Da análise realizada, é perceptível que países como Portugal, Malta, Itália, Holanda e Áustria têm percorrido um caminho quase paralelo na criação das aplicações móveis. Todas elas visam a divulgação dos contactos de serviços, associações, grupos de trabalho, apoio à vítima, unidades de emergência, entre outras funcionalidades.

Em termos práticos, estas aplicações permitem aos seus utilizadores, sejam eles quem forem, desde vítimas, agressores, profissionais, de qualquer género e faixa etária, ter acesso a uma rede de contactos de apoio. Embora a linguagem seja direccionada para diferentes agentes, umas para as vítimas, outras para os profissionais ou apenas para o cidadão comum, a intenção é a mesma, disponibilizar canais de comunicação. O mesmo acontece com a informação. Todas as aplicações aqui estudadas tiveram em mente, no seu plano de trabalho, a aquisição ou esclarecimento de conceitos por parte do utilizador. Percebe-se que a formação e educação tem, tal como anteriormente referido, sido um dos principais pontos referenciados por pesquisadores, seja ao cidadão, seja aos profissionais.

A aplicação Meldcode (Holanda) é a prova da importância que se atribui à preparação e formação desses mesmos profissionais. A tendência é de tal forma que o próprio Manual de Recursos⁵⁰ (2003), criado pelas Nações Unidas, defende a criação de um centro de difusão de informação ao nível local e mundial, diretamente focado na

⁵⁰ Manual de Recursos. Acessível em: <https://digitallibrary.un.org/record/544941/export/xh>

formação de profissionais. Esse centro pode e deve, segundo regista o mesmo manual, socorrer-se de recursos de multimédia e outros meios digitais, como é o caso das aplicações móveis.

O documento refere que os profissionais precisam de ter acesso ao estado de arte em violência doméstica, de modo a assegurar que os seus esforços se baseiam em informação atualizada. Assim, esse centro de difusão de informação teria como principal função a recolha e análise dos dados disponíveis e dos resultados de investigação e informação, servindo, ao mesmo tempo, como armazenamento dos dados de forma centralizada e disponibilizando a informação de forma progressiva. Aponta o gabinete das Nações Unidas que este centro ou centros poderiam, ainda, desenvolver novos materiais de informação para preenchimento de lacunas previamente identificadas: “Algumas das entidades que prestam este tipo de serviços estendem também a sua intervenção a atividades de coordenação e produção de informação, tais como investigação, edição, patrocínio e promoção de planeamento e desenvolvimento cooperativos” (2003, p. 118), pode ler-se no Manual.

O documento adianta que no seguimento de uma recomendação da Reunião de Especialistas em Violência Doméstica, convocada pela ONU em março de 1992, está a ser explorada a possibilidade de se criar uma central internacional deste tipo, incluindo informação, materiais e investigação sobre violência doméstica. O responsável pelo estudo desta iniciativa é o Centro para a Reforma da Legislação Criminal e a Comunidade da Aprendizagem, de Vancouver, no Canadá.

Ao nível nacional, o desenvolvimento de sistemas adequados de distribuição de informação requer licença e empenho. Em alguns contextos, pode ser adequado recorrer à tecnologia como é o caso das bases de dados eletrónicas, bibliotecas digitais e outros recursos multimédia.

Partindo da ideia acima defendida, conclui-se que a aplicação Meldcode (Holanda) veio então trazer um aspeto diferenciador ao mercado, atribuindo o poder de mudar o rumo da história ao profissional e não à vítima, que muitas vezes vive embrulhada em teias psíquicas que não lhe permitem pedir ajuda, seja por falta de coragem, por medo, ou por viver situações de controlo absoluto por parte da pessoa que agride e controla ou até por desconhecimento, não se assumindo como vítima (CIG, 2016). Veja-se também o testemunho das três vítimas entrevistadas na presente investigação que mencionam “medo” e “falta de coragem”, nos seus discursos.

É então atribuída uma força de mediador ao profissional entre a vítimas e as entidades aptas ao tratamento de casos de violência doméstica. Muitas vezes, alerta a Comissão (2016), as vítimas desconhecem quer a dimensão criminal dos atos violentos exercidos contra si, quer os seus direitos. Não se identificam, em muitos casos, como vítimas e não procuram a ajuda a que têm direito. Por isso, o profissional tem o dever de apoiar a vítima:

“Seja qual for a sua decisão, de a informar clara e objetivamente dos seus direitos e dos procedimentos a tomar, bem como das implicações e consequência de cada um deles, avaliando o risco em que a vítima (e filhos, quando os há) se encontra, encaminhando-a para os diferentes tipos de apoio de que necessita, elaborando relatórios das ocorrências e, se necessário, planos de segurança, deve também alertá-la para o perigo de represálias ou para um eventual aumento da violência por parte do agressor (...)” (CIG, 2016, p. 43-44).

Partindo da ideia exposta, e aliado ao poder da formação, parece-nos claro o caminho alternativo que o apoio às vítimas necessita, isto é, a criação de uma barreira entre a vítima e a pessoa que agride através dos profissionais que serão capazes de agir e auxiliar vítimas e agressores, por estarem bem preparados e terem os utensílios necessários para o efeito à sua disposição. No entanto, nada invalida o trabalho que pode e deve ser feito com discursos na primeira pessoa ou para a comunidade. O princípio do estudo do presente projeto são as ferramentas digitais disponíveis para as vítimas de violência doméstica, e a única que se apresenta nesse formato – em discurso direto para a vítima – é a aplicação austríaca, FEM: HELP, sendo também a mais completa em termos de oferta. Esta aplicação, para além das linhas de apoio, da base de documentação, da linha de emergência, permite que a própria vítima vá criando um registo de episódios de violência, recorrendo a fotografias ou gravação de áudio, que poderão ser usados a seu favor. Ao mesmo tempo, a vítima está a recolher dados altamente úteis para o estudo do próprio fenómeno. Os criadores da aplicação tiveram ainda em conta a possibilidade de acesso e controlo do dispositivo móvel por parte daquele que controla e, combatendo essa particularidade, protegeram a informação pessoal e o registo fotográfico ou de áudio com uma *password*, definida pela vítima. Mesmo que uma pessoa estranha tente aceder a essa pasta, surgirá uma interface que remete para outras informações, despistando assim o possível agressor. O facto da

aplicação também contemplar utilizadores sem capacidade auditiva é fator inclusivo de salientar neste estudo.

