



UNIVERSIDADE  
CATÓLICA  
PORTUGUESA

**Mulheres Vítimas de Violência Doméstica,  
os Processos de Resiliência  
e o Acompanhamento Social nas Casas Abrigo**

(Pelo discurso de Profissionais de Acompanhamento e Acolhimento Social a Mulheres  
Vítimas de Violência Doméstica)

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa de Lisboa para  
obtenção do grau de mestre em Serviço Social na especialidade de  
Acompanhamento Social e Inserção

Por:

Joana Cândido

Faculdade de Ciências Humanas

Março de 2019



UNIVERSIDADE  
CATOLICA  
PORTUGUESA

**Mulheres Vítimas de Violência Doméstica,  
os Processos de Resiliência  
e o Acompanhamento Social nas Casas Abrigo**

(Pelo discurso de Profissionais de Acompanhamento e Acolhimento Social a Mulheres  
Vítimas de Violência Doméstica)

Dissertação apresentada à Universidade Católica Portuguesa de Lisboa para  
obtenção do grau de mestre em Serviço Social na especialidade de  
Acompanhamento Social e Inserção

Por:

Joana Cândido

Faculdade de Ciências Humanas

Sob Orientação de: Prof.<sup>a</sup> Dr.<sup>a</sup> Isabel Vieira

Março de 2019

## RESUMO

A violência doméstica conjugal contra as mulheres é um problema social complexo que transporta para a vida destas mulheres grandes e severos impactos. A compreensão da importância sobre os processos e percursos de resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica pode traduzir-se numa ferramenta norteadora aos sistemas de apoio a vítimas de violência doméstica, com intuito de facilitar a construção da autonomia das mesmas. Num outro espectro, pode ser um motivo de esperança e de acreditar para aquelas que ainda estão a construir os seus percursos.

Neste sentido, a presente dissertação de mestrado encerra uma proposta de investigação que tem como intenção, compreender e analisar aspetos mais específicos deste problema social, nomeadamente compreender os processos de resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica em contexto de Casa Abrigo, por via da identificação e interação de fatores de proteção e de risco. Uma segunda intenção prende-se com o acompanhamento social e com as estratégias de intervenção por parte dos profissionais técnicos de apoio à vítima em contexto de Casa Abrigo. Esta intenção tem como intuito compreender e analisar de que forma estão a contribuir para aumentar a resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica conjugal, identificando-se concomitantemente os fatores de risco e de proteção.

Para a sua concretização recorreu-se à metodologia qualitativa, onde foram efetuadas entrevistas semidiretivas, acendendo-se às experiências e vivências de profissionais de acolhimento e acompanhamento social a mulheres vítimas de violência doméstica conjugal. Através destas conclui-se que a construção de percursos de resiliência de vítimas de violência doméstica, tece-se na interação de fatores de risco e de proteção que se inserem aos níveis *pessoal, relacional e social* da vida destas. O papel dos profissionais e das boas práticas de intervenção e acompanhamento social tornam-se relevantes e preponderantes para a construção destes percursos. A vontade da mulher em romper com a relação e construir um novo projeto de vida, aliada à relação construída com os profissionais aparecem como gatilhos determinantes para a autonomização, realização e resiliência das mulheres.

**Palavras-chave:** Mulheres, Violência Doméstica Conjugal, Processos de Resiliência, Fatores de Risco, Fatores de Proteção, Acompanhamento Social, Estratégias de Intervenção, Casas Abrigo.

## **ABSTRACT**

Marital domestic violence against women is a complex social problem that carries big and severe impacts to the lives of these women. On the one hand, understanding the importance of the pathways and resilience processes of the victims of domestic violence can help us elaborate on a guiding tool that can be used by support systems for victims of domestic violence, such as Safe Houses, in order to facilitate the construction of the autonomy of these women. On the other hand, it can give the victims hope and the confidence needed to surpass the difficulties and keep on building a new life.

In this sense, the present master's dissertation intends to understand and analyze specific aspects of this social problem, in particular the processes of resilience of the victims of violence in the context of a Safe House, through the identification and analysis of the interaction between factors of protection and risk. The second intention is to understand, by identifying the risk and protective factors, how the social monitoring and intervention strategies from Safe House's professionals to the increasing resilience of women victims of domestic violence.

To achieve these aims, qualitative methodology was used: semi-directional interviews were conducted to Safe Houses' professionals, in which they were asked to share their experiences, with women victims of domestic violence. One can conclude from these interviews that the construction of resilience of victims of domestic violence, weaves in interaction of risk and protective factors within the personal, relational and social levels of their lives. The role of professionals and best practices of intervention and social monitoring becomes relevant and compelling on the construction of their journey. The willingness of women in breaking up with the relationship and build a new life project, together with the relationship built with Safe House's professionals appear as determinants triggers of empowerment, achievement and resilience of women.

**Keywords:** Women, Marital Domestic Violence, Resilience processes, Risk Factors, Protective Factors, Social Monitoring, Intervention strategies, Safe House.

## AGRADECIMENTOS

Foi-me proporcionado pela minha família e pelas pessoas que fizeram parte do Mestrado de Serviço Social na Universidade Católica de Lisboa, ingressar numa nova aventura de conhecimentos e saberes, partilhas e amizades, que me permitiram dar a motivação e força necessária para concluir esta investigação com a maior satisfação.

Assim sendo, gostaria desde já de agradecer ao leque dos professores que constituem o mestrado e com quem tive a oportunidade de cruzar. A vossa paixão por ensinar, foi sem dúvida uma inspiração e motivação para dar sempre o melhor de mim. A todas as minhas colegas, um grande obrigado por caminharem comigo lado a lado nesta etapa e por me ajudarem sempre.

Um agradecimento muito especial à minha orientadora e professora Isabel Vieira. Trago comigo uma grande admiração e respeito por todo o seu trabalho, sabedoria, apoio, amizade dedicação e disponibilidade para me ajudar e ouvir. Tudo isto, ajudou a tornar possível transformar o meu esforço e trabalho numa realidade. Muito Obrigada.

À minha colega Marta, que eu tive o gosto de conhecer e que se tornou numa amiga. Obrigada por todas as palavras de motivação, por todas as partilhas de frustração, por todo o carinho e ajuda nesta etapa.

Agradecer a todos os profissionais que se disponibilizaram para fazer parte deste estudo e por me terem transmitido as suas experiências e realidades e a todas as mulheres vítimas de violência doméstica que foram a fonte de inspiração e a motivação máxima para a realização desta dissertação. “Os interesses, esforços e afins juntos, nunca são demais para esta causa que abraçamos e que é de tod@s nós!”

À minha família, e sobretudo aos meus pais e irmã, por me possibilitarem esta oportunidade e por apostarem na minha educação e futuro, pelo apoio e por acreditarem que seria capaz. Aos meus amigos mais próximos que fazem parte da minha família e que incentivam o meu crescimento com grande entusiasmo, compreendendo a minha ausência e esperando ansiosamente por este momento.

Ao meu namorado Eduardo, que foi o pilar essencial para nunca me faltar a força e para nos momentos mais difíceis não desistir. Obrigada por sempre me apoiares e por valorizares o trabalho e esforço que tive. Obrigada pelo teu amor.

# ÍNDICE

RESUMO.....	I
ABSTRACT .....	II
AGRADECIMENTOS .....	III
ÍNDICE DE TABELAS .....	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS .....	IX
LISTA DE ABREVIATURAS.....	X
INTRODUÇÃO .....	11
CAPÍTULO I – MÓDULO CONCEPTUAL .....	15
1. VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, NO FEMININO.....	16
1.1 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONTRA A MULHER NA SUA VERTENTE DE VIOLÊNCIA CONJUGAL: CRUZAMENTO COM A VIOLÊNCIA DE GÊNERO .....	18
1.2 VIOLÊNCIA DOMÉSTICA CONJUGAL CONTRA A MULHER NO CRUZAMENTO COM A VIOLÊNCIA DE GÊNERO: COMPREENDER ESTA RELAÇÃO .....	20
1.3 PROCESSOS DE RESILIÊNCIA: RESILIÊNCIA / VULNERABILIDADE NAS MVVD .....	25
1.3.1 Mapa Conceptual - Interligação de Conceitos.....	31
2. RESILIÊNCIA NO CONTEXTO DAS CIÊNCIAS HUMANAS E SOCIAIS: O PROCESSO.....	32
2.1 RESILIÊNCIA: FATORES E MECANISMOS DE RISCO.....	37
2.2 RESILIÊNCIA: FATORES E MECANISMOS DE PROTEÇÃO.....	41
3. PRINCIPAIS MEDIDAS DE POLÍTICA SOCIAL DE SEGURANÇA E PROTEÇÃO DE MVVD .....	44
3.1 PRINCIPAIS MEDIDAS DE SEGURANÇA E DIREITOS SOCIAIS .....	47
4. A RELAÇÃO DO SERVIÇO SOCIAL COM A DESIGUALDADE DE GÊNERO E A VIOLÊNCIA CONTRA AS MULHERES.....	51

4.1	UMA BREVE CONTEXTUALIZAÇÃO: O SERVIÇO SOCIAL FEMINISTA ENQUANTO MODO DE PENSAMENTO E INTERVENÇÃO.....	51
5.	O ACOLHIMENTO SOCIAL COM MVVD NAS CASAS ABRIGO: PRINCÍPIOS, REQUISITOS E PROCESSOS-CHAVE PARA A INTERVENÇÃO .....	56
5.1	OS TRÊS TIPOS DE INTERVENÇÃO COM MVVD .....	62
	<b>CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO .....</b>	<b>71</b>
6.	ABORDAGEM METODOLÓGICA .....	72
6.1	METODOLOGIA QUALITATIVA: ESCOLHA DA AMOSTRA E DO CAMPO EMPÍRICO .....	72
6.2	AMOSTRA TEÓRICA, NÃO PROBABILÍSTICA.....	74
6.3	INSTRUMENTO DE RECOLHA DE INFORMAÇÃO: ALGUNS ASPETOS A CONSIDERAR. ....	76
6.4	CONSTRUÇÃO DO GUIÃO DE ENTREVISTA E TRATAMENTO DOS DADOS .....	79
	<b>CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS .</b>	<b>83</b>
7.	RESILIÊNCIA – A (RE)CONSTRUÇÃO PESSOAL E SOCIAL DAS MVVD.....	84
7.1	CONSTRUÇÃO DE PERCURSOS DE RESILIÊNCIA .....	84
7.2	AS MVVD: FATORES DE PROTEÇÃO .....	84
7.3	MVVD: FATORES DE RISCO.....	87
7.4	OS PROFISSIONAIS DE ACOMPANHAMENTO SOCIAL EM CASA ABRIGO: FATORES DE PROTEÇÃO.....	91
7.5	OS PROFISSIONAIS DE ACOMPANHAMENTO SOCIAL EM CASA ABRIGO: FATORES DE RISCO.....	93
8.	RELATOS DE PERCURSOS DE RESILIÊNCIA DE SUCESSO E INSUCESSO.....	97
8.1	OS CASOS DE SUCESSO .....	98
8.2	OS CASOS DE “INSUCESSO” .....	102

<b>9. A INTERVENÇÃO SOCIAL: SINALIZAÇÃO, ATENDIMENTO, ENCAMINHAMENTO E O ACOMPANHAMENTO SOCIAL DE MVVD EM CONTEXTO DE CASA ABRIGO.....</b>	<b>109</b>
<b>9.1 MVVD, SINALIZAÇÃO, ATENDIMENTO SOCIAL E ENCAMINHAMENTO PARA CASA ABRIGO. ....</b>	<b>110</b>
9.1.1 <i>As MVVD: fatores de proteção.....</i>	<i>111</i>
9.1.2 <i>As MVVD: fatores de risco.....</i>	<i>112</i>
<b>9.2 OS PROFISSIONAIS DE ACOMPANHAMENTO SOCIAL EM CASA ABRIGO:....</b>	<b>113</b>
9.2.1 <i>Fatores de Proteção .....</i>	<i>113</i>
9.2.2 <i>Fatores de Risco .....</i>	<i>114</i>
<b>9.3 O ACOLHIMENTO E ACOMPANHAMENTO SOCIAL EM CASA ABRIGO .....</b>	<b>115</b>
<b>9.4 TRABALHAR A RESILIÊNCIA EM CONTEXTO CASA ABRIGO .....</b>	<b>119</b>
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>128</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>133</b>
<b>APÊNDICES .....</b>	<b>138</b>
<b>APÊNDICE A – GUIÃO DE ENTREVISTA PARA PROFISSIONAIS .....</b>	<b>139</b>
<b>APÊNDICE B – GRELHA DE ANÁLISE.....</b>	<b>142</b>
<b>APÊNDICE C - CRONOGRAMA .....</b>	<b>146</b>
<b>APÊNDICE D – PERCURSO E ETAPAS DE INVESTIGAÇÃO.....</b>	<b>147</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>149</b>

## **ÍNDICE DE TABELAS**

Tabela 1 - Serviços de Apoio e Cuidados prestados a MVVD .....	58
Tabela 2 – Caracterização sociodemográfica dos entrevistados .....	76

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - As fases do ciclo da violência doméstica.....	27
Figura 2 - Construção de percursos de MVVD .....	31
Figura 3 - Princípios orientadores da Intervenção com MVVD.....	59
Figura 4 – Suportes e apoios prestados a MVVD .....	62
Figura 5 – Requisitos para a intervenção em crise com MVVD .....	64
Figura 6 – Objetivos da intervenção com MVVD.....	67
Figura 7 - Análise Transversal dos Casos Sociais .....	107
Figura 8 – Representação gráfica dos casos de sucesso e insucesso .....	108
Figura 9 – Fluxograma: fases e processos dos percursos de MVVD .....	110
Figura 10 - Trabalhar e promover a resiliência de MVVD, por via do acompanhamento social em Casa Abrigo .....	125

## **LISTA DE ABREVIATURAS**

APAV - Associação Portuguesa de Apoio à Vítima

CIG - Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

GNR - Guarda Nacional Republicana

MVVD - Mulheres Vítimas de Violência Doméstica

ONU - Organização das Nações Unidas

PSP - Polícia de Segurança Pública

UNESCO - Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

VCM - Violência Contra a Mulher

VDC - Violência Doméstica Conjugal

VVD – Vítimas de Violência Doméstica

## INTRODUÇÃO

A violência doméstica conjugal é, atualmente, considerada à escala internacional, um problema social de grande relevância, afetando sobretudo as mulheres. Esta crescente preocupação e a identificação da violência doméstica enquanto problema social, teve na sua base a ação das correntes feministas e do entendimento e reconhecimento do género enquanto categoria social. Desta forma, todas as formas de violência contra as mulheres, na qual a violência doméstica conjugal se insere, passaram a ter como explicação grelhas teóricas que colocam o género como unidade de análise. Nesta linha, a violência doméstica, na sua vertente da violência conjugal contra a mulher, representa um fenómeno social complexo e multidimensional, cuja sua atuação passa por uma intervenção que se situa não só ao nível da punição dos crimes, mas também ao nível do contacto direto com as vítimas e nas formas de intervenção com estas. De acordo com a literatura, também existe uma emergência de abordagens focalizadas numa atuação mais positiva e que saliente os fatores de proteção através de estudos empíricos e da sua contribuição para o reconhecimento científico e social do problema e da exposição à violência doméstica.

Desta forma, a seguinte dissertação de mestrado em Serviço Social, tem como intenção, analisar aspetos mais específicos do fenómeno Violência Doméstica Conjugal (VDC), nomeadamente compreender, sobre o olhar de técnicos de apoio à vítima, os processos de resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica (MVVD), o modelo de acompanhamento social e as estratégias profissionais efetuadas em contexto de casa abrigo. No fundo, compreender de que forma os acolhimentos temporários de abrigo podem estar a contribuir para o aumento da resiliência destas mulheres e de que forma é que estes se traduzem em fatores de proteção.

Definiu-se como objeto de estudo: a violência doméstica e conjugal no feminino e os processos de construção da resiliência.

Assim, o presente trabalho tem como objetivo face às MVVD, compreender como estas constroem processos e percursos de resiliência, através da identificação e da interação dos seus fatores de risco e de proteção e, face aos profissionais, identificar os procedimentos instituídos e as estratégias utilizadas nas Casas Abrigo, identificando-se paralelamente, os

fatores protetores e de risco e de que forma estes estão a contribuir para aumentar e trabalhar a resiliência das MVVD.

A identificação dos fatores protetores e de risco vai contribuir para uma melhor compreensão sobre o enfrentamento e resiliência da mulher, em contexto de violência doméstica conjugal, no sentido em que vai permitir uma melhor identificação e compreensão dos fatores, que facilitam a re(construção) identitária destas mulheres, a sua autonomia e o seu bem-estar. Este é um aspeto que até então tem vindo a ser pouco explorado a nível nacional, sendo que são os estudos sobre a compreensão das dificuldades e das barreiras que impossibilitam estas mulheres de denunciar, procurar ajuda e se autonomizarem que prevalecem.

Considera-se que para que uma intervenção possa contribuir para o melhor bem-estar possível e segurança destas mulheres, compreenderem-se os fatores de proteção (internos e/ou externos) destas mulheres, pode traduzir-se numa ferramenta chave para a identificação de recursos e para o delineamento de estratégias de intervenção mais eficazes. Será igualmente necessário que sejam compreendidos os fatores de risco, uma vez que os fatores de proteção só fazem sentido na presença de situações de risco e adversidade, podendo ganhar diferentes contornos tendo em conta essas mesmas situações.

Para esse efeito, a abordagem metodológica utilizada é qualitativa, com base em entrevistas semidiretivas, pretendendo-se idealmente aceder a uma maior proximidade e realidade das trajetórias de vida individuais de mulheres vítimas de violência doméstica conjugal, e compreender através dos discursos dos profissionais de acolhimento e acompanhamento social com mulheres vítimas de violência doméstica, os fatores protetores que contribuiriam para aumentar a sua resiliência.<sup>1</sup> Do universo de análise correspondente a todos os profissionais de apoio a vítimas de violência doméstica, a definição da população foi realizada sob a forma de um perfil de entrevistados que permite identificar os profissionais considerados como potenciais participantes e que assenta nas seguintes

---

Devido às barreiras e limitações no que toca à possibilidade de entrevistar vítimas de violência doméstica a amostra é deslocada para a rede de profissionais da casa abrigo que atua e acompanha estas mulheres, sendo que se mantém o objetivo de se estudar o processo de resiliência em vítimas de violência doméstica, mas neste caso sobre o olhar dos profissionais, tendo-se em conta os casos que estes acompanham ou acompanharam. Assim, foram elaborados dois guiões de entrevista, um para os profissionais e outro para as vítimas de violência doméstica. O guião utilizado para os profissionais encontra-se em Apêndice -A e o guião para MVVD em Anexo-A.

condições: Técnicos de apoio a mulheres vítimas de violência doméstica em contexto profissional de Casa Abrigo.

Procura-se responder às seguintes questões de investigação:

1. Qual o processo de resiliência e enfrentamento em mulheres vítimas de violência doméstica?
2. Quais são os fatores e mecanismos de risco e proteção que, em interação, contribuem para o aumento da resiliência em vítimas de violência doméstica?
3. De que forma, o processo de encaminhamento, acolhimento e acompanhamento social realizado em contexto de Casa Abrigo, está a contribuir para aumentar a resiliência de vítimas de violência doméstica?