Assumindo diferentes caminhos para um objetivo comum que é o de auxílio à vítima, todo o trabalho desenvolvido pelas entidades responsáveis pelas aplicações é profundamente válido e necessário, tornando-se ao mesmo tempo ferramentas de estudo essenciais para o futuro.

Embora este tipo de plataforma digital não esteja ao alcance de todos, limitando o espaço de atuação de apoio à vítima (Woodlock, 2015), os números são claros: há cada vez mais pessoas com acesso à Internet e há cada vez mais pessoas com *smartphones*. Esse aumento poderá levar a que mais pessoas possam recorrer a estas plataformas digitais. No entanto, no caso de Portugal, a AppVD faz sobressair uma necessidade de aposta na divulgação e meios de chamamento do público. Um ano após o seu lançamento, a aplicação tinha sido descarregada apenas mil vezes (M. Silva, entrevista, fevereiro, 2018). O mesmo acontece com a Meldcode (Holanda), uma vez que não é descarregada desde 2014, tornando-se um produto obsoleto.

Os discursos das vítimas recolhidos no âmbito desta investigação são um testemunho dessa lacuna de comunicação ao público por parte dos governos. Nenhuma das entrevistadas tinha conhecimento da aplicação portuguesa, nem, em particular, de qualquer aplicação nos seus países de residência. Importa referir que a abertura das vítimas ao uso da mesma mostrou-se ser muito reduzido, por duvidarem da segurança que as aplicações podem trazer ou colocar em causa.

O relatório da FRA (2014) determina que há um longo caminho a percorrer na sensibilização das mulheres e das próprias comunidades contra a violência, sendo essenciais campanhas específicas ao nível dos Estados-membros para melhor informar as mulheres e os homens sobre violência, incentivando a denúncia de tais atos, protegendo as vítimas e contribuindo para a prevenção dessa mesma violência.

Embora ambicioso, acreditamos que a presente investigação, através das tabelas comparativas, possa ser útil nesse trabalho futuro por parte dos governos, associações, grupos de trabalho e investigadores, entre outros. Acreditamos que o trabalho aqui apresentado, com referências às mais valias e pontos menos fortes destas aplicações disponíveis no mercado, é uma ferramenta útil na elaboração de novas plataformas e atualizações das aplicações móveis já existentes ou no desenvolvimento de novas soluções tecnológicas com este propósito.

O trabalho da União Europeia é também apontado como essencial na luta contra a violência doméstica. Dita o relatório que é necessário que a UE preste renovada atenção aos abusos, tão pouco denunciados como concluiu o documento. O futuro passa, frisa a FRA (2014), pelo empenho por parte dos Estados-membros à análise das respetivas legislações de reavaliação e denúncia dos casos de violência, que passará também, como conclui a presente investigação, por acompanhar o fenómeno da violência doméstica com o surgimentos de novos formatos e espaços de interação digital. Os testemunhos das vítimas recolhidos no âmbito deste trabalho, alertam para a necessidade dos governos perceberem como comunicar através das novas plataformas. Para superar essas lacunas de comunicação, tornadas evidentes por este trabalho de investigação, somos conscientes de que muito fica por fazer.

Bibliografia

Andrade, F. (2018) Mas vou até o fim: narrativas femininas sobre experiências de amor, sofrimento e dor em relacionamentos violentos e destrutivos. Tese de Doutorado. *Faculdade de Filosofia, Letras e Ciências Humanas*. São Paulo. Disponível em: <http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/8/8134/tde-10082018-122047/pt-br.php>

APAV (2014). *Estatísticas em foco: Stalking*. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_Stalking.pdf. Acesso: Abril de 2018.

APAV (2016). *Relatório anual 2016*. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas_APAV_Relatorio_Anual_2016.pdf
Acesso: Abril de 2018

APAV (2017). *Relatório anual 2017*. Disponível em: https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV_Relatorio-Anual-2017.pdf
Acesso: Abril de 2018

Azevedo, C., Oliveira, L., Gonzalez, R., Abdalla, M. (2013) *A Estratégia de Triangulação: Ojetivos, Possibilidades, Limitações e Proximidades com o Pragmatismo*. IV Encontro de Ensino e Pesquisa em Administração e Contabilidade. Brasília.

Bachman, R. (2000) *Violence against women: Synthesis of research for criminal justice policymakers*. Final Report submitted to the National Institute of Justice. Washington.

Bidiu, R. (2015) *Mobile User Experience: Limitations and Strenghts*. Nielsen Norman Group. Disponível em: <https://www.nngroup.com/articles/mobile-ux/> Acesso: Abril de 2018

Bonifácio, B., Viana, D., Vieira, S., Araújo, C., Conte, T. (2010). Aplicando técnicas de inspeção de usabilidade para avaliar aplicações móveis. *Departamento de Ciência da Computação*. Universidade Federal do Amazonas, pp. 189-192. Brasil.

Borges, S. (2010), Agendamento, in *Conceitos de Comunicação Política* (Correia, J.C., et. al., Eds:), 137 - 144, Covilhã: Livros LabCom.

Burdon, M., Douglas, H. (2017). *Legal Responses to Non-Consensual Smartphone Recordings in the Context of Domestic and Family Violence*. Law Journal 157. Disponível em: <http://www.austlii.edu.au/au/journals/UNSWLJ/2018/7.html>. Acesso: Fevereiro de 2019

Calvinho, M. S. E. (2007) *Violência conjugal contra a mulher: histórias vividas e narradas no feminino*. Lisboa. Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/handle/10400.2/736>

Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género (CIG) (2016) A Violência Doméstica – Caracterização do fenómeno e respostas aptas à sua erradicação. In P. Guerra e L. Gago (Coord.) *Violência Doméstica implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno – Manual Pluridisciplinar*. Pp. 20-67. Centro de Estudos Judiciários. ISBN 978-989-8815-28-6. Edição eletrónica em PDF. Disponível em http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/outros/Violencia-Domestica-CEJ_p02_rev2c-EBOOK_ver_final.pdf (Acedido em Abril 2018).

Dall'Igna, S. M. (2017) *Recursos tecnológicos para proteção às mulheres vítimas de violência*. Universidade Federal de Santa Catarina, Campus Araranguá, Programa de Pós-Graduação em Tecnologias da Informação e Comunicação, Araranguá, 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/189320>

Damasceno, M. B. (2017) *Potencialidades e limites no atendimento a pessoas em situação de violência doméstica: a experiência do Município de Suzano*. Dissertação - Programa de Estudos Pós-Graduados em Psicologia: Psicologia Social - Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo. Disponível em: <https://tede2.pucsp.br/handle/handle/20015>

Delgado, M. (2015). *Plano de Negócio para a aplicação mobile Nutri Consult*. Escola Superior de Comunicação Social. Lisboa.

Dias, I. (2010). Violência Doméstica e Justiça: respostas e desafios. In *Revista do Departamento de Sociologia da Faculdade de Letras da Universidade do Porto*, vol. XX, pp. 245 – 262. Porto

Denzin, N. (1978) *The research act: a theoretical introduction to sociological methods*. Nova Iorque: Routledge.

Dimond, J. P., Fiesler, C., Bruckman, A.S. (2010). Domestic violence and information communication technologies. *Interacting with computers*. Elsevier. Disponível em: <https://academic.oup.com/iwc/article-abstract/23/5/413/656474?redirectedFrom=fulltext> Acesso: Abril 2019

Direcção-Geral da Saúde - Ministério da Saúde (2003), *Estratégias de combate à violência doméstica*. Manual de Recursos. Gabinete das Nações Unidas de Viena.

Ferrari, T. A. (1974). *Metodologia do trabalho científico*. 2.ª Edição. Kennedy. EUA.

FRA (2014). *Violência contra as mulheres: um inquérito à escala da União Europeia*. (Relatório). Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Disponível em: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_pt.pdf Acesso: Fevereiro 2018

Gil, A. C. (2008) *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6 ed. São Paulo: Atlas.

Hand, T., Chung, D., & Peters, M. (2009). The Use of Information and Communication Technologies to Coerce and Control in Domestic Violence and Following Separation. Australian Domestic & Family Violence Clearinghouse. *Newsletter*, January 2009, 1-16.

Harris, B., Carrington, K. & Woodlock, D. (2017). Thecnology and Domestic Violence: Experiences, Perpetration and Responses. *Academy of the Social Sciences in Australia*. Disponível em: <http://www.assa.edu.au/wp-content/uploads/2017/11/Technology-and-Domestic-Violence.pdf>. Acesso: Dezembro 2018

Homem, A. P. B. (2016) Introdução. In P. Guerra e L. Gago (Coord.) *Violência Doméstica implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno – Manual Pluridisciplinar*. Pp. 16-18. Centro de Estudos Judiciários. ISBN 978-989-8815-28-6. Edição eletrónica em PDF. Disponível em http://www.cej.mj.pt/cej/recursos/ebooks/outros/Violencia-Domestica-CEJ_p02_rev2c-EBOOK_ver_final.pdf (Acedido em Abril 2018).

II Plano Nacional contra a Violência (2003-2006). Diário da República 1.^a Série – B, N.º 154 – 7 de Julho de 2003.

Instituto Nacional de Estatística (2014). *Inquérito à utilização de Tecnologias de Informação e Comunicação pelas Famílias portuguesas – 2014*. Disponível em: www.ine.pt. Acesso: Abril de 2018

International Telecommunication Union. (2016) Measuring the information society 2016. *IUT publicações*. Disponível em: <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/misr2016/MISR2016-w4.pdf>. Acesso: Junho de 2018

(2018). Measuring the Information Society Report 2018. Volume 1. *IUT publicações*. Disponível em: https://www.itu.int/en/ITU-D/ICT-Applications/eHEALTH/Be_healthy/Documents/51127-WHO%20ITU%20BIBM%20Annual%20Report%202016_MOD3_web.pdf. Acesso: Janeiro de 2019

Jones, R. (2011). Emerging technologies. *Mobile apps for language learning*. Volume 15, number 2, pp. 2-11. Disponível em: <http://ilt.msu.edu/issues/june2011/emerging.pdf>. Acesso: Março de 2018

Kaleikini, M. (2009). *Starting a business*. Artigo de opinião. Entrepreneur Asia Pacific. Disponível em: <https://www.entrepreneur.com/author/michael-kaleikini>. Acesso: Junho de 2018

Kim, E., Lin, J. & Sung, Y. (2013). To App or Not to App: engaging consumers via branded mobile apps. *Journal of interactive advertising*, 13 (1), pp. 53 – 65.

Kjaerum, M. (2014). *Violência contra as mulheres: um inquérito à escala da União Europeia*. (Editorial). Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia. Disponível em: https://fra.europa.eu/sites/default/files/fra-2014-vaw-survey-at-a-glance-oct14_pt.pdf Acesso: Junho de 2018

Lakatos, E. M. & Marconi, M. A. (2007). Metodologia do trabalho científico. 7a ed. São Paulo: Atlas.

Lino, S. C. (2012). Violência no género feminino : práticas dos enfermeiros nos cuidados de saúde primários. Mestrado em Enfermagem Comunitária. Disponível em: <https://comum.rcaap.pt/handle/10400.26/9374>

Lobo, D., Kaskaloglu, K., Kim, C. Y. & Herbert, S. (2011). Web usability guidelines for smartphones: a synergic approach. *International Journal of Information and Electronics Engineering*, Vol 1, No. 1, pp. 33-37.

Manita, C. (2004) *A intervenção em agressores no contexto da violência doméstica em Portugal: estudo preliminar de caracterização*. Faculdade de Psicologia e Ciências da Educação. Universidade do Porto. Porto.

Manikam, S. (2012), *A literature review on domestic violenc campaigns and the use of technology as a prevention strategy*. School of Advertising, Marketing and Public Relations. USA.

Maxwell, J. A. (1996) *Qualitative Research Design: an intereactive approach*. George Mason University, VA, USA. Sage.

Mcleod, S. (2015) *App mobile “My Corine de Farme”*. Trabalho de projecto. Escola Superior de Comunicação Social. Lisboa.

Melander, L. A. (2010) College students’ perceptions of intimate partner cyber harassment in *Cyberpsychology, behaviorm and social networking*, 13, pp. 263-268. Nova Iorque: Mary Ann Liebert

Midões, M. (2008) Caso Esmeralda e a Espiral do Silêncio de Elisabeth Noelle-Neumann. Biblioteca on-line de ciências da comunicação. 01-09. Disponível em: <http://www.bocc.ubi.pt/pag/midoes-miguel-caso-esmeralda-espisal-do-silencio.pdf>

Molina, M. A. L. (2018) Cara y cruz de la influencia del catolicismo en víctimas de violencia doméstica. Tese de doutoramento em Antropologia, na especialidade de Antropologia Social e Cultural, apresentada ao Departamento de Ciências da Vida da Faculdade de Ciências e Tecnologia da Universidade de Coimbra. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10316/79736>

Newark-French, C. (2011) *Mobile App Usage Further Dominates Web, Spurred by Facebook*. Disponível em: <http://flurrymobile.tumblr.com/post/113376825595/mobileappusage-further-dominates-web-spurred-by>. Acesso: Março de 2018.