Será de seguida apresentada a organização do Estado de Arte e da Revisão de Literatura (Capítulo I- Modulo Conceptual) de forma a dar a conhecer as temáticas que irão ser desenvolvidas neste trabalho:

- 1) Compreender o problema social da violência doméstica e, paralelamente, entender de que modo é que as mulheres vítimas de violência doméstica, perante a sua condição de mulher são colocadas numa posição de inferioridade perante o homem (retrato das desigualdades de género nas relações de intimidade);
- 2) Identificar os fatores e mecanismos de risco, como o medo, a instabilidade, a incerteza, a imprevisibilidade e a violência que marcam o cenário do contexto que vivenciam, como vulnerabilidades que podem estar associados e relacionados com estes;
- 3) Perceber o processo dinâmico da resiliência na ótica das ciências sociais e estabelecer pontos de ligação com o problema social- Violência Doméstica Conjugal;
- 4) Identificar os fatores e mecanismos de proteção que permitem minimizar as situações de risco e contribuir para o aumento da resiliência das mulheres vítimas de violência doméstica;
- 5) Destacar as medidas de segurança, particularizando o acolhimento em casa abrigo e discutir algumas políticas sociais e a legislação da violência doméstica;

- 6) Fazer um breve enquadramento do Serviço Social Feminista e da sua relação com a violência de género e a violência doméstica;
- 7) Compreender a intervenção e o acolhimento social com vítimas de violência doméstica e a importância das boas práticas profissionais.

# **CAPÍTULO I – MÓDULO CONCEPTUAL**

## 1. **Violência Doméstica, no feminino**

A violência doméstica, assumindo várias formas, é globalmente definida como qualquer comportamento violento continuado ou como qualquer padrão de controlo coercivo exercido, que pode ser realizado de forma direta e/ou indireta sobre qualquer pessoa que habite no mesmo agregado familiar. Desta forma, são englobados o conjugue, companheiro(a), filho(a), enteado(a), pai, mãe, avô, avó, assim como aqueles que mesmo não coabitando sejam companheiros(a), ex-companheiro(a), namorado(a), ex-namorado(a) ou familiar. Assim, apesar de se pretender estudar, especificamente a violência doméstica conjugal, importa ter em consideração que o crime da violência doméstica é, nos dias de hoje, um crime que trespassa a violência nas relações de conjugalidade e atravessa novas formas, novas vítimas e novos agressores (Paulino & Rodrigues, 2016).

Como mencionado, a violência doméstica assume várias formas, sendo igualmente relevante mencionar esta multiplicidade de tipos de violência, no contexto da violência doméstica. O exercício da violência, que exige à partida a existência de um agressor e de uma vítima, pode traduzir-se em agressão física, psicológica, social, sexual, económica e, em situações mais graves culminar em homicídio (Paulino & Rodrigues, 2016).

A realidade a que me proponho estudar vai precisamente incidir na forma específica da violência doméstica conjugal, violência esta que apresenta a maior expressão de casos, sendo tendencialmente praticada pelo homem contra a mulher. De facto, se olharmos para o relatório anual de 2017 de estatísticas da APAV é possível corroborar esta afirmação de forma evidente e confirmar que são as mulheres as mais afetadas pela violência doméstica (APAV, 2017).<sup>2</sup>

O mais recente relatório apresentado pela APAV (2017), revelou que houve um registo total de 40.928 atendimentos, assentes em 12.086 processos de apoio, onde foi possível identificar 9.176 vítimas e 21.161 crimes e outras formas de violência. Um dos aspetos que merece ser destacado foi o facto de em comparações com anos anteriores, identificar-se um aumento do número total de atendimentos na ordem dos 19% entre 2015 e 2017.

---

<sup>2</sup> Disponível em: [https://apav.pt/apav\\_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV-Relatorio-Anual-2017.pdf](https://apav.pt/apav_v3/images/pdf/Estatisticas-APAV-Relatorio-Anual-2017.pdf)

No que concerne aos crimes e outras formas de violência, os crimes contra as pessoas apresentam uma maior representatividade na ordem dos 95%, face ao total de crimes registrados. Os que revelaram um maior destaque foram os crimes de violência doméstica (75,7%).

Este relatório veio também evidenciar que no que toca à caracterização do perfil das vítimas de crime, a maior fatia pertenceu às mulheres (82,5%), com idades compreendidas entre os 25 e os 54 anos (38,9%). O Estado civil destas vítimas dividia-se sobretudo entre as vítimas casadas (28,2%) e as solteiras (23,1%) e pertenciam a um tipo de família nuclear com filhos/as (33,4%).

Apesar de se analisarem dados relativos ao ano de 2017, a violência doméstica não é certamente um problema recente, sendo que estes números têm sofrido apenas algumas alterações com o decorrer dos anos e vão precisamente ao encontro das afirmações e preocupações inseridas no preâmbulo da Convenção de Istambul, 2011, nomeadamente: “(...)as mulheres e as raparigas estão expostas a um maior risco de violência de género que os homens”; “(...) a violência doméstica afeta as mulheres de forma desproporcional”. Vários têm sido os esforços ao longo da história para prevenir e combater este problema. No entanto, após ter sido social e legalmente legitimada, a violência doméstica só posteriormente veio a ser objeto de intervenção e definição de políticas públicas que tinham como intuito o seu combate e prevenção (Lisboa et al., 2009).

Abordar a temática da Violência doméstica implica a consideração de que esta acarreta consigo uma enorme complexidade e seriedade. Trata-se de um crime global, que transcende o plano nacional e que assenta em condições estruturais desiguais entre homens e mulheres. Em concomitância é necessário compreender este fenómeno como uma herança que afeta todas as classes sociais, culturas e sociedades, que trespassa a própria organização e funcionamento da sociedade e que se faz sentir de diferentes formas. Esta violência está vinculada às desigualdades de género, o que torna a violência contra a mulher um problema particular. Acrescenta-se, que os silêncios e invisibilidades, são também resinificados pelas questões de género e, que por isso mesmo, devem ser avaliados a nível psico-emocional, sociocultural e ético-político.

Abertas algumas pistas sobre uma maior incidência da violência doméstica nas mulheres, o seguinte subcapítulo pretende esclarecer e clarificar a(s) causa(s) pela(s) qual (ais) a violência doméstica afeta desproporcionalmente as mulheres.

### **1.1 Violência doméstica contra a mulher na sua vertente de violência conjugal: cruzamento com a violência de género**

Têm-se verificado ao longo dos tempos que a esmagadora maioria das vítimas de violência doméstica conjugal são mulheres, permitindo assim fazer-se uma articulação com a desigualdade de género.

O debate sobre o género no seio das ciências sociais foi influenciado pelo debate político envolvente. A ideia da mulher considerada naturalmente inferior ao homem foi naturalizada ao longo dos séculos, contudo, atualmente a concepção de dignidade humana não o permite. A título de exemplo, no mundo ocidental, do qual Portugal faz parte, a violência doméstica é um fenómeno social que é criminalizado em todos os ordenamentos jurídicos e apresenta fortes críticas do ponto de vista social, enquanto violação dos mais elementares valores ético-morais. Certamente, não é desconhecido que em outra parte do mundo, a violência contra a mulher é naturalmente enraizada na cultura e encontra-se associada à não aceitação e reconhecimento de qualquer tipo de direitos, o que faz olhar para esta realidade como um problema que necessita de ser trabalhado.

Não obstante, em Portugal e essencialmente nos últimos 40 anos, fizeram-se sentir profundas e rápidas transformações no papel social e económico das mulheres. A emancipação económica feminina, veio permitir alterar as dinâmicas familiares como consequência de um maior poder de decisão, negociação e escolha dentro da família. A mulher passa assim a assumir múltiplos papéis, deixando progressivamente de protagonizar não só dentro da sua esfera de ação circunscrita no privado às tarefas de lida doméstica e cuidados familiares, para passar a ter um papel no espaço público.

Curiosamente, estas transformações ocorridas na segunda metade do séc. XX, não implicaram que as dinâmicas de desigualdade e assimetrias de poder entre homens e mulheres tivessem desaparecido, tanto na esfera pública como na esfera privada. De facto, continuam a existir ainda hoje obstáculos e contradições que parecem ganhar fundamento em dinâmicas de desigualdade assentes na diferença sexual. Seria ainda espectável, tendo

em conta a entrada da mulher no mundo do trabalho remunerado, uma maior invasão do homem na esfera doméstica, o que acabou por não acontecer à mesma velocidade, penalizando as mulheres que tiveram de passar a estar encarregues de ambas as atividades (Coelho, 2011).

A diferenciação entre as ocupações femininas e masculinas e a resiliência da cultura patriarcal, continua a perpetuar, por um lado, a associação do papel feminino à esfera privada e ao conjunto de responsabilidades que esta acarreta e, por outro lado, uma associação do papel masculino às responsabilidades do trabalho profissional (CIG, 2010 cit in, Silva et al., 2012). Esta saliência da categoria feminina não é resultado de processos estritamente cognitivos, permitindo-nos compreender os chamados “papéis de género” e as suas implicações. A existência de uma segregação de tarefas, por sua vez atribuída de forma distinta aos homens e às mulheres é resultado da construção social de um padrão ideal de género, a ele relacionado determinadas funções e comportamentos. A mulher, portanto, mãe, frágil, delicada, emocional, dona de casa e cuidadora dos filhos e o homem, protetor, forte, racional e trabalhador e profissional (CIDM, 2003).

Ressalta-se que nas mentalidades e discursos de hoje, alguns destes pensamentos ainda se encontram presentes e dão muitas das vezes aso a comportamentos violentos, face aqueles (neste caso aquelas) que desafiam “a norma” inscrita na visão masculina.

Vários são os estudos que têm trazido conclusões neste sentido. No que diz respeito à forma de violência contra as mulheres, a violência doméstica conjugal, entende-se que esta provém sempre de uma relação entre duas pessoas, sendo que esta representa um perigo iminente para a vida de um dos membros, neste caso e na sua maioria, para as mulheres. Se pretendermos refletir sobre o porquê de isto acontecer, é fulcral apontar que estamos ainda hoje (apesar dos grandes esforços e mudanças para inverter este sentido), perante uma sociedade assente em estruturas sociais desiguais e injustas que conferem a dominação masculina (Paulino & Rodrigues, 2016).

Segundo a ONU (1995), a violência doméstica é uma forma de expressão da violência de género que põe em causa e viola os direitos humanos das mulheres, assim como coloca em risco a saúde destas, espelhando um problema grave de saúde pública, de acordo com a Organização Mundial de saúde (2003). Também, a convenção de Istambul, que se traduz numa Convenção do Conselho da Europa para Prevenção e o Combate à Violência Contra

as Mulheres e a Violência Doméstica, ratificada por Portugal em 21 de janeiro de 2013 e introduzida a 1 de agosto de 2014, reconhece que: “a violência contra as mulheres é uma manifestação das relações de poder historicamente desiguais entre mulheres e homens que levou à dominação e discriminação das mulheres pelos homens, privando assim as mulheres do seu pleno progresso». Afirma ainda que «a natureza estrutural da violência contra as mulheres é baseada no género, e que a violência contra as mulheres é um dos mecanismos sociais cruciais através dos quais as mulheres são mantidas numa posição de subordinação em relação aos homens” (Convenção de Istambul, 2011).

Se tomarmos como referência o relatório do Secretário-Geral das Nações Unidas “In-depth study on all forms of violence against women (UN, 2006)” retiramos como uma das importantes conclusões que a violência contra a mulher é um problema generalizado, cujas suas repercussões afetam não só as vítimas, mas o seu meio envolvente, podendo mesmo potenciar outros tipos de violência. Percebe-se também que as condições propícias a este tipo de violência são socialmente construídas e que, portanto, são suscetíveis a sofrer mudanças e alterações (Lisboa et al., 2009).

Assim, particularizando o problema social da violência contra as mulheres, especificamente da violência doméstica tem proporcionado, nas sociedades contemporâneas, uma panóplia de debates em torno das causas, sendo recorrentemente identificada a desigualdade entre géneros como justificação, como podemos compreender melhor no seguinte subcapítulo.

## **1.2 Violência doméstica conjugal contra a mulher no cruzamento com a violência de género: compreender esta relação**

O género é um conceito que traduz uma categoria social, cuja construção é realizada através de processos sociais e através da cultura, linguagem, práticas e instituições, e não um atributo intrínseco a homens e mulheres determinado pelas diferenças biológicas, “Refere-se aos papéis, aos comportamentos, às atividades e aos atributos socialmente construídos que uma determinada sociedade considera serem adequados para mulheres e homens”(Convenção de Istambul, 2011).<sup>3</sup> É precisamente nestas diferenças que se constroem identidades sociais díspares, que por sua vez diferem também elas de uma cultura

---

<sup>3</sup> Mais concretamente, no Artigo 3- “Definições”, na alínea C.

para outra, em diferentes contextos históricos. Torna-se assim possível compreender os chamados “papéis de género”, resultado da atribuição de papéis sociais diferentes às mulheres e aos homens desde a sua nascença, e que vão mudando e atualizando-se ao longo da vida dos indivíduos, através da cultura, religião, educação, classe social, ambiente geográfico, económico e político, bem como através das próprias instituições, organizações e grupos como a escola, a família, os amigos e os colegas.

A identidade de género constitui-se na base de estereótipos articulados com os papéis de género, os chamados “estereótipos e preconceitos de género”, presentes em todas as instituições sociais, e os quais criam determinadas expectativas relativamente aos comportamentos e papéis dos indivíduos de acordo com o seu sexo biológico (Rodrigues, 2014). O género trata-se, portanto, de uma categoria estruturante das sociedades contemporâneas, organizada por representações de género diferenciadas e às quais se encontram associadas tarefas e oportunidades diferentes (Freitas, 2010).

Nas sociedades contemporâneas ocidentais, os papéis de género estão organizados de tal modo que se estabelece entre estes uma relação de domínio, em que o homem adquire a posição superior de dominador. O género encontra-se então na base da produção de identidades diferentes, e apresenta-se como um dos fatores mais estruturantes no acesso diferenciado a oportunidades e direitos (cf. Giddens, 2010; cit. por Rodrigues, 2014).

No seio da família, assiste-se precisamente a esta dicotomia no que tange aos papéis de género, colocando-se a mulher numa posição de cuidadora e o homem de trabalhador. No modelo social predominante, é assim cultural e socialmente pré-definido que, por um lado, às mulheres esteja associado o principal papel e dever de cuidar da casa, do marido e dos filhos, sendo culpabilizada caso não desempenhe bem as tarefas, e por outro, aos homens a principal responsabilidade pelo trabalho profissional (Martins et al., 2015).

Neste sentido “Nesse modelo de família, os atributos e os papéis de género valorizam o homem em detrimento da mulher, legitimando, por um lado, a dominação do homem e por outro, a inferioridade da mulher. Nesta perspetiva, a mulher é destituída de autonomia e do direito de decidir, inclusive sobre o seu próprio corpo.” (Gomes et al., 2007: 505). Nesta linha, a família enquanto espaço seguro, de afeto e de proteção, a distinção dos papéis sociais dos membros que a constitui, influi na sua organização e funcionamento, sendo que as

relações desiguais de poder no seio desta, passam a dar visibilidade aos processos violentos (Gomes et al., 2007).

Posto isto, as consequências dos papéis de género na família vão de facto trazer impedimentos e condicionamentos no que toca à tomada de decisão e escolha, assim como terá repercussões ao nível do bem-estar e autonomia destas mulheres, uma vez que, coloca dificuldades à conciliação entre a vida familiar e a vida profissional, acentuando a segregação entre a esfera privada e a esfera pública. Para além das consequências na esfera profissional e de todos os condicionantes que irão advir dessa mesma desigualdade de oportunidades e direitos, é necessário compreender que a própria organização familiar está assente numa relação de poder fortemente marcada pela supremacia masculina, sendo a violência nas relações de intimidade, precisamente uma das manifestações desse poder.

A violência contra a mulher, é também ela consequência da ordem de género socialmente estabelecida, constituindo, portanto, um tipo de violência dirigida a uma determinada pessoa em função e baseada no seu género, na sua identidade de género ou na sua expressão de género que tende a afetar de forma desproporcional pessoas de um determinado género em específico (CIG, 2006). A violência doméstica, define apenas uma parcela dentro de todo o domínio da VCM. Associada a esta violência (VCM) está incorporada uma cultura do poder que estabelece uma ordem hierárquica que define uma posição de subordinação da mulher perante o homem. Salienta-se que esta “ordem hierárquica não se constitui e perpetua no vazio, de facto é mantida pelas sociedades e está espelhada nas leis e instituições, legitimando-a.

A autora Françoise Héritier (1998), debruça-se sobre o entendimento da construção simbólica da diferença do masculino e feminino, tendo assim, como desígnio descortinar os elementos que estão na base de uma visão naturalista. Assim sendo, defende que as categorias de género não se reduzem a um paradigma único, isto é, a fenómenos universais, uma vez que integram construções culturais específicas de cada sociedade. Todavia, a autora explica que essas construções derivam, desde logo, de uma observação do corpo e do meio no qual está inserido. Neste sentido, esta observação irá, consequentemente, dar azo à formação da diferença dos sexos, bem como dos diferentes papéis dos sexos na reprodução.

Ainda nesta linha do pensamento, a autora explica que, de acordo com os pensamentos científicos e tradicionais, a observação da diferença dos sexos, seria deste modo, um dos

*themata* arcaicos para a construção do pensamento simbólico. Assim, a relação idêntico/diferente surge como “suporte máximo dos sistemas ideológicos” (Héritier,1998:19), assim como o calor e o frio, o claro e o escuro, o superior e o inferior são contrastes passíveis de ser encontrados nas classificações e interpretações do masculino e feminino.

De acordo com Bourdieu (1998), a dominação masculina é a fonte de fortalecimento e legitimação da mesma, sendo que são os seus próprios efeitos que a confirmam e não as suas causas. A criação pela visão androcêntrica da existência de diferenças evidentes relativamente aos órgãos sexuais masculino e feminino, apresenta-se como uma construção social dos corpos, não se limitando assim à observação clara das suas diferenças biológicas. A divisão dos sexos, de acordo com Pierre Bourdieu, parece estar inscrita não só nos corpos e nas dimensões cognitivas de género, mas também nas dimensões normativas, “na ordem das coisas”. Desta forma, a concordância entre as estruturas objetivas e as cognitivas torna possível o olhar para o mundo através de uma “atitude natural”, ou seja, as diferenças/oposições entre o feminino e masculino são encaradas como naturais e evidentes, deixando de lado as condições sociais existentes.

Assim sendo, a divisão entre os sexos, encarada como natural, é o reconhecimento e, portanto, a legitimação da dominação masculina. Desta forma, o mundo passa a estar organizado de acordo com uma divisão assente nas diferenças genitais do feminino e do masculino, construindo uma relação hierárquica entre estes, que trespassa não só a divisão sexual do trabalho como toda a vida social. Ao ser incorporada toda esta ideia que visa validar a diferença dos usos legítimos do corpo, mais concretamente dos sexuais, criam-se sob a forma de *habitus* diferenciados, um conjunto de disposições, que resultam desta diferenciação e conseqüentemente da dominação masculina.