Nielsen (2014). *Smartphones: so many apps, so much time*. Disponível em: www.nielsen.com/us/en/insights/news/2014/smartphones-so-many-apps-so-much-time.html. Acesso: Março de 2018

Novais, R. (2008) Protecção a grupos específicos e a investigação criminal de proximidade. Academia Militar. Direção de Ensino. Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.26/8053>

Observatório de Mulheres Assassinadas (2019). *Relatório 2018*. Disponível em: http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMICÍDIO_Relatório_2018_em_18_02_2019.pdf Acesso: Fevereiro de 2019

Poiares, N. (2012), Violência, crime e a dimensão simbólica da Lei: o caso da violência doméstica, Atas do VII Congresso Português de Sociologia, Faculdade de Letras da Universidade do Porto, Associação Portuguesa de Sociologia

Poiares, N. (2013), "Prevenção da criminalidade e da violência doméstica", in Almeida, P. P., Como tornar Portugal um país seguro: segurança nacional e prevenção da criminalidade, pp. 195-210, Lisboa.

Poiares, N. (2016), A letra e os espíritos da lei. A violência doméstica em Portugal. Chiado Editora. Lisboa.

Poiares, Nuno (2019), A cibersegurança à luz da moderna criminologia, in Cyberlaw. CIJIC - Centro de Investigação Jurídica do Ciberespaço. Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa. Lisboa.

Perista, H.; Ramos, G. (2000) *Avaliação da Campanha Europeia de Sensibilização da Opinião Pública para a Violência contra as mulheres*. Lisboa: CESIS.

Portugal, S. (2000). Globalização e violência doméstica. In *Revista Crítica de Ciências Sociais*, N.º 57/58, pp. 231-258, Junho/Novembro.

Prodanov, C, Ernani, F. (2013). *Metodologia do trabalho científico*. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale.

Purcell, K., Entner, R. & Henderson, N. (2010). The Rise of Apps Culture. *Pew Internet and American Life Project*. Disponível em: www.pewinternet.org/2010/09/14/the-rise-of-apps-culture/. Acesso: Abril de 2018

RASI (2016). Relatório Anual de Segurança Interna. Disponível em: [http://www.ansr.pt/InstrumentosDeGestao/Documents/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Interna%20\(RASI\)/RASI%202016.pdf](http://www.ansr.pt/InstrumentosDeGestao/Documents/Relat%C3%B3rio%20Anual%20de%20Seguran%C3%A7a%20Interna%20(RASI)/RASI%202016.pdf) Acesso: Maio de 2018

Silva, C. M. M. F. (2016) Ilustração como crítica a problemáticas sociais : uma campanha ilustrada contra a violência doméstica. Tese de mestrado, Desenho, Universidade de Lisboa, Faculdade de Belas Artes.

Simas, R. (2014). A vez e a voz da mulher: relações e migrações. Edições Colibri. Lisboa.

Simões, S. (2015) O Crime de violência doméstica – aspectos materiais e processuais. *Dissertação do 2.º ciclo de Estudos Conducente ao grau de Mestre em Direito Forense*. Faculdade de Direito de Lisboa. Lisboa.

Statista (2017). *Internet usage in Europa – Statistics and facts*. The statistics portal: www.statista.com Acesso: Março de 2018

Straus, M.A., Gelles, R.J. (1990). *Physical violence in American families: Risk factors and adaptations to violence in 8,145 families*. New Brunswick.

Southworth, C., Finn, J., Shawndell, D., Fraser, C., Tucker, S..(2007) *Intimate Partner Violence, Technology, and Stalking*. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1077801207302045> Acesso: Maio de 2019

União das Mulheres Assassinadas (2019). *Relatório 2018*. Disponível em: http://www.umarfeminismos.org/images/stories/noticias/OMA_FEMICÍDIO_Relatório_2018_em_18_02_2019.pdf

Vilic, V., Zunic, N. (2018). *Gender and Internet: Victimization of Women*. Faculty of Law, University of Niss, Serbia. Disponível em: https://www.researchgate.net/publication/324720783_Gender_and_Internet_Victimization_of_Women Acesso: Maio de 2019

World Health Organization (2013). *Global and regional estimates of violence against women: Prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence*. Departament of Reproductive Health and Research. Geneva.

Woodlock, D. (2015) *The abuse of Technology in Domestic Violence and Stalking - Violence against women*. Domestic Violence Resource Centre Victoria. USA.

Yin, R. K. (2005) *Estudo de caso: planejamento e métodos*. Terceira Edição. Porto Alegre.

Yin, R. K. (2008) *Case study research and applications: design and methods*. Sixth Edition. Los Angeles. Sage Publications.

Legislação:

Código Penal. Decreto-Lei n.º 48/95. Diário da República n.º 63/1995, Série I-A de 1995-03-15. Lisboa

Conselho da Europa (2011), *Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica*, Istambul. Conselho da Europa. Disponível em: <https://rm.coe.int/1680685fcb>

Declaração das Nações Unidas Sobre A Eliminação da Violência Sobre as Mulheres (1993). Nações Unidas.

Decreto de Lei nº7/2000 de 27 de Maio. Diário da República n.º 123/2000, Série I- A de 2000-05-27. Lisboa. Decreto de Lei n.º 19/2013 de 21 de Fevereiro

Decreto de Lei nº112/2009 de 16 de Setembro. Diário da República n.º 180/2009, Série I de 2009-09-16. Lisboa.

Decreto de Lei nº107/99 de 31 de Março. Diário da República n.º 76/1999, Série I- A de 1999-03-31. Lisboa.

Decreto de Lei no323/2000 de 19 de Dezembro. Diário da República n.º 291/2000, Série I-A de 2000-12-19. Lisboa.

Anexos

Anexo 1

Entrevista a Marta Silva – Comissão para a Igualde de Género

1) Coube à Comissão para Igualdade de Género (CIG) a criação da aplicação móvel AppVD. Qual o seu objetivo?

A “APPoio Contra a Violência Doméstica” (App VD), desenvolvida pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, é uma aplicação para smartphone que se encontra disponível na App Store e Google Play e que concentra toda a informação relativa aos serviços de apoio às vítimas de violência doméstica e de género, em todo o território nacional, incluindo ambas as regiões autónomas.

Após descarregar a aplicação, qualquer pessoa pode aceder a um conjunto de informações sobre os serviços de apoio disponíveis em cada concelho (embora a pesquisa possa ir até unidades administrativas mais finas, como as freguesias), assim como à forma como se pode fazer uma denúncia ou um pedido de informação e quais as entidades que podem dar aconselhamento jurídico ou psicológico na área geográfica em que o/a utilizador/a se encontra.

Basta escolher um distrito e a resposta de que necessita, por categoria: Estruturas de Apoio à Vítima, Forças de Segurança, Câmaras Municipais, Intervenção com Agressores, Justiça, Proteção de Crianças e Jovens, Saúde ou Serviços Locais de Segurança Social.

Através desta app podem também ser efetuadas chamadas telefónicas ou enviadas mensagens de correio eletrónico, pelo que um pedido de ajuda ou uma denúncia podem ser feitos de imediato, quer por uma pessoa que esteja a ser vítima de violência, quer por alguém que tenha conhecimento de uma situação, como um vizinho de alguém que esteja a ser agredido, quer ainda por qualquer profissional.

Trata-se de uma medida Simplex+ tem que tem por objetivo facilitar o acesso de qualquer cidadão ou cidadã aos contactos das entidades que integram a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica.

O objetivo é igualmente facilitar e agilizar o trabalho de profissionais que, a nível nacional, acompanham e encaminham casos de violência doméstica, concentrando, numa única ferramenta, os contactos e a geolocalização das entidades que integram a rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica, bem como tornar mais célere os contactos entre estas entidades e profissionais.

2) Qual a importância que as aplicações podem assumir no mundo da violência doméstica?

As vítimas de violência doméstica e/ou os/as profissionais que trabalham nestas áreas passam a ter acesso a partir do telemóvel, de forma célere e rigorosa, a informação sobre os serviços de apoio disponíveis no seu concelho, de que forma podem fazer uma denúncia ou um pedido de informação e quais as entidades que podem dar aconselhamento jurídico ou psicológico nesta

área. Este tipo de plataformas, de fácil acesso e atualizadas em permanência, permitem uma melhor gestão da informação, um acesso mais célere e, espera-se, uma intervenção mais eficiente.

3) Em termos práticos, quem concebeu a app? A escolha da cor, a disposição do menu, entre outros, foram opções da empresa responsável pela programação da app ou foram características definidas anteriormente pela CIG? (E o porquê de cada escolha.)

A app foi totalmente idealizada pela CIG, com base numa outra ferramenta informática que já existia – Guia de Recursos na área da Violência Doméstica, disponível no site da CIG desde 2014.

A concepção foi adjudica, mediante concurso público, a uma empresa da área – Waymotion (<https://www.waymotion.com/>), que, em conjunto com a CIG construiu a aplicação. Em termos gráficos, foi a CIG que definiu todas as características.

4) A concepção deste serviço teve em conta as AppVD já operacionais noutros países?

Sim, a CIG fez uma pesquisa do que já existia e, sobretudo, potenciou a ferramenta informática acima referida – Guia de Recursos disponível no site da CIG.

5) Quais as maiores dificuldades que a equipa de trabalho encontrou na elaboração desta app?

Tentar acomodar todas as exigências técnicas e de confidencialidade do seu uso numa única aplicação, num período de tempo muito curto, para que a app fosse publicamente apresentada no dia 8 de março de 2016, por ocasião do Dia internacional da Mulher.

6) Até à data quantas vezes foi a app descarregada?

A CIG não dispõe dessa informação atualizada.

7) Qual o grupo que mais usa a app? Vítimas ou pessoas que têm conhecimento de casos de violência doméstica?

São sobretudo profissionais.

8) Como é possível distinguir os utilizadores que recorrem à app na qualidade de vítimas ou enquanto não vítimas (denúncias anónimas, curiosos...)?

Não é possível.

9) Os casos recebidos através do acesso à app são reportados à CIG?

Não.

10) É feita alguma análise aos utilizadores da app?

Não.

11) Assumindo como mecanismo de denúncia, a app servirá, por média, quantas vezes a cada usuário?

Não é possível essa contabilidade, porque as denúncias são feitas, via telefone, são feitas diretamente junto das Forças de Segurança e/ou Serviços do Ministério Público.

12) Volvido um ano após o lançamento da app, quais os números de descarregamentos que o Governo gostaria de atingir?

Dados não disponíveis.

13) O sistema da app é atualizado?

Sim.

14) Prevê-se a curto prazo a incorporação de outras funcionalidades com o objetivo de melhorar o serviço - incorporar, por exemplo, serviços que proporcionem uma interação direta com a vítima ou um conjunto de informações com vista a um maior conhecimento, consciencialização e sensibilização deste fenómeno?

Não está previsto.

Anexo II

Inquéritos

No dia 19 de Abril de 2018, foi publicado o seguinte post no grupo privado no Facebook “Portuguesas pelo Mundo”:

Filipa Araújo

19 de abril de 2018

Olá portuguesas pelo mundo!



Para a minha tese de mestrado subordinada ao tema da violência doméstica, estou a precisar de uma mulher de cada país que vos apresento na seguinte lista:

- Alemanha
- Bélgica
- Bulgária
- Chipre
- Croácia
- Dinamarca
- Eslováquia
- Eslovénia
- Espanha
- Estónia
- Finlândia
- França
- Hungria
- Irlanda
- Itália
- Letónia
- Lituânia
- Luxemburgo
- Malta
- Países Baixos
- Polónia
- Reino Unido
- Rep Checa
- Roménia
- Grécia
- Suécia

São duas perguntas, super rápidas, relacionadas com as ferramentas digitais disponibilizadas pelos Governos nesses locais.

Ficar-vos-ia muito grata! 