Através da naturalização desta diferenciação, foram instauradas todas as condições que permitem a aceitação e o não questionamento desta dominação, por parte dos dominados (o feminino), podendo-se afirmar que a sua condição é de género a sua limitação, ainda que de forma inconsciente. O feminino vê-se assim submetido a uma violência simbólica (não compreendida), uma vez que instaura em si disposições e esquemas de percepção e pensamento dos dominantes.

Segundo o autor, a violência simbólica é instituída sempre que o dominado se faz valer de esquemas que permitem a análise de si mesmo, e do dominante, que são o resultado da incorporação de classificações (que estão na base das relações de dominação) de que o próprio é produto.

Salienta-se ainda que a desigualdade de género e a diferença de género não correspondem ao mesmo. A primeira é a oposição de igualdade de género<sup>4</sup> e a segunda traduz-se num dos princípios de base da igualdade de género, uma vez que é através do reconhecimento das diferenças existentes entre os sexos, e de cada sexo, assim como da atuação sobre essas diferenças que é possível alcançar-se a igualdade de género (Perista & Silva, 2005). Recorda-se que no passado, os direitos humanos não consideravam e incluíam as mulheres como beneficiárias destes direitos e foi apenas em 1993, na Conferência das Nações Unidas sobre Direitos Humanos, que os direitos humanos passam a integrar como uma das suas componentes- os direitos das mulheres.

Como foi referido, as representações de género levam a identidades de género assimétricas. Estas construções conceptuais, tornaram possível olhar-se para a história segundo uma hierarquização baseada nos sexos assumindo valores diferentes “este universalismo que hierarquizou a diferença entre os sexos, transformando-a em desigualdade, mascarou o privilégio do modelo masculino sob a pertença neutralidade sexual dos sujeitos” (Strey et al., 2004: 13). Assim, entende-se que a história pode ser encarada como uma construção, cujas bases estão assentes em processos de representações e interpretações envolvidas por relações de poder. Para que estes processos possam ser desconstruídos, alguns autores da pós-modernidade como Foucault e Derrida, argumentaram que era necessário a adoção de uma postura diferente através de uma mudança ao nível da análise do discurso. Ora se o papel social do homem e da mulher não passa de uma construção social é possível criar o que segundo Michel Foucault chama de “fraturas do presente” e alterar aquilo que pode de facto ser alterado (Strey et al., 2004: 14).

---

<sup>4</sup> “conceito significa, por um lado, que todos os seres humanos são livres de desenvolver as suas capacidades pessoais e de fazer opções, independentemente dos papéis atribuídos a homens e a mulheres e, por outro lado, que os diversos comportamentos, aspirações e necessidades de mulheres e de homens são igualmente considerados e valorizados” Europeia, C. (1998). *A Igualdade em 100 Palavras: Glossário de termos sobre Igualdade entre homens e mulheres*.

A linguagem passa a ser provavelmente o primeiro instrumento que estrutura a diferença na representação e também o primeiro instrumento que vai permitir a ruptura. Se olharmos para as representações das mulheres ao longo da história, percebe-se rapidamente que foram estas que estabeleceram o pensamento simbólico da diferença entre o homem e a mulher e até mesmo entre as próprias mulheres, como se pode perceber através dos seguintes exemplos: a mulher que é esposa dedicada, mãe, rainha do lar, digna de ser louvada e respeitada, em sua oposição encontra-se a mulher sensual, debochada e que contribui para a vergonha da sociedade. Assim, aquela que se apresentasse fora do lar ou que de certa forma fugisse à norma, seriam perigosas para a ordem pública tornavam-se homens, transformavam-se em monstros e traíam a natureza. Os limites da feminilidade, impostos e determinados à priori pelos homens, são uma forma de demarcar a sua própria identidade e de afirmar uma posição distinta entre os papéis sociais “como se a mistura de papéis sociais lhe retirasse o solo seguro” (Strey et al., 2004: 15).

Paralelamente à tentativa de se desconstruir os entendimentos baseados na diferença sexual dos corpos, as várias conquistas que se tem vindo a assistir, derivaram sobretudo da evolução dos direitos das mulheres, das conquistas em prol da igualdade de género, das estratégias que foram delineadas na Plataforma de Ação de Beijing [Pequim] e do diagnóstico que foi feito e do que ainda é necessário fazer-se para que essas sejam cumpridas. “salienta-se Beijing [Pequim] dentro das perspetivas históricas das quatro Conferências Mundiais da Mulher porque a transformação fundamental em Pequim foi o reconhecimento da necessidade de mudar o foco da mulher para o conceito de género, reconhecendo que toda a estrutura da sociedade e todas as relações entre homens e mulheres dentro dela, tiveram que ser reavaliados” (Martins et al., 2015).

### **1.3 Processos de Resiliência: Resiliência / Vulnerabilidade nas MVVD**

Antes de se começar a apresentar e a abrir luzes sobre as principais formas de enfrentamento de vítimas de violência doméstica espelhadas na literatura, é necessário abrir uma reflexão em torno de alguns dos fatores que são habitualmente mencionados para descrever e identificar os motivos pelos quais estas mulheres permanecem em relações abusivas, no sentido de fornecer uma visão completa e um entendimento honesto desta realidade.

Compreende-se que a própria condição de se ser mulher é já esta uma limitação que a própria mulher tem de enfrentar. O entendimento que os homens fazem do corpo da mulher e do seu próprio corpo reflete-se na forma como colocam este primeiro numa posição de inferioridade, isto é, consideram que são proprietários de um corpo que está em “relação direta e normal com o mundo que acredita apreender na sua objetividade” (Beauvoir, 2014: 15). Este tipo de consciência é apreendido, traduzido e transportado para atos de violência, que são muitas vezes silenciados.

As trajetórias das mulheres vítimas de violência doméstica são heterógenas, contudo as suas formas de reação são condicionadas pelas opções de reação que tem à sua disposição. Assim, estes fatores prendem-se essencialmente com medo de represália, com a perda do suporte financeiro, com a preocupação com os filhos, com a dependência emocional e financeira e com a perda de suporte da família e dos amigos, esperança de que “ele vai mudar um dia”. Outros autores acrescentam ainda a idealização do amor e do casamento, o medo da perda e do desamparo diante da necessidade de enfrentar a vida sozinha, principalmente quando a mulher não conta com nenhum apoio social e familiar. Ligada a esta questão e às consequências da denúncia, surge ainda o medo associado ao aumento da violência, uma vez que a impunidade do agressor prevalece mesmo após a denúncia (Araújo, 2008).

Se por um lado os percursos destas mulheres são díspares, por outro o medo parece ser a variável constante de impedimento para a formação de uma identidade social emancipatória “Constitui-se rotina, que a violência contribua para que a mulher não consiga se perceber como ser social possuidor de direitos, o medo colabora para aniquilar sua capacidade crítica, e fazer com que a mulher entenda sua condição de vítima, de isolamento social. Ao contrário da percepção, o medo cria na mulher baixo-auto-estima, a vergonha, e o não autorrespeito, deixando graves sequelas, não somente no corpo, mas principalmente na alma das mulheres.” (Czapski, 2012: 321).

A violência doméstica assume por norma uma condição de continuidade e, muitas vezes, conservada durante anos. É necessário ter em conta que, apesar de se observar na maioria dos casos um ciclo de violência, não se pode considerar que todos os casos são iguais e, portanto, podem existir situações que não se encaixem neste ciclo.

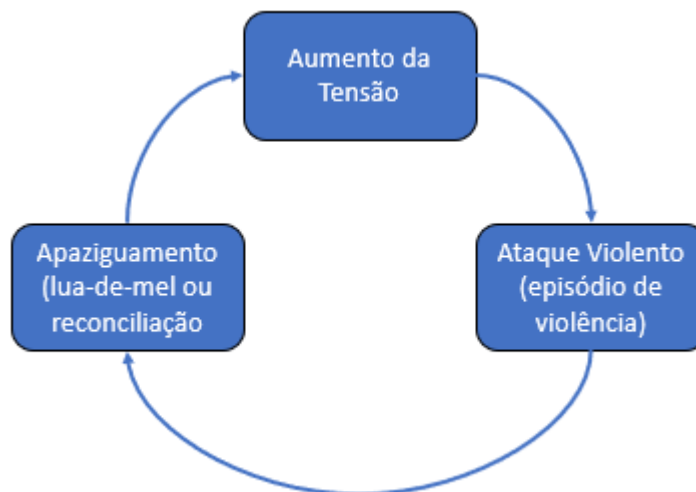
A literatura, bem como os profissionais que atuam nesta área, argumentam que a violência doméstica atravessa diferentes fases, sendo que estas fases se repetem

ciclicamente. Tendo em consideração este ciclo, é também possível compreender algumas das razões que mantêm as vítimas de violência doméstica nesta relação.

De forma breve, a primeira fase espelha o momento em que o agressor utiliza basicamente todas as premissas para aumentar a tensão para a vítima e para despoletar discussões entre o casal. Neste período a vítima tende a arranjar estratégias para minimizar o conflito e para diminuir a tensão do agressor. Na segunda fase, após ter sido criado um clima de tensão e conflito, começam a surgir as primeiras formas de violência que tendem a passar de agressões verbais para físicas. Estas agressões por vezes, podem atingir níveis tão graves que chegam a colocar em risco a própria vida da vítima. Assim, a terceira fase diz respeito ao momento em que o agressor começa a sentir remorsos e receio de perder a sua companheira e inicia-se então a fase da “lua-de-mel”. Nesta fase, o agressor manipula a vítima e faz-lhe crer que as agressões não voltam a acontecer e acaba por restabelecer um sentimento de normalidade e serenidade que reforça na mulher um desejo de continuar a relação (Paulino & Rodrigues, 2015).

Assim sendo, este modelo denominado por “ciclo da violência doméstica” compreende três fases:

*Figura 1 - As fases do ciclo da violência doméstica*



*Fonte – adaptado de Paulino, M. & Rodrigues, M. (2016)*

Todavia e como já referenciado, apesar de existir um padrão, estas situações não se aplicam a todas as mulheres e variam naturalmente de pessoa para pessoa. Também as

formas e estratégias de enfrentamento em contexto de violência doméstica irá depender não só da pessoa, mas também dos recursos disponíveis ao seu dispor e acesso.

As redes de apoio da vítima são uns dos importantes fatores a ter em conta pelos profissionais no diagnóstico, sempre que é efetuada uma queixa, um pedido de ajuda ou um encaminhamento, uma vez que estes podem ser um fator chave para a intervenção e podem-se revelar uma ajuda preponderante para o delinear de um novo projeto de vida e mudança. Isto deve-se ao facto de desempenharem um importante papel na superação da condição de risco e submissão, uma vez que as mulheres que se encontram em condições de isolamento social apresentam uma maior probabilidade de serem manipuladas pelo agressor (Narvaz & Koller, 2006). Muitas vezes são também as redes familiar e de amigos que incentivam a vítima a apresentar queixa ou sair de uma relação abusiva. Ainda nesta linha, as redes de apoio ao darem a possibilidade à vítima de falar e de relatar a experiência vivida contribuem para promover a interação com um outro e a descoberta de uma nova realidade.

Outro aspeto que parece prender-se com o enfrentamento da mulher face à situação de violência é a própria perceção de finitude da vida. A mulher toma consciência de que pode realmente morrer no decorrer de uma agressão, ou até mesmo, numa tentativa de homicídio já realizada. Esta consciencialização pode despoletar na mulher o sentimento de limite e rutura com a relação abusiva, muitas vezes associado ao facto de terem filhos e de não os quererem deixar com o agressor (Labronici, 2012).

De facto, a partir de um estudo<sup>5</sup> que efetua uma revisão de literatura sobre a resiliência das mulheres vítimas de violência doméstica, foram definidos como critérios de seleção de pesquisa, artigos publicados nos últimos cinco anos, disponíveis *online* integralmente e de abordagem qualitativa. Neste sentido foram encontrados oito artigos pelo portal de serviços PubMed, bases de dados e portais da Biblioteca Virtual em Saúde, entre janeiro a novembro de 2016. De forma a sintetizar a informação contida nos oito artigos a autora apresenta uma tabela que pretende espelhar as categorias selecionadas, nomeadamente “Recursos internos das mulheres para enfrentar a violência”; “Recursos externos para lidar com a violência

---

<sup>5</sup> Sulsbach, P. A. (2018), A resiliência das mulheres que sofreram violência doméstica: uma revisão. *Revista Internacional Interdisciplinar INTERthesis*, 15(1), Florianópolis, pp. 111-129.

doméstica”; “Dificuldades para o enfrentamento da violência doméstica” e dar conta das conclusões retiradas sobre as mesmas.

Assim, através desta informação, é possível encontrar alguns padrões no que toca a estas categorias mencionadas. Observa-se que um dos pontos em comum relativos à categoria “Recursos internos das mulheres para enfrentar a violência”, na maioria dos estudos” é precisamente o medo de morrer e a preocupação pelos filhos. Como consequência, a mulher procura ajuda e passa a desejar por fim à relação. Outro ponto em comum, diz respeito às suas próprias forças e crenças e à vontade de ter um papel ativo e central na família e na vida pública. Por último, identificam-se pontos de cruzamento no que toca à vontade destas mulheres terem paz e justiça para a sua vida.

No que concerne à categoria “Recursos externos para lidar com a violência doméstica” foram essencialmente identificadas as redes de suporte informal familiar, comunitária e de amigos e as redes de apoio formal, tais como os centros de atendimento a mulheres vítimas de violência, a polícia e as instituições religiosas.

Através da análise efetuada, Sulsbach (2018), conclui também que de facto os movimentos de luta interna e as suas próprias forças para romper com o ciclo de violência, despertou nestas mulheres a vontade de procurar ajuda na polícia, centros de referência e atendimento à mulher em situação de violência doméstica e grupos de apoio.

“Importante ressaltar que o enfrentamento da violência não é somente individual, mas também coletivo, tendo em vista a complexidade do fenómeno e a relevância das redes sociais de apoio e das políticas públicas para as mulheres “(Sulsbach, 2018: 114).

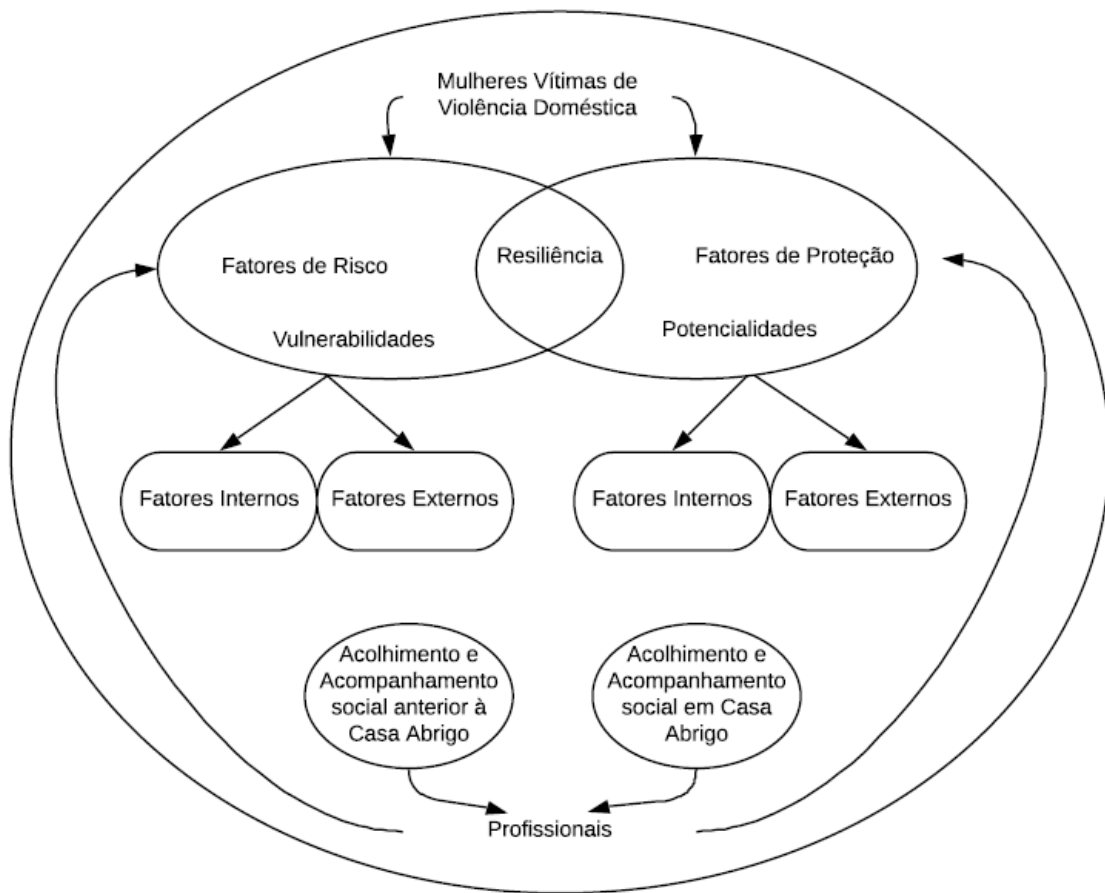
Posto isto e para terminar, torna-se evidente a importância dos subcapítulos seguidamente apresentados neste trabalho e intitulados de “Principais medidas de segurança e” direitos sociais” e de “Principais medidas de política nacionais e enquadramento legal”, uma vez que se apresentam como mecanismos de proteção para estas mulheres. Assim esta informação pretende dar conta das principais iniciativas e medidas legislativas que pretendem eliminar as formas de violência contra a mulher, assim como proteger as vítimas de violência doméstica. Não obstante, esta informação pretende, em concomitância, espelhar alguns fatores que permitem estas mulheres ter uma maior rede de suporte e recursos para enfrentar o contexto de violência.

É neste contexto, que os direitos humanos e os direitos das mulheres surgem como mecanismos de proteção, devido aos vários fatores de proteção contidos na forma de garantia de direitos. Em “Resiliência e Serviço Social na ótica dos Direitos Humanos (2006)” a resiliência no Serviço Social é definida como: “(...) um instrumental teórico metodológico inter-relacionado à garantia de direitos, que busca na união de fatores protetores internos e externos – mecanismos de proteção – para a ativação da capacidade humana e cíclica de conhecimento-segurança-enfrentamento-superação -conhecimento, objetivando transformar vivências de situações-problema ocasionadas por desigualdades sociais em igualdade, desenvolvimento humano e social (Ribeiro, 2006: 143)”

Neste sentido considera-se intrínseca a inter-relação entre Resiliência, Serviço Social e Direitos Humanos, enfatizando a importância de estudar a resiliência no sentido da aquisição de conhecimento e transformação, relacionando essa transformação com a garantia dos Direitos Humanos, enquanto fatores de proteção externos que produzem fatores de proteção internos, que juntos possibilitam o mecanismo de proteção para a resiliência.

### 1.3.1 Mapa Conceptual - Interligação de Conceitos

Figura 2 - Construção de percursos de MVVD



Fonte: construção própria com fundamento na revisão da literatura

## **2. Resiliência no contexto das Ciências Humanas e Sociais: o Processo**

O interesse desta investigação passa precisamente pela descoberta e identificação dos processos que permitem às mulheres vítimas de violência doméstica enfrentarem a situação de violência. Para tal, o estudo da resiliência ganha sentido e torna-se relevante, segundo a literatura, para a intervenção e fomentação de estratégias que permitam aumentar a adaptação de indivíduos que se encontram em situações de vulnerabilidade e adversidade, bem como melhorar a sua qualidade de vida.