O pedido recolheu 68 comentários e 26 mensagens privadas, das quais sete relatos na primeira pessoa e 12 relatos de familiares de vítimas. Dos 19 casos, 5 aconteceram em Portugal, um na Alemanha e outro no Reino Unido, os restantes não identificaram o país onde os episódios de violência se registaram. Para a seleção das participantes foram definidos os seguintes critérios: discurso na primeira pessoa, eliminado a possibilidade de erros factuais nos relatos, e diversidade nos países onde decorreram os episódios. Qualquer informação pessoal, para além do país de residência, é ocultada nesta investigação de forma a não colocar em risco a segurança da mesma. Dos três casos selecionados, a vítima B. continua a residir numa casa de abrigo a vítimas de violência doméstica, tendo as restantes vítimas retomado as suas vidas de forma totalmente independente. A transcrição dos testemunhos prende-se apenas a informações necessárias ao presente estudo, tendo sido, depois de analisadas, eliminadas do histórico do Facebook.

Anexo III

Testemunhos das vítimas

Vítima A., Reino Unido

Filipa: Bom dia, obrigada por aceitar participar nesta investigação. Deixo-lhe os detalhes: a minha tese de mestrado debruça-se sobre a violência doméstica e as aplicações móveis. A intenção é perceber de que forma é que estas plataformas digitais podem ou não ser uma vantagem – ou até prejudiciais – às vítimas. Procuro relatos na primeira pessoa, tenha ou não tido acesso a aplicações móveis, ou apenas conhecimento da existência destas apps. Quero, se possível, perceber qual a sua opinião sobre este tipo de ajuda “online”, sempre na perspectiva de vítima. Reforço que todos os seus dados pessoais serão ocultados, embora esta entrevista decorra via chat do facebook, tendo acesso ao seu perfil, farei a transcrição para o papel do que me disser – e o que for mais importante na perspectiva da investigação – e assim que terminado apagarei a nossa conversa. Uma vez mais, muito obrigada pela disponibilidade e iniciaremos quando estiver disponível. Obrigada.

A.: Olá Filipa, fico contente por ajudar. Quanto mais passarmos a palavra, a mais pessoas chega a mensagem. Podemos começar quando quiser.

Filipa: Obrigada, então vamos a isto. Começo por lhe perguntar qual a sua história como vítima. Durante quanto tempo, onde aconteceu, em Portugal? Sei que vive fora, posso manter apenas que está a viver no Reino Unido?

A.: Sim, pode. Isso pode. Bem, a violência aconteceu durante 10 anos. Ele era meio temperamental, explodia com facilidade e uma coisa levou à outra. Acredito que a história seja muito idêntica à de outras vítimas, começa com uma chapada, depois outra e um dia aconteceu alguma coisa muito grave, depois são as desconfianças e quando damos por nós, por acreditarmos estamos ali, num ciclo de violência sem capacidade para sair, seja por questões económicas, familiares...

F.: São muitos os motivos...

A.: Sem dúvida, tudo e mais alguma coisa. Tudo serve para justificar. Justificar o injustificável.

F.: Disse-me que durou 10 anos, nesse tempo, alguém sabia? Procurou ajuda?

A.: A determinada altura os meus familiares sabiam, bem, até os meus colegas de trabalho (...) foi através de uma amiga que me convenceu a pedir ajuda, bem, foi ela que pediu ajuda por mim, através da [linha] da APAV (...)

F.: Foi através da APAV que conseguiu sair dessa relação?

A.: Na verdade, nem por isso. Bem eles ajudaram-me, mas é um problema muito íntimo, também temos alguma vergonha, mudar o mindset é algo muito pessoal, perceber? Nós sabemos que outras mulheres estão na mesma situação, mas são elas,

não somos nós, e ali somos nós. Se não houver um click, a pessoa dificilmente sairá daquela situação, mesmo com ajuda externa, se não for a pessoa a querer, não há nada a fazer. Pelo menos senti isso comigo, e é o que acho que faz sentido. A mudança e o basta partem de dentro, sempre de nós, as vítimas. Mas claro, há casos e casos, é difícil e perigoso generalizar (...)

F.: Procurou saber de outros casos?

A.: Não, como lhe disse, estava muito focada em mim, no meu problema e o que fazer à minha vida. Ainda não me questionava em “como sair do problema”, mas sim, “que passo dar”. Percebe?

F.: (...) mudou-se para o Reino Unido por esse motivo?

A.: Não, já estava fora dessa relação, surgiu a oportunidade e eu vim, há um trabalho enorme na área da violência doméstica, talvez por ser vítima os meus olhos e ouvidos estão mais sensíveis e atentos a esse assunto (...)

F.: (...) Acha difícil captar a atenção dos que não são vítimas para o assunto?

A.: Sem dúvida! As pessoas percebem que é importante, mas não percebem quão importante é. Não percebem a dor, julgam a vítima, outros não têm conhecimento, há quem ache que entre marido e mulher não se mete a colher. Acredito que haja muito pouca iniciativa de alguém que não tenha sentido na pele um problema destes (...) todos os dias vamos vivendo situações de violência e não nos manifestamos, somos coniventes.

F.: E os profissionais estão preparados para o reencaminhamento e tratamento destes casos?

A.: Vão havendo, mas poucos, mais organizações, assistentes sociais, mas na minha opinião não, é preciso formar, formar, formar, preparar, mas mais do que isso sensibilizar! Sensibilizar profissionais, sociedade, todos! Não quero julgar e mostrar-lhe uma faceta descrente e pessimista, não sou isso, antes pelo contrário, estamos a melhorar, mais há muito por fazer e devíamos ter tido o “chamamento” para a mudança mais cedo.

F.: Em termos de ajudas, casas de acolhimento, linhas de apoio e aplicações móveis, tem ou teve na altura conhecimento destas ajudas?

A.: Sim, algumas, mas nunca aplicações móveis, pelo menos em Portugal, aqui [Reino Unido] sei de uma mas não é para vítimas, bem não é só para vítimas de violência doméstica é para quem se sentir em perigo.

F.: Lembra-se do nome?

A.: Não, mas posso procurar (...) mas fico contente que existam [as aplicações móveis] (...)

F.: Acha que são meios eficazes para chegar às vítimas?

A.: Mais ou menos, das que me falou algumas informam, e isso é sempre bom, mesmo pessoas que não sejam vítimas, mas não acho que alguém que não é vítima ou que não tenha alguém próximo nessa situação faça o download destas apps, porque haveria de o fazer? Para se informar? Acho pouco provável (...) Tenho muitas dúvidas se podem ser ferramentas de auxílio como diz, às vítimas (...) podem ser boas listas telefónicas, mas quem é vai fazer o download de uma app só para ter uma lista de telefone? Como esta. [AppVD]. Acho pouco útil, acho que a linha de telefone é mais útil para a vítimas.

F.: Agradeço-lhe muito a participação para esta investigação.

Vítima B., Alemanha

Filipa: Bom dia, obrigada por aceitar participar nesta investigação. Deixo-lhe os detalhes: a minha tese de mestrado debruça-se sobre a violência doméstica e as aplicações móveis. A intenção é perceber de que forma é que estas plataformas digitais podem ou não ser uma vantagem – ou até prejudiciais – às vítimas. Procuro relatos na primeira pessoa, tenha ou não tido acesso a aplicações móveis, ou apenas conhecimento da existência destas apps. Quero, se possível, perceber qual a sua opinião sobre este tipo de ajuda “online”, sempre na perspectiva de vítima. Reforço que todos os seus dados pessoais serão ocultados, embora esta entrevista decorra via chat do facebook, tendo acesso ao seu perfil, farei a transcrição para o papel do que me disser – e o que for mais importante na perspectiva da investigação – e assim que terminado apagarei a nossa conversa. Uma vez mais, muito obrigada pela disponibilidade e iniciaremos quando estiver disponível. Pedia-lhe ainda se posso apenas indicar – no estudo – o país onde está a residir actualmente. Aguardo a sua participação. Obrigada!

B.: Boa noite (...) por favor não diga o meu nome, eu quero participar, mas não diga nada sobre mim, por isso é que lhe mandei mensagem em privado e não comentei ali no post, ainda vivo esse drama, estou a viver numa casa de apoio às vítimas com os meus dois filhos, é a segunda casa (...) tivemos de sair de Portugal, ele veio atrás de nós porque foi ao meu Facebook ler todas as minhas conversas (...)

F.: Esteve privada de ter acesso à Internet?

B.: Não, mas é um risco, agora já tenho e-mail e [página no] facebook, mas durante muito tempo não tive, só agora (...)

F.: Existem várias plataformas disponíveis para o apoio à vítima, seja linhas de apoio, casas de abrigo, e aplicações móveis. Como pude dizer, esta investigação debruça-se sobre as aplicações móveis, pode dizer-me se tem conhecimento de alguma, seja em Portugal ou na Alemanha?

B.: Olhe nunca ouvi falar [de aplicações móveis], mas também eu comprei um telemóvel muito fraco, nem sequer tinha cores, daqueles antigos sem a localização, acho que nem dava para ligar à internet, de certeza que não dava (...) não podia correr riscos, pelos meus filhos.

F.: Mas usaria uma aplicação, agora?

B.: Eu não usaria uma aplicação, tenho medo dessas coisas, há muitas histórias na internet, eu vejo, e no centro também nos avisam sobre isso (...) são demasiados os riscos (...) quando eles querem, eles fazem tudo para nos encontrar.

F.: Agradeço muito a sua participação.

Vítima C., Portugal

Filipa: Bom dia, obrigada por aceitar participar nesta investigação. Deixo-lhe os detalhes: a minha tese de mestrado debruça-se sobre a violência doméstica e as aplicações móveis. A intenção é perceber de que forma é que estas plataformas digitais podem ou não ser uma vantagem – ou até prejudiciais – às vítimas. Procuro relatos na primeira pessoa, tenha ou não tido acesso a aplicações móveis, ou apenas conhecimento da existência destas apps. Quero, se possível, perceber qual a sua opinião sobre este tipo de ajuda “online”, sempre na perspectiva de vítima. Reforço que todos os seus dados pessoais serão ocultados, embora esta entrevista decorra via chat do facebook, tendo acesso ao seu perfil, farei a transcrição para o papel do que me disser – e o que for mais importante na perspectiva da investigação – e assim que terminado apagarei a nossa conversa. Uma vez mais, muito obrigada pela disponibilidade e iniciaremos quando estiver disponível. Obrigada.

C.: Olá, claro, fico feliz em poder ajudar, a minha amiga A. marcou-me na sua publicação, mas a minha história é muito curta, embora seja uma história.

F.: Olá, vamos então começar por aí, pela sua história, quando começou, já é história terminada?

C.: Ah sim, já passaram alguns anos, muitos. Acho que a minha memória não apaga, mas já não guarda uma cronologia correcta. ☺ Fui agredida pelo meu marido, tinha acabado de casar, éramos namorados e decidimos casar, estava a viver uma vida de sonho. Uma casa decorada por nós, um namorado super carinhoso e bonitão, estavam tanto eu como ele muito bem colocados profissionalmente, ele Guarda Nacional Republicano. Na altura um lugar de respeito, não como hoje, sem condições. Enfim, tudo parecia perfeito, mas os ciúmes deram cabo dele e ele quase que deu cabo de mim.

F.: Na altura pediu ajuda a alguém?

C.: A primeira vez não, fiquei assustada. Não com medo, fiquei surpreendida, não sabia se aquilo tinha sido um episódio sem exemplo repare eu tinha descoberto uma nova faceta, de meigo e doce a um monstro, ninguém acredita.

F.: Mas depois pediu ajuda?

C.: Sim, aos meus pais e irmãos. A minha família soube e eu pedi ajuda, pedi mesmo, contei-lhes o que tinha acontecido e eles NÃ O FIZERAM NADA. As mentalidades em Portugal...não é só, mas naquela altura, ai meu deus, “entre marido e mulher não se mete a colher”, nós pensamos que é uma ideia antiga mas olhe que não é não. Há tanta gente ainda a pensar assim. Tanta gente. Até as mulheres, eu até arrisco dizer que grande parte das pessoas em Portugal pensam assim que não nos devemos meter entre o casal que é um problema deles (...)

F.: A quem recorreu para a ajudar? Se é que recorreu a alguém...

C.: Precisamos sempre de ajuda, às vezes temos mais condições mas um dia depois de uma cena de pancadaria, sai de casa e fui pedir ajuda a um advogado amigo, foi ele que me ajudou, não pelas portas mais legais da coisa, mas ele nunca mais se meteu comigo e o nosso casamento em poucos meses estava dado como terminado, tive os papéis do divórcio nas minhas mãos assinados, sem nunca o ter visto mais. Se me perguntar como, eu não sei. Mas abandonei tudo, deixei tudo para trás, a minha casa, as minhas coisas, foi uma amiga buscar-me umas roupas a casa, muita gente me olhava como a mulher que abandonou o lar perante uma dificuldade, aquilo não é dificuldade, dificuldade e problemas é os desentendimentos de feitios que todos temos, todos, aquilo era violência gratuita. Pura maldade, ciúme, obsessão.