A maioria dos estudos que abarcam o conceito de resiliência situam-se nas áreas da psicologia comportamental e do desenvolvimento e, mais tarde, nas áreas da psicologia clínica e da psicopatologia. É também importante referir que este conceito ganha maior notoriedade no campo da saúde e é sobretudo desenvolvido nas áreas da infância e da adolescência, sendo que o ênfase dessas reflexões passa pela importância de promover o potencial de todos, em vez de destacar somente o evento danoso (Costa, 2007).

É essencialmente a partir da década de 80 do séc. XX, que se assiste à expansão e desenvolvimento do fenómeno, assim como à sua utilização pelo Serviço Social. Não obstante, alguns autores declaram que existem raízes profundas deste conceito, na concepção de trauma e sublimação. De forma a proporcionar-se um entendimento mais profundo desta área, é fulcral a distinção entre as duas gerações de investigadores que, conseqüentemente, apresentam teses distintas (Ribeiro, 2014).

Assim, para autores de uma primeira geração destes estudos, como Werner, Smith, Garmezy, Masten Luthar, Rutter entre outros, a interrogação girava em torno da seguinte questão “Entre as crianças que vivem em risco social, o que distingue os que se adaptam positivamente dos que não se adaptam à sociedade?” (Luthar, 1993, em Kaplan, 1999 cit in. Infante, 2005: 24). O que estava em análise eram sobretudo as capacidades individuais (nomeadamente a autoestima e autonomia) que se revelaram fatores preponderantes para o desenvolvimento destas crianças.

Uma das primeiras reflexões destes estudos, passava por assumir que as crianças que pertenciam ao grupo daquelas que não desenvolviam problemas psicológicos ou de adaptação social, apesar das predições dos autores, eram “invulneráveis”. Esta associação entre resiliência e invulnerabilidade poderia trazer algumas confusões, no sentido em que

não havia uma distinção clara entre aquilo que é um traço intrínseco ao indivíduo (invulnerabilidade) e aquilo que é um processo que pode ser desenvolvido e promovido (resiliência) (Costa, 2007). É precisamente neste sentido, que encaram que esta concepção de resiliência como invulnerabilidade pode contribuir para aumentar as desigualdades sociais e para tornar o conceito de resiliência num termo estigmatizante e de exclusão social (Ribeiro, 2014).

Com o avanço do tempo, um novo olhar sobre a resiliência emerge. Aquele que era o interesse pela qualidade pessoal, ganha novos contornos e passa a existir o interesse e preocupação pelos fatores externos ao indivíduo. Nesta mesma linha, são sobretudo destacados três grupos, nomeadamente: o que diz respeito aos atributos individuais; o que diz respeito aos aspetos da família e, um que diz respeito às características dos ambientes sociais a que as pessoas pertencem (cf. Infante, 2005). A maioria dos estudos, concorda precisamente com Kotliarenko et al., (1997) que afirma que a resiliência é a “(...) interação entre atributos pessoais, os apoios do sistema familiar e aqueles provenientes da comunidade” (Junqueira & Deslandes, 2003: 228).

Estas duas gerações, apesar de defenderem abordagens diferentes não se anulam uma à outra, ou seja, complementam-se no sentido em que apesar dos estudos dos autores da segunda geração introduzirem o estudo da dinâmica entre fatores que estão na base da adaptação resiliente, não colocam de parte o interesse da primeira sobre os fatores que estão presentes nos indivíduos com alto risco social, mas que se adaptam positivamente à sociedade.

Todavia, “(...) Rutter (1999) chama a atenção para a extensão e variedade das respostas psicológicas implicadas na questão, que envolvem processos a serem cuidadosamente examinados. Mas o foco de suas considerações mantém-se no indivíduo, em especial na criança. Muito recentemente, importantes investigadores do assunto (Luthar, Cicchetti & Becker, 2000) manifestaram-se a esse respeito, defendendo uma posição mediadora no sentido de enfatizar o caráter processual da questão da resiliência” (Yunes, 2003: 79).

Compreende-se noutra linha, que os autores mais recentes da segunda geração, nomeadamente Luthar e Cushing, Masten, Kaplan e Benard, entendem a resiliência como um processo dinâmico em que as influências do ambiente e do indivíduo interatuam numa

relação recíproca, o que permite às pessoas adaptarem-se a uma situação, apesar da adversidade. Importa ainda salientar que estes simpatizam com o modelo ecológico-transacional de resiliência, fazendo parte deste os níveis: individual, o comunitário, o familiar e cultural. Ao se decifrar esses processos dinâmicos de interação entre os diferentes níveis do modelo ecológico, poder-se-á entender melhor o processo de resiliência (Infante, 2005).

Ao encararem a resiliência como um processo, descartam definitivamente a concepção de resiliência como um atributo pessoal, responsabilizando o ambiente, a família, as instituições, comunidade e sociedade, no sentido em que estas devem providenciar recursos para um desenvolvimento mais pleno do indivíduo. Para se desenvolver este processo de resiliência é necessário assim definir-se a adversidade e adaptação positiva e descrever o processo de conexão entre ambas.

Compreende-se à priori que o processo de adaptação resiliente, resulta da interação dinâmica entre diversos fatores de risco e de resiliência de natureza familiar, bioquímica, fisiológica, cognitiva, afetiva, biográfica, socioeconômica, social e/ou cultural (Infante, 2005). Parte-se assim do pressuposto de que a resiliência não pode ser entendida como um atributo pessoal, ou seja, que não é inata, sendo que as competências de resiliência podem ser apreendidas (Oliveira, 2016).

Citando Infante (2005) “Como mencionam Luthar, Cicchetti, Becker (2000), as diferenças entre entender a resiliência como um processo ou um atributo de personalidade são duas: uma é que a ego-resiliência não se desenvolve, mas é inerente a alguns seres humanos; a outra é que ela não requer a presença da adversidade, um dos elementos centrais do enfoque de resiliência.” (Infante, 2005: 30).

Um outro conceito que permite entender a resiliência, denomina-se por mecanismos protetores e foi proposto por Michael Rutter (1991). O autor permite compreender a resiliência como “uma resposta global em que estão em jogo os mecanismos de proteção, entendendo por estes não a valência contrária aos fatores de risco, mas aquela dinâmica que permite ao indivíduo sair fortalecido da adversidade, em cada situação específica, respeitando as características pessoais.” (Rutter, 1991, cit in. Infante, 2005 :25).

É também neste sentido que, Anaut (2005) entende a resiliência, pela sua complexidade, como um modelo teórico original capaz de promover uma clínica baseada numa abordagem multifatorial, isto porque, emprega tantos os fatores de risco e de vulnerabilização como os de proteção.

Antes de se começar a abordar os fatores de risco e de proteção, é necessário ter em consideração que a partir do ano 2000, foram introduzidos novos conceitos e novos olhares sobre a resiliência. Os conceitos mais contemporâneos de resiliência colocam a palavra adaptação em discussão.

Alguns autores, consideram que esta palavra não é a mais adequada, isto porque pode ser confundida com a aceitação de acontecimentos que podem ser reversíveis e suscetíveis a mudança. Tome-se como exemplo de uma situação reversível, as adversidades causadas pela não garantia de Direitos Humanos “o não acesso ao hospital para tratar uma doença, que é uma adversidade reversível, precisa ser transformada, o resiliente tem de buscar a garantia do seu Direito à saúde e, a organização resiliente tem de garantir esse direito” (Ribeiro, 2014: 50). Muitas das vezes, as adversidades pelas quais os indivíduos se confrontam, não são e não podem ser ultrapassadas exclusivamente pelo indivíduo, mas sim pela sociedade, pelo Estado e pelas organizações.

Segundo Grotberg (2005), através do seu conceito de resiliência “A capacidade humana para enfrentar, vencer e ser fortalecido ou transformado por experiências de adversidade.” são introduzidos novos conceitos como o de enfrentamento e transformação, que se vão contrapor aos de adaptação e invulnerabilidade. Este autor, assim como Khoury e Matos (2005), passam a acrescentar a palavra processo ao conceito de resiliência, assinalando três fases, nomeadamente: enfrentamento, superação e fortalecimento.

Acreditar na resiliência é acreditar que todas as pessoas têm a capacidade e a possibilidade de desenvolver capacidades de resiliência, ou seja, que apesar de experiências de vida traumáticas, em contexto de adversidade e risco, estas mesmas vivências podem criar espaço para o desenvolvimento de oportunidades, mudança e desenvolvimento (cf. Oliveira, 2016).

Estas discussões que se têm vindo a discutir, envolvem tanto posições teóricas a respeito da construção da subjetividade e dos processos sociais, quanto questões éticas,

porque, dependendo da concepção com a qual trabalhamos, podemos contribuir ou não, para a manutenção de situações de violência social ou intrafamiliar (Ribeiro, 2014).

Assim, por um lado se encararmos que a resiliência é uma capacidade do indivíduo que lhe permite lidar melhor com situações traumáticas, existe a probabilidade de culpabilizar aqueles indivíduos que não são fortes o suficiente para lidarem com essas situações sozinhos. Por outro lado, podemos defender intervenções centradas apenas nos indivíduos, atribuindo a causa dos seus problemas a ele próprio, quando a questão da violência (geralmente considerada um evento traumático) é complexa e merece estratégias mais eficazes.

No que toca às tentativas de se medir em concreto a resiliência nos indivíduos, muitas destas passam pela elaboração de testes psicométricos, notas de escola, testes de perfil, entre outros, sendo que, exigem um padrão de medida diretamente relacionado à adaptação a normas sociais. Tendo em conta estes testes, a pessoa passa a ser considerada resiliente tendo em conta os padrões estabelecidos por esses mesmos testes. Ora chama-se a atenção para o facto de a resiliência humana diferenciar-se da resiliência de materiais, por precisamente não estabelecer medidas. Na resiliência humana, considera-se, pois, a subjetividade dos indivíduos, o que acaba por dificultar o estabelecimento de um padrão ou fórmula de resiliência.

A realização desta investigação pretende ir ao encontro da concepção de resiliência enquanto processo, uma vez que o enfrentamento da violência doméstica não é somente individual, mas também coletivo e social, tendo em vista a complexidade do fenómeno. Pretende considerar também, que a resiliência pode ser promovida, ativada e desenvolvida e estabelece uma relação entre fatores e mecanismos de risco e de proteção, tanto internos como externos.

Antes de mais, para que esta compreensão possa ser alcançada é necessário elaborar uma simples explicação sobre o que são e o que diferencia afinal fatores de vulnerabilidade e risco de mecanismos de proteção e risco. Desta forma, os mecanismos de proteção correspondem à união e ao conjunto de fatores de proteção, sendo que a união de fatores de risco dá origem aos mecanismos de risco (Ribeiro, 2014).

Os capítulos seguintes, vão pretender dar conta deste último aspeto ao apresentarem precisamente as noções de fatores e mecanismos de risco e de proteção e ao elaborarem uma relação com a violência doméstica.

## **2.1 Resiliência: fatores e mecanismos de risco**

Segundo a literatura, os autores afirmam que a adversidade pode, por um lado ser objetivamente definida pelos meios de medição e, por outro lado, ser subjetivamente definida pelo entendimento de cada indivíduo (Infante, 2005). Esta adversidade, compreende um conjunto de fatores e mecanismos de risco que “quando presentes, aumentam a probabilidade de o indivíduo apresentar problemas físicos, sociais ou emocionais” (Tavares, 2001 cit in. Ribeiro, 2014: 52).

Numa tentativa de se perceber o conceito de risco associado à resiliência é importante, num primeiro momento, abordar algumas questões relacionadas com a evolução nos estudos do conceito de risco e, num segundo momento, compreendê-lo na relação com a violência doméstica.

Assim, referido em Oliveira (2016), o conceito de resiliência tem na sua origem influência da Física e da Engenharia, e está intimamente relacionado com a noção de elasticidade, sendo que se define pela capacidade de adaptação funcional em condições de adversidade ou ameaça. Já o conceito de risco emerge situado no plano económico, associado à ideia de “riscos de perdas de mercadorias” durante as viagens marítimas. Com o intuito de prevenir ou diminuir os danos causados por estas perdas, os viajantes constituíram uma indústria de seguros, que se traduziu numa forma de proteção aos mercadores (Ribeiro, 2014).

A palavra risco, encontra-se intimamente relacionada com a de adversidade, no sentido que o risco se refere a uma situação adversa que ainda poderá acontecer e que pode ser prevenida, como foi espelhado no exemplo anterior. Um dos problemas associados ao risco acontece quando este não é percecionado como tal e, portanto, não são criadas as condições e estratégias para prevenir situações de adversidade. Nestes casos, a solução passa por se trabalhar no enfrentamento e na perceção de risco, na tentativa de evitar que ele volte a surgir (Ribeiro, 2014).

Os primeiros estudos sobre a resiliência, que incidem sobretudo sobre as crianças e sobre o seu desenvolvimento humano, pretendiam perceber e identificar situações consideradas como risco, sendo que as principais “experiências estressoras” identificadas relacionavam-se com situações de pobreza. É importante salientar, que as situações de “pobreza” assim como de “Guerras e outras formas de trauma” são problemas diretamente relacionados com a violação dos Direitos Humanos e com as desigualdades sociais, fazendo destas uma situação que pode e deve ser transformada. Outra consideração importante relacionada com o risco, foi elaborada pelas autoras Szymanski & Yunes (2001), que consideravam que as situações de risco eram percebidas como sendo estáticas, o que fazia com que na presença de qualquer risco, as consequências seriam inevitavelmente indesejáveis. No entanto, estas autoras apesar de considerarem estas situações como prejudiciais, explicam que só se tornam riscos ou não, dependendo do comportamento que se tem em mente e dos mecanismos pelos quais os processos de risco operam.

Neste sentido, houve a necessidade de se criarem diferentes noções que permitissem identificar as situações que de facto iriam ter um impacto negativo na vida dos indivíduos e aquelas que apesar de prejudiciais, poderiam não ser um risco para a sua vida. Seria assim necessário pensar em risco como um processo e não como uma variável, uma vez que os riscos psicológicos não são estáticos, mas variam de pessoa para pessoa “Partindo deste direcionamento, as autoras dizem que Rutter (1996) refere-se à necessidade de fazer a diferença entre *mecanismos de risco* e *indicadores de risco* para estabelecer *as mediações de risco (...)*” (Ribeiro, 2014: 54).

Assim, Rutter (1996), considera os mecanismos como mediadores e dizem respeito “aqueles presentes quando há apenas a indicação de riscos” e os mecanismos de risco “(...) que envolve uma rede complexa de acontecimentos anteriores e posteriores ao evento-chave” (Tavares, 2001 cit in, Ribeiro, 2014: 54).

Outro contributo foi a divisão de risco em dois níveis, nomeadamente: o risco distal e o proximal. O primeiro, segundo Luthar (1993), diz respeito ao risco que não é diretamente experienciado pela criança e o segundo, está relacionado às variáveis mediadoras de risco, o que faz com que o risco não possa ser experienciado de forma isolada, ao invés devem ser considerados riscos psicossociais e socioculturais bem como o contexto ambiental onde estes ocorrem (citado em Marinho, et al., 2011).

Servindo de modelo, o trabalho de Anaut (2005), referente ao “desenvolvimento normal da criança”, a autora identifica e categoriza os fatores de risco em três grupos:

- Os fatores centrados na criança: a prematuridade; o sofrimento neonatal, a gemelaridade, a patologia somática precoce, os défices cognitivos, as separações maternas precoces.
- Os fatores ligados à configuração familiar: a separação dos pais, o desentendimento crónico, a violência; a doença crónica de um dos pais; o casal incompleto; a mãe adolescente; o falecimento de um familiar.
- Os fatores socioambientais: a pobreza; a fragilidade socioeconómica, o desemprego; a habitação sobrelotada; a situação de migração; o isolamento relacional; o internamento da criança numa instituição, entre outros.

Posto isto, importa agora perceber, de que forma o risco se encontra associado à violência doméstica e quais os mecanismos que vigoram para a avaliação de risco nas relações de violência conjugal. Salienta-se que, normalmente, as vítimas são más avaliadoras do risco em que se encontram (maximizam ou minimizam), situação a que não é alheio também o grau de legitimação/tolerância face aos maus-tratos (por condicionantes culturais, entre outros).

De referir também, que as vítimas têm frequentemente baixa autoestima e tendência para uma autculpabilização. Torna-se, então, necessário recolher e analisar com a vítima informação útil para se proceder à avaliação das condições de risco e facilitar a definição de estratégias para antecipar e controlar as principais dificuldades sentidas, de maneira a minimizar-se o sentimento de insegurança e o risco real, fazendo a ponderação entre riscos enunciados e riscos verificados pelos factos apontados.

Nestes contextos, a avaliação do risco é realizada quando a vítima de violência doméstica decide procurar ajuda e acaba por se dirigir à polícia, muitas vezes após uma emergência ou contexto de crise. Os profissionais, nestes casos têm de ser capazes de realizar uma competente avaliação do risco, assim como elaborar um plano de segurança eficaz. É precisamente tendo em consideração a necessidade de prognosticar o risco de práticas futuras de violência, que existem instrumentos de avaliação de risco que têm por base a determinação não só de características pessoais, mas também ambientais. Estas informações recolhidas, vão prestar declarações sobre todos os atores envolvidos, ou seja, vítima e

agressor, de maneira a que se possam tomar decisões de acordo com o risco de reincidência da violência.<sup>6</sup> (Paulino & Rodrigues, 2016).

Este instrumento é aplicado pela PSP e pela GNR, e corresponde às fichas “RVD-1L” (Avaliação de risco para situações de violência doméstica) e a “RVD-2L” (reavaliação de risco). É precisamente através destas fichas que é feita uma avaliação de risco que vai determinar se a vítima se encontra numa situação de risco “baixo”, “médio” ou elevado”. Assim sendo, tendo em conta estes resultados e as situações em concreto de cada pessoa, estes profissionais destinados ao acompanhamento do caso, devem determinar um adequado “plano de segurança” (Paulino & Rodrigues, 2016).

Neste sentido, estas fichas são destinadas à vítima, sendo que podem ser adicionadas informações complementares por terceiros ex. (vizinhos, amigos, familiares, testemunhas), pelo agressor e por via de informações técnicas provindas da observação dos elementos policiais ou por uma declaração e informação de organismos (ex. declarações médicas)<sup>7</sup>, sendo que apresentam 20 itens, de preenchimento obrigatório. Perante a análise das respostas aos itens, são gerados automaticamente os níveis de risco já indicados (baixo, médio, alto) (Paulino & Rodrigues, 2016).

O nível baixo é atribuído quando os itens não indicam, a probabilidade de ocorrência de ofensas corporais graves ou de homicídio a curto prazo; o nível médio, sempre que existirem fatores de risco que podem constituir um perigo real de ofensa corporal grave e o nível elevado, sempre que se verifica a presença de fatores de risco que manifestam a probabilidade eminente de ocorrer a prática de ofensa corporal grave ou homicídio. Ora, esta avaliação de risco vai permitir perceber a situação de risco de vida e a necessidade e pertinência de integração em Casa de Abrigo como a resposta que melhor garante a segurança da vítima (Paulino & Rodrigues, 2016).

---

<sup>6</sup> Ver anexo-B: Fatores de Risco.

<sup>7</sup> “Trata-se de um instrumento para ser aplicado à vítima (questões feitas à vítima) aquando de uma reavaliação do nível de risco (no âmbito do policiamento de proximidade ou investigação criminal). Em complemento às informações fornecidas pela vítima deverá ter em conta outros dados disponíveis (ex: informação técnica, informação de terceiros...). Os resultados desta avaliação não são definitivos, a sua reavaliação é essencial, assim como a experiência do elemento policial que pode identificar outros fatores de risco que não estejam aqui contemplados.” (Avaliação de risco para situações de violência doméstica) disponível em:

[http://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha\\_rvd\\_11.pdf](http://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha_rvd_11.pdf)

[http://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha\\_rvd\\_21.pdf](http://www.ministeriopublico.pt/sites/default/files/documentos/pdf/ficha_rvd_21.pdf)

Relativamente ao conteúdo destes 20 itens é importante perceber de que forma o risco está a ser percecionado e quais os aspetos que estão a ser envolvidos para a sua determinação. São assim, considerados três conjuntos importantes de informação: 1) informação relativa à caracterização da violência e a percepção da MVVD sobre a situação que está a viver; 2) contexto e informação sobre o agressor; 3) informação relativa aos fatores de vulnerabilidade da vítima (Paulino & Rodrigues, 2016).

No entanto, chama-se a atenção para o facto de estes instrumentos, assim como os resultados que deles provém, não constituírem uma avaliação definitiva do risco. Não obstante, são instrumentos predominantes para a segurança destas mulheres.

## **2.2 Resiliência: fatores e mecanismos de proteção**

Tendo como linha de pensamento a anterior explicação sobre o risco, torna-se agora fundamental refletir de forma mais detalhada a possibilidade de se prevenirem modificarem ou até mesmo melhorarem as maneiras como os indivíduos podem responder a determinados riscos. Esta possibilidade acontece através dos chamados “mecanismos de proteção” que, em situações de risco e adversidade, podem ser preponderantes para alterar a trajetória de vida de um indivíduo, de forma a melhorar a situação em que se encontram.

Segundo Szymanski & Yunes (2001), estes mecanismos acontecem através de processos onde diferentes fatores têm influências, ao longo do tempo, na vida dos indivíduos. É como consequência desses processos, que o termo resiliência ganha sentido, sendo que a combinação e articulação dos diferentes fatores pode apresentar um maior impacto no desenvolvimento.

Autores como Rutter (1970 e 1982), chamam à atenção para o significado de “fatores de proteção” e “experiências positivas”. Segundo este, existe uma diferenciação clara entre estes conceitos, uma vez que os fatores de proteção não são necessariamente acontecimentos agradáveis, sendo que podem não ter efeito caso não exista um evento de adversidade (Ribeiro, 2014). Destacam-se assim os principais mecanismos que, segundo o autor, contribuem para a ocorrência de processos de proteção:

- Redução do impacto dos riscos (alterar a exposição da pessoa à situação de adversidade e risco);

- Redução das reações negativas em cadeia que seguem a exposição do indivíduo à situação de risco;
- Restabelecer e manter autoestima e autoeficácia (através da presença de relações de apego seguras e incondicionais e o cumprimento de tarefas de sucesso);
- Criar oportunidades, no sentido dos chamados “pontos de viragem”.

Torna-se imprescindível mencionar que para Edith Grotberg (2005), fundadora do projeto Internacional de Resiliência (PIR), a resiliência requer a interação de fatores de proteção que resultam de três diferentes níveis, tais como: suporte social (eu tenho), habilidades (eu posso) e força interna (eu sou e eu estou). Destaca-se que para a autora a interação e a dinâmica são os elementos preponderantes deste processo (Infante, 2005). Segue-se a explicação de cada categoria, apresentada por (Melillo & Ojda, 2005: cit in., Ribeiro, 2014: 57):

- **Eu Tenho:** Pessoas em quem confio e que me querem incondicionalmente; que me mostram, por meio da sua conduta, a maneira correta de proceder; que querem que eu aprenda a desenvolver-me sozinho(a); que me ajudam quanto estou doente, ou em perigo, ou quando necessito de aprender.
- **Eu Sou:** Uma pessoa pela qual os outros sentem apreço e carinho; feliz quando faço algo bom para os outros e lhes demonstro o meu afeto; Respeitoso(a) comigo mesmo e com os outros.
- **Eu Estou:** Disposto(a) a me responsabilizar pelos meus atos; certo de que tudo correrá bem.
- **Eu Posso:** Falar sobre coisas que me assustam ou inquietam; procurar a maneira de resolver os problemas e conflitos; controlar-me quanto tenho vontade de fazer ou dizer algo errado ou perigoso; procurar o momento certo para falar com alguém; encontrar alguém quando necessito.

Nesta mesma linha, Oliveira (2016:71) sublinha o trabalho de Daniel e Wassel (2002) para corroborar a ideia de que o processo de resiliência caminha lado a lado com o desenvolvimento de fatores protetores. Neste sentido, vai enumerar os seis domínios de resiliência que, de acordo com os autores, podem fazer parte fatores internos e externos:

- Base segura: vinculações seguras e relacionamentos sólidos e saudáveis; sentido de pertença e identidade;
- Educação: curiosidade acerca do meio; suporte/incentivo ao desenvolvimento e estimulação cognitiva;
- Amizades: relacionamentos fortes; capacidade para fazer e manter amigos; ambiente que favoreça tal capacidade;
- Autoestima: sentido de sucesso na implementação de aptidões; talentos e interesses; encorajamento para o desenvolvimento;
- Valores Positivos: capacidade de empatia e descentração; princípios morais; altruísmo e comportamentos pró-sociais;
- Competências sociais: autoeficácia; autonomia; autocontrole; atenção; persistência; resistência à frustração.

É idealmente favorável a articulação destes fatores para que, neste caso a criança, consiga uma adaptação positiva. Contudo, esta articulação não é condição obrigatória e, portanto, o indivíduo pode ser resiliente num domínio e não noutra. De referir ainda que “as condutas de resiliência (...) supõem a presença e a interação dinâmica de fatores e esses vão mudando nas diferentes etapas do desenvolvimento (...) exige se preparar, viver e aprender com as experiências adversas” (Mellilo & Odja, 2005 cit in., Ribeiro, 2014: 57).

Outro aspeto prende-se com o facto de que as formas e estratégias de enfrentamento em contexto de violência doméstica irá depender não só da pessoa, mas também dos recursos disponíveis e das soluções institucionais e legais para enfrentar a violência doméstica.

### **3. Principais medidas de política social de segurança e proteção de MVVD**

Como se tem vindo a debater ao longo do trabalho, estamos ainda hoje perante sociedades onde as desigualdades são visíveis e fazem-se sentir a vários níveis. Estas desigualdades não se esgotam nas mulheres, mas dizem respeito ao conjunto da sociedade da qual fazem parte homens e mulheres.

Compreende-se que a mudança de mentalidades é de facto muito importante, contudo não é suficiente. O progresso que até hoje tem sido feito e a constante tentativa de erradicar todas as formas de violência contra a mulher, passa pela definição e implementação de políticas específicas para problemas e pessoas específicos.

Neste caso, a crescente consciencialização pública da violência doméstica e a própria globalização das políticas sociais tiveram de facto impacto na nossa legislação. É necessário contextualizar e referir que a articulação entre o Estado e as organizações da sociedade civil sofreu uma mudança completa. Importa assim perceber, que atualmente, as transformações políticas passam a estar a cargo da sociedade com capacidade de intervenção do Estado, o movimento transnacional outrora de baixa expressão, passa agora a ser de alta intensidade e a sociedade nacional é agora o espaço miniatura de uma arena global.

Estas crescentes influências dos Organismos Internacionais têm impacto e são decisivas na formulação das políticas atuais de Igualdade, sendo que se constituem como base social de apoio a numerosas reivindicações políticas e podem tornar-se altamente influentes quer na inclusão destas reivindicações nas agendas políticas internacionais, quer nos respetivos processos de decisão, implementação e retroação.

A pertença e participação de técnicas da Comissão e de representantes das ONG e dos partidos em redes transnacionais de *advocacy*, como o Conselho da Europa, a UNESCO, a Comissão Europeia, a Conferência Mundial de Pequim, o LEM, entre outras, revelaram-se decisivas no seu trabalho de *advocacy* interno. Consequentemente, deu às mulheres a possibilidade de a nível global, se envolverem oficialmente em todos os acordos intergovernamentais e lutarem por toda a espécie de reivindicações, entre as quais o reconhecimento da igualdade de direitos e papéis (Ferreira, 2000).

Posto isto, faz sentido enunciar algumas das mais importantes iniciativas dirigidas a promover a proteção das mulheres contra a violência e que se fizeram sentir particularmente desde o final dos anos 80 do séc. XX. A primeira abordagem ao tema surge em 1985 perante a Recomendação [85] 4, de 26 de março, sobre a violência na família e mais tarde em 1990, surge a Recomendação [90] 2, de 15 de janeiro sobre as medidas sociais relativas à violência na família. Todavia, a primeira abordagem ao tema violência doméstica surge no panorama Europeu em 1993, na conferência Mundial sobre Direitos Humanos (Viena) e mais concretamente sobre as estratégias de combate à violência doméstica.

Portugal passou a adotar os Planos Nacionais para a Igualdade, sendo com isto pressionado pelo compromisso europeu com a “Igualdade de Género” para tal. Vários foram os Planos Nacionais desenvolvidos desde 1999, decorrendo atualmente o «V plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014-2017”, fundando-se nos desígnios da Convenção de Istambul. O presente plano apresenta-se como uma mudança de paradigma nas políticas públicas nacionais, de combate a todas as formas de violação dos direitos humanos, onde se inserem os vários tipos de violência de género do qual faz parte a violência doméstica. Neste plano existe também uma preocupação de integração social dos agressores, na medida em que considera a possibilidade destes (re)aprenderem os seus comportamentos. (Paulino & Rodrigues, 2015).

A convenção de Istambul “Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica”, adotada pelo Comité de Ministros do Conselho da Europa no dia 7 de abril de 2011, apresenta-se como o primeiro instrumento europeu juridicamente vinculativo que aborda circunstanciadamente as diferentes formas de violência contra as mulheres. Como já referido anteriormente, Portugal foi o primeiro Estado-Membro a ratificar este instrumento a 21 de janeiro de 2013 e entrou em vigor a 1 de agosto de 2014. Os seus objetivos passam assim por ” proteger as mulheres contra todas as formas de violência, e prevenir, processar criminalmente e eliminar a violência contra as mulheres e a violência doméstica; contribuir para a eliminação de todas as formas de discriminação contra as mulheres e promover a igualdade real entre mulheres e homens, incluindo o empoderamento das mulheres; conceber um quadro global, políticas e medidas de proteção e assistência para todas as vítimas de violência contra as mulheres e violência doméstica; promover a cooperação internacional, tendo em vista eliminar a violência contra as mulheres e a violência doméstica; e apoiar e assistir organizações e

organismos responsáveis pela aplicação da lei para que cooperem de maneira eficaz, a fim de adotar uma abordagem integrada visando eliminar a violência contra as mulheres e a violência doméstica.” (Convenção de Istambul, 2011).

Outros grandes marcos prendem-se com a introdução da natureza de crime público aos maus tratos nas relações de intimidade e mais tarde com a autonomização do tipo legal de crime “Violência doméstica”, apresentado no artigo 152º do Código Penal Português e com a aprovação do modelo do documento “Estatuto da Vítima” em 2010. Também no que toca à prevenção e apoio à vítima salienta-se a quinta alteração à lei nº 112/2009, uma vez que introduziu significativas mudanças e alterações. Esta lei estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. Assim, a alteração referida veio possibilitar uma reorganização da rede nacional do apoio às vítimas, nomeadamente no que diz respeito ao reforço dos mecanismos de articulação das diversas entidades e formaliza a integração de respostas que até então não tinham previsão legal. Ainda neste sentido, são criadas equipas destinadas a realizar a análise retrospectiva das situações de homicídio em violência doméstica e é criada uma base de dados de violência doméstica.

Para terminar e servindo como tópico para reflexão, salienta-se que apesar de se estar a assistir a grandes esforços e conquistas no que toca à legislação da violência contra as mulheres nas nossas sociedades, nem sempre os objetivos que são delineados e propostos a nível internacional chegam a ser cumpridos a nível nacional.<sup>8</sup> Será importante ter-se a consciência de que muitas destas políticas acabam a esfumar-se quando chegam ao território da implementação prática, devido essencialmente à insuficiente aplicação das linhas de orientação para integrar as relações sociais de sexo ao nível operacional, uma interpretação restritiva do alcance da estratégia do *mainstreaming* na fase de planeamento dos projetos; falta de sensibilização e de compreensão do papel das mulheres ainda presente em vários setores e à falta de atenção dada pelos altos responsáveis às atividades específicas de promoção da igualdade na fase de implementação dos programas e projetos.

---

<sup>8</sup> Ver Ferreira. (2000), A GLOBALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE IGUALDADE ENTRE OS SEXOS, *Centro de estudos sociais*, 2(3), Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra: æquo, pp. 13-42.

É precisamente nesta linha que a autora Ferreira (2000) argumenta que “o que parece importante é que todos os protagonistas, nacionais e transnacionais, encontrem um ponto virtuoso das políticas de igualdade algures entre a visão radical do “não fazer nada antes que seja possível fazer tudo” e a liberal “basta fazer boas leis” (Ferreira, 2000: 36).

Após enunciadas algumas das informações de referência na área da violência doméstica e a sua respetiva legislação é importante a consulta do quadro disponibilizado em anexo<sup>9</sup>, uma vez que fornece uma sistematização mais completa.

### **3.1 Principais medidas de segurança e direitos sociais**

As preocupações que foram surgindo com as vítimas do crime de violência doméstica, contribuíram por um lado para afirmar a necessidade de proporcionar apoio psicológico, social e financeiro. O Estado, deveria assim contribuir para a prestação destes apoios às vítimas, consoante a sua situação e necessidades e de forma a minimizar o impacto deste crime.

Tornou-se assim fulcral a implementação de uma rede de apoio estruturada, formada tanto por recursos públicos como da sociedade civil, com o intuito de fornecer uma orientação e suporte especializados e eficazes a todas as vítimas de violência doméstica (Meireles, 2012). Acrescenta-se que “As várias ações de sensibilização e campanhas lançadas por várias associações trazem para a praça pública a ocorrência de vários assassinatos praticados por companheiros, demonstrando que era fulcral a criação de respostas alternativas para as vítimas, objetivando a qualificação desta problemática como questão social.” (Meireles, 2012: 17).

No que concerne às principais medidas de segurança e aos direitos que as vítimas de violência doméstica têm, começa-se por abordar o estatuto de vítima de violência doméstica (lei nº 129/2015), já supramencionado. O estatuto de vítima de violência doméstica veio permitir promover o reconhecimento do seu estatuto e do seu papel, assegurar um tratamento e apoio assente no respeito e profissionalismo e conferir-lhes então um conjunto de direitos. Este documento ao ser entregue deve vir acompanhado de uma explicação e/ou enquadramento por parte do profissional, evitando neste sentido uma vitimização

---

<sup>9</sup> Anexo- C: Principal legislação e informação de referência na área da violência doméstica em Portugal (Paulino & Rodrigues, 2015).

secundária. É ainda relevante ter em consideração que qualquer tipo de apoio só pode ser consumado caso a pessoa concorde com o mesmo (Paulino & Rodrigues, 2015).

Desta forma, as vítimas de violência doméstica ao adquirirem este estatuto, passam a possuir os seguintes direitos e deveres: O direito à informação; o direito à audição e à representação de provas, o direito às despesas resultantes da sua participação no processo penal; o direito à proteção; o direito à indemnização e a redistribuição de bens; direitos sociais; o direito à cessação do estatuto da vítima e o dever de não prestar falsas declarações.

Não esquecendo os objetivos da investigação, serão retratados de forma mais detalhada os direitos sociais, uma vez que se pretende também enfatizar a medida de acolhimento temporário (casa de abrigo) enquanto resposta social. Na globalidade, estes direitos tornam-se mecanismos e fatores de proteção preponderantes para a resiliência destas mulheres

Neste sentido, a vítima de violência doméstica tem direito a seis importantes direitos sociais, beneficiando gratuitamente de um conjunto de respostas sociais no âmbito do atendimento, acolhimento, apoio e encaminhamento personalizado, tais como: as Casas de abrigo; os núcleos e centros de atendimento especializado e gabinetes de atendimento e tratamento clínico. No que concerne à apresentação de queixa existem gabinetes vocacionados, com profissionais treinados para prestar apoio a estas situações.

Beneficiam da isenção do pagamento de taxas moderadoras no âmbito do SNS e também caso seja necessário, possuem o direito a que as faltas ao trabalho sejam justificadas sempre que não possam estar presentes, consequência do crime. Podem ainda solicitar a transferência do seu posto de trabalho (temporariamente ou definitivamente) ou caso também seja possível, propor trabalhar a partir de casa.

Caso seja necessário o afastamento da vítima, têm também o direito a serem apoiadas no arrendamento de habitação, a beneficiar da atribuição de fogo social ou de modalidade específica equiparável. Para além disto, têm benefício do rendimento social de inserção e de poder receber o abono de família relativos aos filhos que se encontram a seu cargo. Por fim, e não menos importante, detêm o poder de aceder, presencialmente, aos programas de formação profissional disponíveis (Paulino & Rodrigues, 2015).

Assim e no seguimento da ideia do crescente foco na proteção e segurança da vítima de violência doméstica passa-se a particular a resposta social- Casa Abrigo. No contexto

português, e de forma mais tardia comparativamente com outros países da Europa, a introdução e desenvolvimento deste tipo de resposta ocorreu na década de 90 do séc. XX, sendo que este atraso se prendeu sobretudo com os desenvolvimentos políticos e sociais dos países que vivenciaram longas décadas de regimes autoritários.

É também relacionável o facto das associações de apoio especializado a mulheres vítimas de violência começarem a sua intervenção num primeiro momento através da criação de serviços de atendimento, aconselhamento, informação e de linhas telefónicas de assistência primária e só depois foram então prestados serviços de acolhimento temporário, designadamente em 1995 (Meireles, 2012: 19).

Atualmente, existem 39 casas de abrigo com 661 vagas, que se destinam a facultar um acolhimento temporário a vítimas de violência doméstica, acompanhadas ou não de filhos menores, sendo que a duração pode ir até aos seis meses, mas em casos específicos pode ultrapassar este período.

Estes espaços, ainda que temporários, garantem segurança e confidencialidade e fazem-se valer de uma equipa técnica multidisciplinar dos quais atuam profissionais da área do direito, psicologia, Serviço Social (CIG, 2009). De acordo com a atual legislação desta unidade (Decreto regulamentar nº1/2006, de 25 de janeiro) apresentam-se quatro objetivos basilares, nomeadamente:

- Acolher, temporariamente, as utilizadoras e seus/suas filhos/as menores, tendo em vista a proteção da sua integridade física e psicológica;
- Proporcionar às utilizadoras e seus/suas filhos/as condições necessárias à sua educação, saúde e bem-estar integral, num ambiente de tranquilidade e segurança;
- Promover a aquisição de competências pessoais, profissionais e sociais das utilizadoras;
- Proporcionar, através dos mecanismos adequados, a reorganização das suas vidas, visando a respetiva reinserção familiar, social e profissional.