F.: Ele era depende de álcool ou outro tipo de substâncias? Ou diagnosticado com alguma doença?

C.: Qual quê, quer bebesse ou não. A primeira pancada ele estava bêbedo, depois eram ciúmes, onde é que foste, não te quero tão simpática para os meus amigos, porque é que te arranjaste tanto para ir ao supermercado. Doente era de certeza.

F.: Mas nunca diagnosticado.

C.: Não...

F.: Não pensou em recorrer a algum organismo público, ou uma associação, como a APAV?

C.: Não pensei em ir a nenhuma associação, pensei no meu amigo, não sei se fiz bem, mas ele ajudou-me, ameaçou-o e foi pelo medo que me vi livre dele. Foi assim que consegui o divórcio e mudei-me de cidade, o meu caso pode não ser tão grave como tantos outros, e acho difícil a mulher [vítima] sair de casa para pedir ajuda. Eu era dependente financeiramente, era nova, aventureira, muito lutadora, se fosse agora não sei se teria a mesma força.

F.: Parte da intenção destes organismo é dar força a essas vítimas que se sentem incapazes

C.: A ideologia é bonita, mas na prática é outra. Acredito no trabalho de algumas associações, mas há muitos casos encobertos, há muita vergonha mesmo muita, eu tenho amigas em

situações idênticas, até pode não ser violência física mas é psicológica e também tenho amigos vítimas as mulheres são más também, não há santos neste mundo.

F.: Voltando aos mecanismos de ajuda, em Portugal foi lançada uma aplicação móvel para ajudar todos aqueles que tenham conhecimento de casos. A aplicação disponibiliza contactos, seja morada, números de contacto, por zonas, de entidades como a policia, casas de apoio, entre outros. Qual a sua opinião em relação a esta plataforma, faz sentido? Ajudará vítimas? Promove e fomenta o interesse e ajuda a educar pessoas?

C.: As aplicações podem ser uma boa ideia por ser uma coisa no telemóvel e todos nós usamos telemóvel, eu não conheço nenhuma mas acho que não seria capaz de me orientar numa aplicação, se eu tenho dificuldades nas outras. Acho as linhas de telefonema mais fáceis, as pessoas podem falar e essas chamadas são gratuitas na aplicação?

F.: Não, só lhe são fornecidos os contactos, mas tem uma opção para ligar directo para uma linha de apoio.

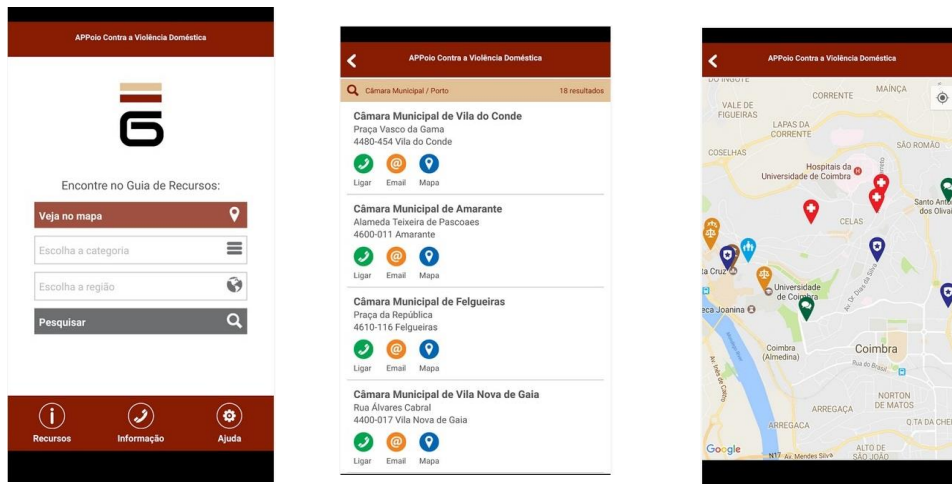
C.: Pois, só acho útil assim porque até há muitas vítimas sem acesso à internet, ou às redes sociais ou a essas aplicações.

F.: Muito obrigada pela sua participação.

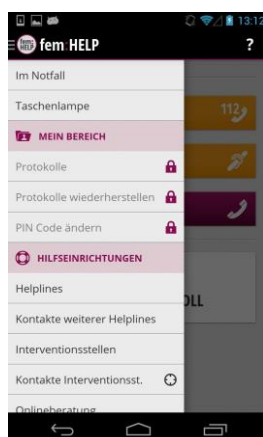
Anexo IV

Aplicações móveis em estudo

AppVD - Portugal



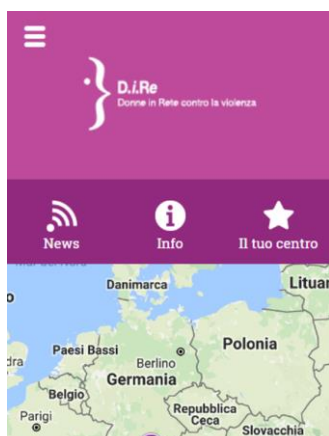
Fem: HELP – Áustria



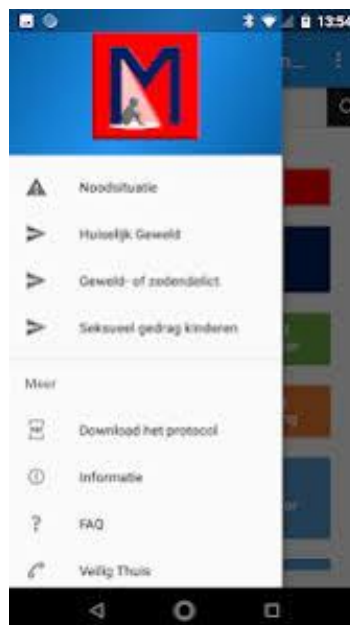
MCAST – Speak now – Malta



D.i.Re – Itália



Meldcode – Holanda



Anexo V

E-mail enviado:

Hello,

My name is Filipa Araujo and I'm in the process of my master thesis in European (mobile) applications to combat and/or prevent domestic violence.

I would like to know if your department created, supports or patronage any similar application.

I would also appreciate any further assistance or information you may provide about this subject.

Kind regards,

Filipa Araujo