Compreende-se assim que estas unidades de acolhimento temporários, destinadas a mulheres vítimas de violência doméstica têm um papel preponderante para segurança e definição de um novo projeto de vida, de maneira a reunir as condições necessárias para que estas mulheres se possam reintegrar socialmente de forma autónoma. Neste sentido torna-se

essencial, o desenvolvimento de competências que, por um lado, possam permitir às mulheres lidar com as instituições que têm que ser envolvidas (ex. sistema judicial, segurança social e outros onde necessitem recorrer) e, por outro lado, contribuam para o aumento da resiliência em lidar com situações tão adversas, são fundamentais ao longo de todo o processo.

É importante não esquecer, que muitas destas mulheres encontram-se em situação de isolamento, o que ao estarem inseridas numa dinâmica de grupo, poderá também, através de diferentes partilhas de saberes e experiências pelas quais estas passaram, servir para o uso da experiência como base de apropriação, como base de transformação, como base de informação e como base para o agir. Ainda neste sentido, será fulcral: a consciencialização do seu problema e de que este não é condição intrínseca à sua pessoa; a partilha de diferentes estratégias e formas de enfrentamento ao problema comum; e a capacitação no sentido dar os mecanismos necessários para que estas possam e tenham condições para exercer um poder real com a sua vida.

Ainda assim, apesar de estarmos a assistir a grandes avanços não só na desconstrução de mentalidades, mas em medidas de proteção eficazes, parece existir ainda um grande caminho a percorrer neste sentido. O que se apresenta como uma medida de proteção e segurança, pode de facto conduzir a processos de revitimização no sentido em que afasta a vítima do local onde vive.

Outro aspeto prende-se com o facto de apesar de existirem diversas redes de apoio e atendimento especializado a este problema, estas não são de fácil acesso a muitas destas mulheres, uma vez que estão localizadas nos centros urbanos e, principalmente, na região litoral do país. Também alguns dos direitos sociais a que estas têm efetivamente direito não são fáceis de garantir, como é o exemplo do RSI, da atribuição de fogo social e a garantia de vaga nestas instituições de acolhimento. Por fim, acrescenta-se ainda algumas dificuldades de articulação entre os serviços, fazendo com que muitas das vezes estas mulheres tenham de relatar a sua experiência de vida dolorosa repetitivamente.

Torna-se assim evidente a necessidade de repensar algumas das formas de atuação em vigor e apostar em novas formas de lidar com este problema específico de forma a garantir o melhor bem-estar possível destas mulheres e o seu acesso aos direitos.

## **4. A Relação do Serviço Social com a desigualdade de género e a violência contra as mulheres**

### **4.1 Uma breve contextualização: o Serviço Social Feminista enquanto modo de pensamento e intervenção**

Refletir sobre a temática da violência doméstica, continua pelas razões que já vimos anteriormente a ser fulcral para não só para dar informação sobre este problema, mas garantir sustentabilidade à ação.

No que toca à consciencialização e preocupação por parte do Serviço Social, foi essencialmente a partir da década de 60 e início da década de 70, do séc. XX que foram introduzidas mudanças fundamentais nas práticas dos assistentes sociais. Estas mudanças fortemente direcionadas para a resignação do Serviço Social foram relacionadas ao movimento de reconceptualização e de consciencialização<sup>10</sup>.

Assim sendo, para se compreender a luta da violência contra a mulher, no campo de atuação do Serviço Social, exige em primeira linha refletir sobre o desenvolvimento e evolução da profissão. Esta articulação pretende não só dar a conhecer o caminho percorrido pelo Serviço Social de forma isolada, mas, em concomitância, perceber em que circunstância a interlocução do Serviço Social com as questões de género e de violência contra a mulher ganharam notoriedade (Lisboa et al., 2009).

É certo que, também a questão da violência contra a mulher não é novidade nem tão pouco uma área recente para o Serviço Social, não obstante, as mudanças sociais e as tendências de transformação dos sistemas de proteção social que as acompanham acarretam novos desafios e novos espaços de atuação para o Serviço Social, ou por outras palavras, novas responsabilidades e formas de olhar para problemas sociais já existentes. (Amaro, 2015).

A crescente inquietação pela defesa dos direitos humanos vai permitir trazer ao de cima temáticas inerentes à igualdade de género, ao combate e prevenção da violência contra as mulheres, à defesa das minorias e, conseqüentemente à preocupação pela divulgação e entendimento das questões de género. Assim, como resultado de uma profunda alteração nas

---

<sup>10</sup> Para aprofundamento- Dal Moro, M., & Marques, M. G. (2012), «A relação do Serviço Social com os movimentos sociais na contemporaneidade». *Temporalis*, Brasília, 11(21), pp. 13-47.

formas de atuação do Serviço Social, da crescente complexidade das sociedades e com uma consciencialização mais séria e responsável do problema social da violência contra as mulheres, tornou-se possível, necessário e fulcral a intervenção do assistente social neste campo de atuação.

Outro dos grandes contributos, prende-se com a produção científica de conhecimento sobre esta temática. Em Portugal, o primeiro estudo sobre a violência doméstica intitulado de “Violência contra as Mulheres” é lançado pela Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres em 1995 (hoje CIG- Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género), e permitiu um enquadramento global sobre a extensão da violência contra as mulheres e da violência doméstica, assim como um conhecimento sistematizado das características deste fenómeno. Este estudo possibilitou um avanço e desenvolvimento dos estudos sobre esta temática dando aso a vários estudos que pretendiam incidir uma reflexão também sobre esta temática.

Não obstante, alguns autores evidenciam que por se tratar de uma violência a nível da vida privada e das relações familiares e, devido ao facto de se tratar da ordem doméstica, prevalecem entraves no sentido da sua revelação e, conseqüentemente, da sua intervenção. Defendem que, associados aos maus tratos físicos e psicológicos está subjacente uma cultura que incorpora os castigos ou punições corporais, a desqualificação e humilhação da pessoa, formas de socialização e práticas educativas.

Ainda assim, importa realçar a força e conquista que estas mulheres têm tido, essencialmente na última década, ao colocarem o combate a este crime na agenda mediática e na agenda política, o que conseqüentemente, contribuiu para a aprovação de mais e melhores leis e de mais e melhores políticas sociais.

No que concerne ao Serviço Social feminista, este emerge como um novo construto teórico, enraizando se no campo académico no final dos anos 70 e no início dos anos 80 do séc. XX, fazendo com que o Serviço Social assumira a sua implicação com um dos princípios-base do feminismo: o compromisso com a mudança social, como meio de melhoria das condições de vida de mulheres, homens e crianças ( Dominelli, 2002). Foi concebido na diversidade dos desenvolvimentos do feminismo e nos movimentos das mulheres em geral. Teve inicialmente a sua ascensão no campo de ação comunitária e ao nível do sector voluntários e mais tarde alargou-se para o campo estatutário e comercial, particularmente em

áreas como a psicologia. Uma das inquietações de alguns autores prende-se precisamente como esta última questão, uma vez que este movimento que pretendia financiar publicamente as provisões para a libertação da opressão tenha sido em segundo plano compelido por programas de austeridade no Estado de bem-estar social no sentido de gerar lucro e fazer com que os seus praticantes oferecessem um serviço direcionado para capacitar mulheres.

É importante mencionar que o Serviço Social feminista procurou protestar a natureza diferenciada da experiência das mulheres no ramo profissional que se traduzia numa prática profissional que colocava as mulheres numa posição de cuidadoras domésticas. Nas sociedades contemporâneas ocidentais, os papéis de género estão organizados de tal modo que se estabelece entre estes uma relação de domínio, em que o homem adquire a posição superior de dominador.

O esforço pelo combate e prevenção destas situações é relativamente recente e surge, fundamentalmente, a partir dos anos 80 do séc. XX. O trabalho de advocacia voltado para as mulheres, permitiu a defesa e valorização dos direitos das mulheres, sendo reforçado pelos novos movimentos sociais feministas, com o intuito de denunciar a violência dos homens perante as mulheres. Dominelli (1997: 247), afirma que Serviço Social feminista acaba por contribuir para cumprir o objetivo mais ambicioso do movimento feminista “transforming social relations in more egalitarian directions”.

Denota-se, segundo Dominelli (2000) que, apesar de existir uma pluralidade de visões, sejam elas a liberal, radical, socialista, antirracista e pós-moderna e de cada escola adotar a sua própria posição e perceção sobre a origem na opressão nas mulheres e a melhor maneira de consequentemente a erradicar, têm em comum uma série de características nomeadamente: defender o direito das mulheres de serem e viverem livres de qualquer forma de opressão; ter mulheres capazes de falarem por elas próprias nas suas próprias vozes; ouvir o que as mulheres têm a dizer; criar estilos de vida alternativos no aqui e agora; integrar as teorias com a prática; encontrar soluções coletivistas que respeitem a individualidade e singularidade de cada mulher; valorizar as contribuições das mulheres e usar as experiências individuais das mulheres para dar sentido às nossas realidades sociais (Dominellie apud Davies, M., 2008).

Assim sendo, o feminismo surge como um movimento indispensável para uma transformação social integral no quadro da qual é importante usar relacionamentos de ajuda baseados em valores igualitários para capacitar as mulheres a desenvolverem recursos, habilidades e autoconfiança necessárias para que possam ser as protagonistas da sua vida. Nesta linha, o feminismo crítico é inclusivo e integrador, sendo que analisa e informa-se sobre todos os fatores, não apenas de gênero, mas de classe e etnia, que contribuem para limitar e oprimir a mulher (Dominelli, 1997).

Desta forma, e através de uma mudança de mentalidades, passou a ser reconhecido o poder do assistente social nas relações interpessoais individuais na construção de um ambiente anti sexista, reclamando organizações apenas para mulheres, tais como as casas de acolhimento temporário para mulheres, linhas de apoio, clínicas e outras organizações de autoajuda. Os assistentes sociais feministas e acadêmicos foram preponderantes ao colocarem em debate e como foco da sua intervenção um leque de novas áreas que até então tinham eram difíceis de se abordar, nomeadamente a violência doméstica (Dominelli, 2000) Passaram, pois, a surgir preocupações relacionadas com a supremacia masculina e, conseqüentemente com a posição de inferioridade das mulheres, que daí advinha. (Dominellie apud Davies, M., 2008)

Associada a esta questão surge o problema social da violência contra as mulheres, que segundo esta corrente, reconhece a importância de se criarem condições que permitam manter estas mulheres seguras. Este trabalho passa também por atuar ao nível da intervenção com os homens, partindo do pressuposto de que a abolição dos comportamentos violentos deve ser feita por via dos trabalhos feministas e não de uma forma punitiva. Neste sentido, a intervenção na violência contra as mulheres, nas relações de intimidade, é defendida que deve ser realizada através da exploração do papel do homem na família, do comportamento violento e da proteção das mulheres (Orme, 2002, cit in., Serra, 2017: 23).

Denota-se que o Serviço Social Feminista, assim como as outras abordagens teóricas para a prática em Serviço Social, não pretende ser uma entidade monolítica que subscreve a uma verdade única da realidade e da verdade. Na verdade, pretende recuperar alguns valores basilares e centrais do Serviço Social, mais concretamente o valor da justiça social e centra a intervenção do Serviço Social ao nível das estruturas sociais e das práticas culturais, assumindo a dimensão cultural e estrutural da opressão. Compreende-se que uma das partes

mais importantes desta corrente, ao nível da intervenção, passa precisamente por reduzir os sentimentos de isolamento e de culpa através de uma consciencialização, por parte do indivíduo, de que o seu papel social, a sua posição e status social contribuíram para a interiorização pessoal de sentimentos de impotência. Ora no seio desta perspetiva, é precisamente esta perceção, sobre a sua falta de poder, que lhe vai permitir empoderar-se uma vez que a sua experiência passa a ser validada, pode passar a fazer “links” com mulheres numa posição e situação similar à sua e, pode também, transformar o questionamento da sua posição como uma forma de resistência e conseqüentemente como uma forma de assegurar um maior controle sobre a sua vida. (Dominelli, 2000, apud Davies M., 2008).

Segundo Dominelli (2004) “o Serviço Social está a passar por um tempo turbulento. Necessita de uma nova visão que equacione a cidadania ativa para as pessoas mais pobres-uma cidadania de iguais que requer mudanças pessoais e estruturais na ordem social existente. As presentes tecnologias da governamentalidade produziram um enorme desperdício de talento humano e causaram um enorme sofrimento. Estas formas têm de ser substituídas por outras enraizadas na igualdade entre pessoas que partilham recursos físicos e sociais da Terra como uma herança de todos e cada um dos indivíduos e comunidades do planeta. Esta é a base da nova visão capacitadora do Serviço Social” (Dominelli, 2004, cit in., Amaro, 2012: 84).

É neste contexto, de mudanças da realidade social e de continuidades das orientações políticas e ideológicas, que emerge a consciencialização profissional voltada para a necessidade de se mudarem as orientações da profissão. A opção pela ética e por uma postura política comprometida com o combate à desigualdade contribui para a edificação de uma identidade profissional respeitada, requisitada e necessária às diversas políticas públicas sociais implementadas pelos governos em todas as áreas e esferas governamentais (Czapski, 2014). De facto, o serviço social feminista, pretende desafiar os paradigmas tradicionais da profissão, intimamente relacionados com a visão de que é o profissional que diz à pessoa o que fazer, ao ter de romper e enfraquecer a ideia de assistente social neutro e distante.

## **5. O acolhimento social com MVVD nas Casas Abrigo: princípios, requisitos e processos-chave para a intervenção**

Como se tem vindo a debater ao longo dos capítulos, é de facto fulcral a não dissociação entre as questões de género e da violência doméstica. Torna-se extremamente difícil compreender a dinâmica social e as grelhas que moldam o pensamento e, por sua vez, o comportamento dos indivíduos se ignorarmos a perspetiva do género. Nesta questão específica, da violência doméstica, esta articulação é fundamental e preponderante para uma intervenção digna e apropriada às vidas das pessoas (Mullender). Neste sentido, parece fundamental que os profissionais que atuam na linha da frente com estas pessoas sejam capazes de compreender no seu todo o problema social da violência doméstica e que sejam de igual forma capazes de prestar os serviços mais adequados e com qualidade a estas vítimas. Para tal conta-se em Portugal, com os vários compromissos e diretrizes internacionais e com os planos nacionais<sup>11</sup> que têm tido uma efetiva concretização nas nossas políticas públicas (CIG, 2016).

Foi precisamente nos moldes do atual plano nacional que foi desenvolvido um guia da prestação de serviços, com o intuito de aquando a sua aplicação garantir a igualdade de oportunidades no acesso a todos os serviços dos quais as vítimas têm direito. Assim sendo, foram reunidos um conjunto de requisitos mínimos e de princípios de intervenção, cujo seu cumprimento é de cariz obrigatório. Salienta-se, por sua vez, que o documento teve em consideração não só as orientações europeias e internacionais e as últimas alterações ao enquadramento jurídico nacional, como também as boas práticas já existentes nesta matéria, estudos nacionais e internacionais e o leque abrangente de recursos e da estrutura organizativa existente já nos serviços (CIG, 2016).

De maneira a contextualizar, importa explicar sucintamente os três tipos de prevenção nomeadamente a prevenção primária, secundária e terciária antes de se falar propriamente nos seus requisitos e princípios.

A prevenção primária apresenta-se desde logo como uma dimensão específica da intervenção e tem como objetivo incidir nas causas primárias ou subjacentes da violência

---

<sup>11</sup> Atualmente Portugal conta com o V Plano Nacional de Prevenção e Combate à violência Doméstica e de Género 2014-2017 (V PNPCVDG 2014-2017).

doméstica, intimamente relacionadas com a visão estereotipada dos papéis sociais atribuídos de forma dicotomizada entre homens e mulheres que contribuem para perpetuar, normalizar e banalizar a violência cometida. Com esta intenção, a prevenção primária destina-se à totalidade da população.

No que diz respeito à prevenção secundária esta direciona-se a pessoas que se encontram perante um risco elevado de sofrerem ou praticarem algum tipo de violência, ou em alguns casos, quando a violência ainda está numa fase muito inicial e corre o risco de evoluir para situações mais graves.

O terceiro tipo de prevenção, já encarado como resposta à violência, acontece precisamente quando já se está perante uma situação de violência doméstica e é necessário prestar apoio e garantir a segurança da vítima assim como garantir a responsabilização do agressor. Este tipo de prevenção/resposta, procura em concomitância prevenir a ocorrência da violência transgeracional, no caso de existirem crianças a sofrer também desta violência.

Compreende-se ainda que a prevenção primária apesar de ter como primordial objetivo atuar para que a violência não chegue a acontecer e, portanto, trabalhar nas causas mais estruturantes da violência de forma a eliminá-la, por destinar-se à totalidade da população compreende também a população em maior risco de sofrer de violência doméstica ou até mesmo aquelas que já sofrem. Tendo em conta o guia de requisitos mínimos de intervenção em situações de violência doméstica e de género publicado pela CIG (2016)<sup>12</sup>, e ao pretender-se incidir mais especificamente na resposta Casas de Abrigo, serão apresentados os requisitos e princípios correspondentes à prevenção secundária e terciária. Não obstante, apesar da prevenção primária fazer-se valer de requisitos específicos face à sua natureza precoce de intervenção, assenta nos mesmos princípios das duas prevenções já referidas.

Face ao exposto, este guia aplica-se a todo o território nacional, sendo os seus requisitos aplicáveis às estruturas de atendimento, às respostas de Acolhimento de Emergência, Casas de Abrigo assim como a outras entidades e outros intervenientes da rede nacional que prestam apoio a vítimas de violência doméstica tais como a Comissão para a Igualdade de Género, o Instituto de Segurança Social, Respostas específicas de organismos

---

<sup>12</sup> Este guia não pretende anular as normas e orientações internas relativas aos serviços de administração pública supracitados. Espera-se ao invés uma articulação em conformidade com os requisitos mínimos expostos no Guia (CIG, 2006).

de Administração Pública, Serviço telefónico permanente e Grupos de Ajuda Mútua. É ainda preponderante mencionar que este tipo de intervenção é direcionado para combater todas as formas de violência contra as mulheres e deve ser efetuado por organizações públicas, sem fins lucrativos e independentes, cujo seu principal objetivo seja a luta pela igualdade e pela promoção dos direitos humanos.

Com o intuito de facilitar uma melhor compreensão dos serviços e cuidados que devem ser idealmente prestados num serviço de apoio a MVVD segue-se a seguinte tabela:

*Tabela 1 - Serviços de Apoio e Cuidados prestados a MVVD*

<b>Avaliação da situação</b>	Deverá ser feita uma recolha de informação das necessidades e dos recursos da MVVD, bem como deverá ser dada a informação necessária a esta. Esta primeira abordagem pode incluir vários momentos da intervenção e deve ser realizada por um técnico de apoio à vítima com conhecimentos genéricos da problemática violência doméstica e de género, bem como competências relacionadas com o suporte emocional.
<b>Apoio a necessidades de ordem variada</b>	Após efetuada a avaliação inicial da situação e recolhida a informação sobre o caso, o processo deverá ser reencaminhado para profissionais com formação e competências científicas nas áreas referidas, de maneira a ser disponibilizado um apoio específico e com maior conhecimento e qualidade. Ao nível da intervenção psicológica deve ser feito um acompanhamento individual com carácter regular assim como reuniões periódicas do grupo de utentes
<b>Acompanhamento de crianças e jovens</b>	Deverá ser feita uma avaliação psicológica e se necessário a realização de acompanhamento individual. Podem ser adotadas estratégias como o envolvimento destas crianças e jovens em associações de jovens, em campanhas e programas sobre a violência doméstica, de género e no namoro. Sempre que possível e necessário a participação em sessões em grupo. Este acompanhamento deverá ser feito por um(a) psicólogo(a) clínico(a)/ infantil, educador(a) social e equipa de ajudantes de ação direta.
<b>Envolvimento e participação na gestão da casa abrigo</b>	Dar a conhecer os regulamentos e regras de funcionamento da Casa. Deverão ser feitas reuniões com todos os elementos e mulheres/filhos da casa de abrigo de modo a serem identificadas expectativas e de modo a serem feitas avaliações de satisfação. Devem estar incluídos a direção técnica, os elementos da equipa técnica e da equipa de ajudantes de ação direta e as utentes.

*Fonte: construção própria com fundamento em CIG (2016)*

Segue-se uma figura com os oito princípios orientadores da intervenção<sup>13</sup>:

Figura 3 - Princípios orientadores da Intervenção com MVVD



Fonte: construção própria com fundamento em CIG (2016)

Existem, todavia, algumas situações que acabam por desafiar alguns dos princípios anteriormente espelhados, assim como a própria intervenção e prática profissional, como é o caso do princípio da confidencialidade e do anonimado. Fala-se em princípio, ao mesmo que se constitui um dever profissional contemplado nos próprios códigos deontológicos para várias profissões, por sua vez, presentes nas principais profissões que atuam com vítimas de violência doméstica, cuja sua razão de ser está intimamente relacionada com a segurança e privacidade dos dados de cada um e com a própria confiança estabelecida no seio da interação. Assim, o não cumprimento deste sigilo poderá comprometer o plano de intervenção ao colocar em causa esta mesma relação de confiança e, conseqüentemente, a segurança.

<sup>13</sup> Consultar tabela em Anexo- D (Princípios orientadores da intervenção em violência doméstica e de género) fundamentada com base na legislação.

Porém, existem situações em que o rompimento do dever do sigilo deve ser tido em consideração, como em casos de crime de violência doméstica “As situações mais graves serão as de perigo de continuação de prática de crimes contras as pessoas, como crimes contra a vida (...) crimes contra a integridade e saúde física e psíquica em termos contrários à dignidade humana (violência doméstica e maus-tratos: artigos 152.º e 152º-A do mesmo código)” (Patto, 2017: 82). Ora, por estar em causa a segurança e a própria vida da vítima, pode efetivamente justificar-se a violação deste princípio em prol de se evitar a repetição deste crime e de se afastar a vítima do perigo a que se encontra submetida. Compreende-se, portanto, que o profissional nestas circunstâncias possa decidir “violiar, reinterpretar ou desconsiderar uma dada norma se dessa violação, ou superação, resultar na sua apreciação, um bem maior para as partes constitutivas da situação-problema” (Albuquerque, 2017).

Posto isto, existem como já referido no seguinte capítulo um conjunto de requisitos que os serviços e profissionais devem ter em conta na sua prática profissional, nomeadamente, e também como já referido, devem ter sempre um enquadramento dos direitos humanos, assumindo sempre o princípio da igualdade e da não discriminação, dirigindo toda a intervenção para a vítima, não esquecendo a importância de validação e apoio frente à história e, mais do que isso, honrar a autodeterminação desta, respeitando a sua visão sobre a história e as suas decisões.

A segurança destas pessoas VVD, aparece como uma das mais elementares prioridades da intervenção, trespassando todas as fases da intervenção e incluindo todos os seus recursos humanos. Para que isto seja possível, é necessário a garantia da confidencialidade da informação e do anonimato da vítima, informando-a dos limites desta confidencialidade e anonimato na garantia da sua proteção e acesso a direitos. Para além disto, deve ser prestada à vítima toda a informação, de forma clara e compreensível, de forma a que esta consiga expressar o seu consentimento de maneira livre e esclarecida. Nesta informação devem estar essencialmente claros quais são os seus direitos, os serviços e respostas existentes e ainda as etapas que compõem o processo de apoio.

Os serviços devem, pois, ser acessíveis a todas as vítimas, absoldidos de juízos de valores, guiados pela legislação e políticas nacionais e orientações internacionais, atuando e intervindo numa lógica participativa e colaborativa orientada para o *empowerment* (CIG,2006).

Salienta-se ainda que devem ser prestados especiais critérios na forma de intervenção com vítimas em situação de especial vulnerabilidade. Atenta-se que as desigualdades de género se encontram associadas a outros tipos de dinâmicas discriminatórias, sendo particularmente reforçadas quando surgem articuladas com dinâmicas de classe e de etnia das identidades sociais.

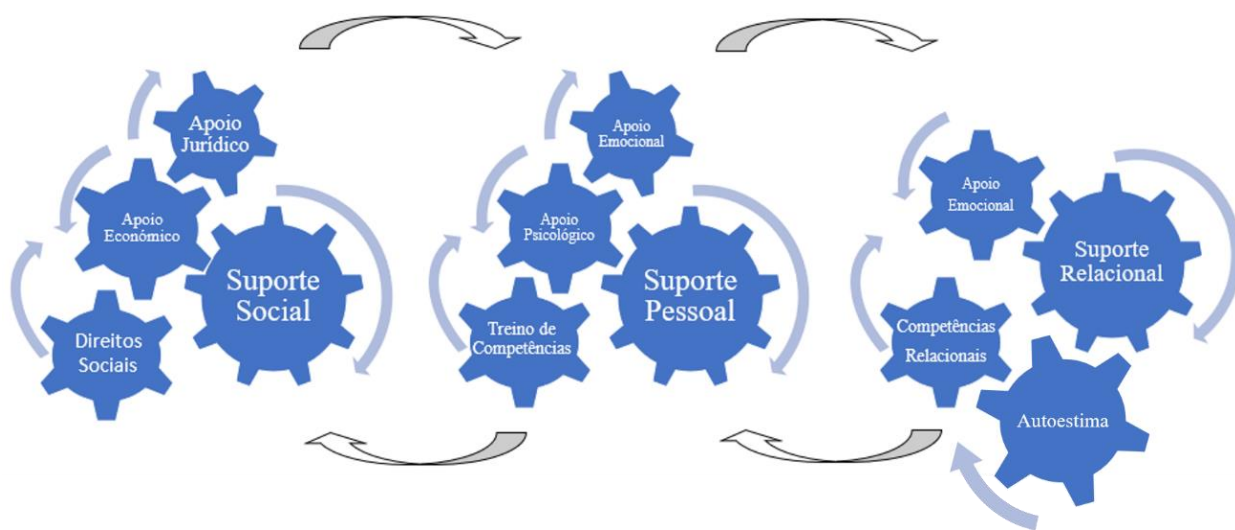
A introdução da interseccionalidade nas políticas públicas veio precisamente contribuir para uma visão mais complexa da realidade, permitindo em concomitância, olhar para a problemática da violência doméstica e de género em articulação com outros fatores de vulnerabilidade tais como a idade, a etnia, a orientação sexual, deficiência, religião, atuando assim nas múltiplas formas de discriminação (CIG. 2006). Para tal, existem alguns requisitos que os serviços que intervêm em situações de violência doméstica devem atentar, especificamente no caso em que as vítimas possuem limitações físicas e/ ou cognitivas devem-lhes ser facultadas acessibilidades adequadas e adaptadas às suas necessidades, assim como devem garantir espaços e estratégias que vão ao encontro das mesmas. A idade apresenta-se como outra característica a ter em consideração e apresenta-se como uma vulnerabilidade acrescida em crianças e jovens e em idosos que sofrem de violência doméstica. Como também já referenciado, a informação prestada às vítimas deve ser clara e perceptível, tornando-se fulcral para o processo de tomada de decisão e denúncia por parte das vítimas, assim torna-se sempre que necessário o suporte de um tradutor no caso de vítimas imigrantes cuja língua materna não seja o português e, portanto, que possa comprometer a perceção da informação relativa aos seus direitos. Por fim, mas não menos importante, os serviços e profissionais devem ser inclusivos, promovendo a não discriminação em função da identidade e/ou expressão de género e da orientação sexual, respeitando a diversidade e lutando pela igualdade. Neste sentido, é muito importante que os profissionais detenham de formação específica com incidência nas questões LGBTI (CIG, 2006).

Importa também referir que existem situações em que a vítimas necessitam de uma resposta imediata e específica estando, portanto, os profissionais perante uma intervenção em crise. Neste tipo de intervenção é necessário que estes profissionais utilizem competências particulares, ou seja, deve ser feita uma avaliação e gestão do risco em crise e uma compreensão dos recursos e potencialidades disponíveis com o intuito de se atender às necessidades prioritárias e de se elaborar um plano de segurança de crise e um plano de ação

imediate. Trata-se, portanto, de uma intervenção urgente e intensiva, restrita no tempo e como objetivos delineados e específicos, com vista à garantia imediata da segurança da vítima (CIG, 2006).

Destarte, torna-se evidente a merecida complexidade e seriedade relativa à intervenção com vítimas de violência doméstica. Neste caso de situações de violência doméstica, o foco da intervenção é garantir a proteção da pessoa, do seu bem-estar, da sua dignidade e consequentemente da sua liberdade. A luta por esta conquista exige um trabalho árduo entre os profissionais e as próprias pessoas vítimas de violência e uma cooperação entre diversas entidades e organismos. A articulação das diversas ferramentas destinadas a intervenção (as leis, os diversos apoios, medidas de segurança etc.) torna-se preponderante, bem como a articulação de todos os organismos que atuam com estes casos. A aposta na formação e competências dos profissionais é também um fator chave neste processo, ao dar maior conhecimento e consciencialização das problemática e, consequentemente, melhores capacidades de avaliação do risco e de intervir.

*Figura 4 – Suportes e apoios prestados a MVVD*



*Fonte: construção própria com fundamento nas experiências dos entrevistados*

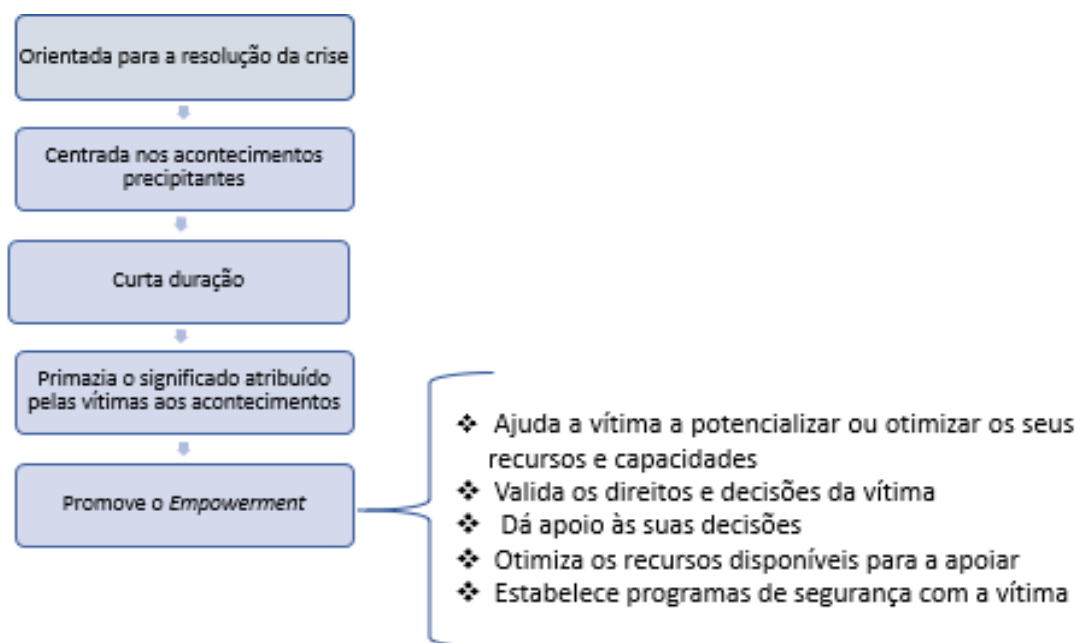
## **5.1 Os três tipos de intervenção com MVVD**

Apresentados e discutidos os requisitos e princípios mínimos para a intervenção com vítimas de violência doméstica, com o intuito de se fornecer um leque de orientações para a prestação de serviços mais adequados e mais voltados para a qualidade de intervenção nesta questão específica da violência doméstica, importa agora fazer uma sistematização dos três

tipos de intervenção junto de MVVD, nomeadamente a intervenção em crise, a definição e implementação de planos de segurança e o acompanhamento psicossocial continuado (CIG, 2014).

Muitas das mulheres em situação de violência doméstica, procuram **i. ajuda em situação de crise**, ou seja, quando a sua integridade física e mental sofreu danos, sendo que as suas capacidades e/ou recursos são insuficientes para fazer face aos mesmos e às consequências daí provenientes, num determinado período do tempo. Assim, a intervenção tem como objetivo uma atuação imediata no(s) problema(s), centrando-se nos acontecimentos e situações antecedentes, de forma a potenciar e promover as capacidades da vítima para lidar com o(s) evento(s) danoso(s). É também importante perceber que existem diferentes estágios de uma crise e que esta pode variar, no seu tempo e intensidade, de acordo com: o grau e tipos de violência envolvidos, as capacidades ou competências da vítima para enfrentar o problema e da própria intervenção ou apoio que recebe e que lhe é disponibilizado. Salienta-se que este estado não é uma patologia, mas sim uma forma de adaptação normal às circunstâncias anormais na qual está inserida, todavia se a prevalência deste estado se propagar no tempo é possível o aparecimento e desenvolvimento de variadas psicopatologias (depressão, ansiedade, fobias e em casos mais severos tentativa ou idealização de suicídio). Por este motivo é necessária uma intervenção célere e específica focalizada na crise, que vise de forma construtiva a sua resolução e que permita dar as ferramentas necessárias às vítimas para superar e ultrapassar as vivências traumáticas, integrando-as de forma adaptativa na sua história e percurso de vida. Para tal a intervenção deve comportar e atender aos seguintes requisitos, espelhados na Figura 5.

Figura 5 – Requisitos para a intervenção em crise com MVVD



Fonte: construção própria com fundamento em CIG (2014).

Neste sentido, os técnicos de apoio à vítima em situações de intervenção em crise atuam numa ótica de empoderamento das vítimas, conscientes de que é a perceção da vítima sobre os acontecimentos e vivências experienciadas que vai alterar o próprio desencadeamento, dimensão e evolução da situação de crise. Para além desta atribuição de significados, os recursos que estas mulheres têm, internos ou externos, podem também influenciar a situação crise, nomeadamente a sua rede social, familiar e de apoio institucional, uma vez que são uma estrutura fundamental para reconstrução identitária e de significados, assim como para a elaboração de novos projetos de vida. O objetivo é que a mulher volte a ter controlo da sua própria vida e seja o autor e ator principal da mesma (cf. CIG, 2014).

ii. No que toca à *definição e desenvolvimento de planos de segurança*, estes vão depender mais uma vez da vontade e decisão da vítima no momento do pedido de ajuda, uma vez que pode pretender receber informações ou algum tipo de apoio emocional e psicológico, pode também ter como objetivo receber ajuda para o agressor de forma a alterar os comportamentos violentos do mesmo e pode ainda ter como decisão acabar com o ciclo de violência e apresentar queixa-crime. Tendo em conta estes cenários, o tipo de intervenção vai variar, mantendo-se em qualquer um o respeito pela decisão da mulher vítima, a

prestação de apoio e a informação sobre os seus direitos e sobre as opções e consequências que poderá vir a ter em cada uma das opções. Um outro procedimento efetuado pelo técnico de apoio à vítima irá ser a avaliação da situação de risco da vítima e dos seus filhos (caso existam) e do impacto da vitimização na sua e na sua tomada de decisões. Fazendo esta avaliação, são disponibilizados e apresentados os tipos de apoio necessários e disponíveis para a sua situação, acompanhados, caso se verifique, de planos de segurança<sup>14</sup> (CIG, 2014).

Assim, se pretender ajuda para o agressor, devem-lhe ser dados a conhecer os programas e serviços de intervenção em agressores, bem como estratégias para comunicar essa intenção ao agressor. Caso se verifique a intenção de se apresentar queixa-crime, a vítima deve ser informada de todo o processo que daí advém, das suas etapas e implicações, procedimentos legais, direitos e do perigo do aumento da violência quando o agressor for notificado no âmbito do inquérito criminal e das medidas que deve adotar caso se encontre a coabitar com este. Caso exista um perigo iminente de risco de vida e a vítima não possuir de uma rede familiar ou alguém que possa garantir a sua segurança, deverá ser apresentada a proposta de integração em casa abrigo ou num alojamento temporário. Devem também ser também apoiadas ao nível das questões sociais, económicas e de saúde. Os técnicos para além de terem o papel de apoiar e ajudar estas mulheres, devem ser os mediadores destes processos, de forma a facilitar o contacto e deslocação aos serviços e instituições, bem como a diminuir o risco de vitimização secundária e do sistema, através da prestação do máximo de informação do processo e situação daquela mulher (CIG, 2014).

Se existir uma situação em que a vítima deseje voltar para casa e, conseqüentemente, para a relação violenta, deverá ser informada dos riscos que corre inerentes ao seu regresso e, deverá ser elaborado um plano de segurança, caso exista essa necessidade. A avaliação do risco é particularmente importante nestes casos, pois pode despertar na vítima a consciência do perigo real a que está sujeita, que se encontra mascarado pela sua perceção distorcida dos factos violentos e pela sua tolerância à violência e à dor, consequência de dinâmicas de violência repetidas e prolongadas no tempo (CIG, 2014).

---

<sup>14</sup> Os planos de segurança podem ser efetuados por qualquer técnico de apoio à vítima, de acordo com o pressupostos e cuidados fundamentais e devem atender às características, especificidades e história de vida de cada mulher. Existem também planos definidos que podem ser utilizados como é o caso dos que foram criados no âmbito do Projeto Inovar (Guia do Novo Rumo/Plano de Segurança Pessoal) (GIG, 2014).

ii. Relativamente ao *acompanhamento psicossocial*, este deve ser de cariz continuado e deve atender a todos os níveis, sejam eles jurídico, social, psicológico e médico, sendo fulcral a coordenação dos serviços e o trabalho conjunto de forma sistemática e sistémica. O objetivo é ajudar a “superar os períodos de crise, a lidar com os processos judiciais em curso e contactos repetidos com as instâncias e agentes judiciais, a elaborar as experiências traumáticas, a integrar adaptativamente as vivências negativas e a superar os impacto e efeitos negativos da vitimização.” (CIG, 2014: 49).

Ao nível do apoio psicológico, este deve ser disponibilizado sempre que seja pedido, pertinente e necessário para o bem-estar e evolução da vítima. Este tipo de apoio é fundamental para que a vítima consiga ultrapassar da melhor maneira os eventos traumáticos, consiga seguir com um novo plano de vida e, posteriormente, se consiga autonomizar. Tendo em conta a gravidade e duração da violência, as vítimas podem ver afetadas as suas capacidades parentais, pelo que, sempre que necessário a intervenção deve ser orientada para o apoio ao nível das atitudes, comportamentos e padrões educativos da mulher vítima de VD, de maneira a garantir a proteção e bem-estar das crianças e jovens.

O tipo de natureza continuado deste apoio é relevante, não só porque são questões de dimensão complexa e que exigem tempo para que possam ser ultrapassadas, mas também porque existem situações em que as consequências das experiências traumáticas continuadas só tendem a manifestar-se visivelmente mais tarde, mesmo que a mulher já se tenha autonomizado e empoderado. Outra das razões prende-se com o processo judicial e com a importância do apoio nas fases mais complexas e difíceis deste processo, nomeadamente nas declarações que a vítima tem de prestar à polícia, nos exames periciais, nas audiências de julgamento e no confronto direto com o alegado agressor. As expectativas das vítimas relativamente ao processo e às medidas de coação, podem ser confrontadas e a abaladas pela morosidade dos processos-crime, pela não aplicação de penas ao agressor, ou aplicação de penas leves, por atrasos na obtenção do divórcio ou na definição e regulação do exercício das responsabilidades parentais. Também a falta de articulação entre os processos-crime, processos de divórcio e processos de responsabilidade parental podem levar a que a vítima tenha de expor a sua situação várias vezes, passando repetidamente pelas mesmas audiências, testemunhos e procedimentos, resultando por uma dupla vitimização. Assim sendo, todos estes fatores mencionados podem gerar desorganização biopsicossocial na

vítima com repercussões a longo prazo, sendo por este mesmo motivo fundamental apoio continuado e especializado (CIG,2014).

O apoio disponibilizado pode desdobrar-se nas seguintes vertentes: individual, de grupo ou comunitário, sendo que a intervenção é direcionada tendo em conta as características da vítima, a formação e experiência do profissional, as orientações e padrões pela qual a instituição se guia e ainda pelos diferentes modelos e estratégias psicoterapêuticas. Ao nível da intervenção psicológica com a vítima os modelos mais utilizados são os modelos cognitivo-comportamentais, os modelos humanistas e experienciais e os modelos narrativos. Na intervenção de grupo os modelos podem ser de autoajuda ou terapêuticos e podem ser de duração limitada ou não, abertos ou fechados. Como foi referido, existem algumas mulheres vítimas de violência doméstica que vêm comprometidas as suas competências parentais, pelo que nestes casos podem implementar-se programas de treino de competências para mães e pais maltratantes. No caso das crianças deve também ser disponibilizado apoio psicoterapêutico (CIG, 2014).

Como se constata a intervenção com vítimas de violência doméstica quer seja de grupo ou individual ou numa situação de crise ou regime continuado deve ter como objetivos essenciais (Neves & Brasil, 2018)

*Figura 6 – Objetivos da intervenção com MVVD*



*Fonte: construção própria com fundamento em Neves & Brasil, (2018:179)*

Apesar de estes objetivos serem comuns à intervenção que é feita com vítimas de violência doméstica é muito importante que a intervenção não caia em práticas de atendimento generalista e acríicas, para que isso não aconteça devem ser tidos em conta “à luz de um olhar interseccional”, isto é, olhando para as especificidades, vontades, necessidades e características de cada mulher (Neves & Brasil, 2018). As experiências e histórias de vida múltiplas e distintas destas mulheres cruzam-se num ponto- o da violência

e do crime de que foram vítimas. Mesmo nesta realidade que lhes é comum os sentimentos e emoções que vivenciam são variados e as expectativas e necessidades identificadas por si, bem como o contacto com o sistema de apoio e o tipo de ajuda que procuram, podem ser condicionados ou determinados pelas suas circunstâncias, pelas suas trajetórias pessoais, sociais, culturais, pelas suas perceções, representações e experiências.

Outro aspeto importante ao nível da intervenção prende-se pelo facto de “Portugal tem vindo a deslocar-se de uma perspetiva assistencialista assente no défice (Neves & Nogueira, 2003,2004), para uma abordagem culturalmente específica e interseccional” (Neves & Brasil, 2018: 178). Passou-se a privilegiar as explicações sociológicas e estruturais da violência em detrimento das explicações assentes no comportamento e características intraindividuais dos indivíduos (vítimas e agressores), nos problemas psicopatológicos e até mesmo no histórico familiar. Como se tem vindo a defender, a violência contra as mulheres, na qual se insere a violência doméstica deve apontar para as questões de género, não se trata de uma diferenciação sexual, mas de papéis sociais que educam e ensinam para um ser mulher e um ser um homem na desigualdade, na discriminação, que vai consequentemente legitimar esta violência, exercida em particular nas mulheres. Esta passagem permitiu a reflexão e a adoção de modalidades de apoio e intervenção direcionadas para o *empowerment* e a capacitação das vítimas (Neves & Brasil, 2018).

Segundo Neves e Brasil (2008), torna-se, portanto, fulcral para a qualidade e seriedade da intervenção com estas mulheres a compreensão pela sua realidade interna, subjetividade e unicidade, de forma a ir ao encontro das suas necessidades que podem depender:

- Da duração e tipologia de vitimização, do seu padrão e frequência, da sua severidade e intensidade;
- Das consequências e impactos da vitimização;
- Da extensão da violência a terceiros (filhos, familiares, amigos, entre outros);
- De fatores demográficos, situacionais, sociais, culturais e religiosos.

Relativamente aos fatores que podem contribuir para o restabelecimento ou para o inverso do funcionamento adaptativo das vítimas são (Neves & Brasil, 2018):

- A idade
- Situação de saúde

- Estatuto socioeconómico
- O tipo de relação estabelecido com o grupo de pares
- A (in)existência de rede de suporte
- Conceções culturais e religiosas
- Crenças e atitudes sociais face à violência
- Pertença étnica
- Exposição a histórias prévias de vitimização
- O (in)sucesso no contacto com o sistema de apoio
- Outros fatores

Ajustar a conduta e atitudes no contacto e intervenção com vítimas de violência doméstica pressupõe uma atuação baseada na empatia, na escuta ativa, no respeito pelos silêncios, no respeito e valorização das suas especificidades, na descodificação do real e do simbólico e na prestação de apoio que as permita sentirem-se acolhidas, ouvidas, entendidas, respeitadas e ajudadas.



## **CAPÍTULO II – ESTUDO EMPÍRICO**

## **6. Abordagem metodológica**

### **6.1 Metodologia qualitativa: escolha da amostra e do campo empírico**

A abordagem metodológica utilizada é qualitativa, pretendendo-se aceder aos profissionais de apoio à vítima de violência doméstica e conseqüentemente às estratégias profissionais e modelos de acompanhamento social em casa abrigo, compreendendo através dos seus discursos, o processo de resiliência de vítimas de violência doméstica e ao mesmo tempo de que forma é que essas mesmas estratégias e modelos de acompanhamento social promovem o aumento da resiliência das mulheres. Para tal torna-se necessário compreender e identificar os fatores e mecanismos de risco e de proteção.

É a análise qualitativa em si e as suas características que dificultam a definição *a priori* de um universo de análise. A investigação qualitativa, ao contrário da quantitativa, é marcada por uma grande fluidez, em que o objeto evolui e a amostra pode sofrer alterações, bem como as suas formas de aplicação e tratamento. Outro aspeto prende-se com a diversidade de objetos e métodos nas análises qualitativas também dificulta o processo, já que para a construção da amostra se torna necessário fazer referência ao processo de construção do objeto (cf. Guerra, 2006). Todavia, apesar das dificuldades esta é uma etapa fundamental e necessária ao estudo. O universo da pesquisa necessita de ser delimitado, estabelecendo um perfil que deve responder a questões como quem se vai entrevistar, quem se pretende excluir e como serão encontradas estas pessoas, sendo que estas escolhas se encontram ligadas à temática da pesquisa e aos objetivos do estudo (Poirier, 1995).

Assim, apresenta-se aqui a definição da população, sob a forma de um perfil de entrevistados que permite que os sujeitos sejam, de acordo com o mesmo, possibilitados ou não de ser considerados como possíveis participantes. Este perfil engloba um conjunto não muito extenso de características, e pretende, por um lado, garantir que alguns atributos relevantes para os objetivos do estudo sejam cumpridos e, por outro lado, manter uma certa homogeneidade do grupo que não inclua variáveis que imprimam variações entre sujeitos (para além das desejadas e previamente consideradas). Desta forma, a definição da população foi realizada sob a forma de um perfil de entrevistados que permitiu identificar as pessoas consideradas como potenciais participantes e que assenta nas seguintes condições: Técnicos de apoio à vítima de mulheres vítimas de violência doméstica, com experiência em contexto profissional de Casa Abrigo.

A justificação desta escolha prende-se com o facto de, por um lado, este trabalho pretender focar-se na violência doméstica em que a mulher surge como vítima e o homem como agressor, uma vez que o maior número de casos revelados pelas estatísticas nacionais aponta para esta tendência. Não se trata de desconsiderar ou negar qualquer outro tipo de violência, mas em contrapartida contribuir com um estudo que incida na maior parte de casos. Por outro lado, tendo em conta a idealização do espaço- casa de abrigo, os indivíduos acompanhados nestas unidades de acolhimento temporário são mulheres, acompanhadas dos seus filhos, caso os tenham.<sup>15</sup>

No que concerne ao campo empírico e à escolha do local para a recolha de dados, esta foi estratégica e vai de encontro ao objetivo de se pretender estudar em específico o processo de resiliência. As casas de abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica têm como vista a proteção de mulheres que se encontram em situação risco e para além de asseguram a sua segurança, permitem sempre que tal se apresente necessário, promover e desenvolver as aptidões pessoais, profissionais e sociais das utentes, tendo como objetivo à efetiva (re)inserção social e ao afastamento da exclusão social (Albuquerque, 2010).

Como foi dito anteriormente, as características inerentes à análise qualitativa não facilitam a definição de um universo de análise. Neste caso à amostra é teórica e de tipo não probabilístico, pelo que não surge por acaso, mas sim em função das características específicas que se pretendem estudar. Trata-se de uma amostragem de conveniência e intencional (cf. Dias e Gama 2019:37). Do mesmo modo, o critério de seleção do contexto é o da conveniência de modo a viabilizar a pesquisa, “o local ou locais de recolha de dados devem ser aqueles onde existe uma maior oportunidade de observar o fenómeno que se pretende analisar” (Dias e Gama 2019:37). Pretendendo-se não só que este local seja o mais vantajoso para recolher a informação pretendida e para o acesso aos potenciais entrevistados, mas também que seja de preferência perto da zona de residência da investigadora (Setúbal), ou, em segunda instância, em Lisboa. Tendo em consideração este critério, realizaram-se entrevistas a profissionais de casas abrigo do Montijo, Almada e Lisboa. Devido às dificuldades associadas à confidencialidade da morada das casas abrigo e, por se tratarem de assuntos delicados e sigilosos, recorreu-se ao método da “bola de neve” de maneira a chegar-

---

<sup>15</sup> Atualmente já existe uma casa abrigo destinada a homens de vítima de violência doméstica, inaugurada no ano de 2018.

se mais facilmente aos entrevistados, assim, cada profissional entrevistado, deu-nos o contacto de outro.

## **6.2 Amostra Teórica, não Probabilística.**

Importa começar, por frisar mais uma vez, que a amostra não se constituiu por acaso, mas sim de maneira intencional e de acordo com as intenções específicas a que o estudo se propôs compreender e analisar, assim como das conveniências ao nível do acesso aos entrevistados e do local geográfico para a realização das entrevistas.

De acordo com os procedimentos de uma abordagem qualitativa, as decisões relativamente ao número de entrevistas a realizar irá depender assim do conhecimento do objeto de estudo, do estatuto da pesquisa, da definição do universo de análise e dos recursos disponíveis. É também necessário ter em conta aquando da definição do número de entrevistas a fase da análise dos dados recolhidos, uma vez que a experiência tem vindo a demonstrar que o tratamento em profundidade de um grande número de entrevistas por parte de um único investigador, poderá ser difícil (Guerra, 2006). Relativamente à constituição da amostra, não se encontrou em causa uma representatividade estatística, mas uma representatividade social e a diversidade de fenómenos, pretendendo-se não a recolha de dados a partir de um conjunto de sujeitos estatisticamente representativos, mas sim a partir de sujeitos socialmente significativos, ou seja, não se trata de interrogar indivíduos cujas respostas serão somadas, ao invés entrevistar indivíduos que imprimam a suas perceções da realidade através da experiência vivida (Guerra, 2006; Dias e Gama, 2019).

Para tal, a amostragem foi realizada tendo em conta o princípio da diversidade. No que toca ao princípio da diversidade, este relaciona-se com a heterogeneidade dos sujeitos que pretendemos estudar, garantindo que a investigação aborda a realidade considerando as variações que esta apresenta. Desta forma torna-se fundamental assegurar a presença de diversidade dos sujeitos tendo com isto opiniões heterogéneas. Assim sendo, interrogaram-se profissionais de diferentes áreas de formação, do género masculino e feminino, de três casas abrigo distintas e com experiências e vivências distintas

Poder-se-ia ainda falar na saturação que indica, do ponto de vista operacional, o momento em que os dados recolhidos deixam de adicionar nova informação e, portanto, o momento de finalização da fase de recolha de dados de maneira a evitar o desperdício de

provas, de tempo e dinheiro e do ponto de vista metodológico, torna possível a generalização dos resultados ao universo de trabalho a que o grupo de análise pertence (Guerra, 2006). No entanto, tendo em conta que o local de recolha de dados (casa de abrigo para MVVD) a amostra foi definida tendo em conta o número de profissionais que integram a equipa técnica da casa abrigo. Neste sentido, o critério da saturação não irá ser aplicado de facto, e o número de entrevistas foi definido tendo em conta a disponibilidade dos profissionais e o acesso aos mesmos, dentro do tempo útil, previsto no programa da investigadora.

De acordo com a abordagem qualitativa os critérios de amostragem não seguem a preocupação da representatividade estatística, mas definem os contornos e os atributos de uma amostra teórica selecionando um grupo de pessoas a entrevistar que têm as características do objeto de estudo – os profissionais de acolhimento social a MVVD numa casa abrigo. (cf. Guerra, 2006; Dias e Gama, 2019)

A amostra é composta por sete profissionais de acompanhamento e acolhimento social em Casa Abrigo para vítimas de Violência Doméstica, sendo seis do género feminino e um do género masculino, com idades compreendidas entre os 38 e 58 anos de idade.

No que toca às habilitações literárias, a entrevistada C detém de um Mestrado em Stress e Bem-estar, Intervenção na escola, na família e no Trabalho na área da psicologia, a entrevistada E tem Licenciatura em Política Social e especialização na área da ação social em empresas e a entrevistada F licenciatura em Psicopedagogia. Os restantes entrevistados possuem uma licenciatura em Psicologia Clínica, assistindo-se a uma permanência desta (A, B, D, G). Para além da sua formação académica todos os entrevistados frequentaram o curso de técnico de apoio à vítima e fazem uma constante atualização dos conhecimentos através de participações e formações nas áreas da violência doméstica, de género, direitos humanos, direitos das mulheres, entre outras.<sup>16</sup>

Foram entrevistados três diretores técnicos (A, B e F) e quatro técnicos de acompanhamento numa casa abrigo a vítimas de violência doméstica, sendo que todos eles integram a equipa técnica há 10 ou mais anos, possuindo uma vasta experiência na intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica.

---

<sup>16</sup> Consultar figuras relativa às trajetórias e experiência de formação e profissional para cada um dos entrevistados, disponível em Anexo- E.

Tabela 2 – Caracterização sociodemográfica dos entrevistados

Profissional	A	B	C	D	E	F	G
Idade	44	58	43	41	42	38	41
Género	Masculino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino	Feminino
Habilitações literárias	Licenciatura em Psicologia Clínica	Licenciatura em Psicologia Clínica	Mestrado em Stress e Bem-estar, Intervenção na escola, na família e no Trabalho	Licenciatura em psicologia Clínica	Licenciatura em Política Social	Licenciatura em Psicopedagogia	Licenciatura em Psicologia Clínica
Ocupação Profissional Atual	Diretor Técnico	Diretora Técnica	Psicóloga Clínica	Psicóloga	Diretora Técnica	Psicopedagoga	Educadora Social
Duração do tempo de trabalho na Casa Abrigo	15 anos	14 anos	14 anos	11 anos	13 anos	12 anos	10 anos

Fonte: construção própria com fundamento nas narrativas dos entrevistados

### 6.3 Instrumento de recolha de informação: alguns aspetos a considerar.

As diferentes técnicas de investigação podem ser classificadas em função da sua diretividade, isto é, em função da liberdade dada ao inquirido nas suas respostas, quer relativamente ao ponto de vista que adota, como aos temas que aborda e aos termos que utiliza. Comparativamente, as entrevistas são as técnicas menos diretivas, e os questionários as formas de inquirição mais diretivas, podendo dentro destas técnicas encontrar-se diversos graus de diretividade. Nesta linha, as entrevistas são caracterizadas por uma maior flexibilidade que deixa espaço para a adaptação às particularidades do entrevistado e do entrevistador (Ghiglione & Matalon, 2005). Assim sendo, torna-se essencial determinar *a priori* qual o grau de diretividade que se pretende adotar na condução das entrevistas, sendo neste caso entrevistas semidiretivas.

Não existe um único tipo de entrevista, nem um único tipo de análise de conteúdo, podendo por isso assumir diversos contextos e ter como finalidade diferentes objetivos (Guerra, 2006). Esta investigação pretende precisamente aprofundar um aspeto específico da violência doméstica- os processos de construção da resiliência de vítimas de violência doméstica e o Acompanhamento Social nas Casas Abrigo, sendo assim de aprofundamento relativamente a um dado campo cujos temas essenciais são conhecidos.

Outro dos aspetos que merece atenção diz respeito às questões de ordem afetivo-relacional que podem surgir da interação entre entrevistado e entrevistador. No entanto, pressupõe-se que esta interação irá surgir de, neste caso, de dois indivíduos racionais que dão sentido à sua ação de maneira aberta e transparente e cuja sua interação já tem um objetivo definido à partida. Coube-me desta forma (entrevistadora) colocar as questões sobre os percursos e experiências de vida dos entrevistados, sendo que todos estes atores foram capazes de reconhecer o seu valor para o estudo em questão. Por conselho dos profissionais não foram entrevistadas mulheres VVD, para não ferir a sua intimidade.

Como já supramencionado, a técnica de recolha de informação utilizada é a entrevista semidiretiva. Esta caracteriza-se pela definição prévia dos temas a abordar pelo entrevistador e pela flexibilidade relativamente à forma e ordem em esses temas serão abordados, variando esta de acordo com a especificidade de cada entrevista (Ghiglione & Matalon, 2005). Esta flexibilidade vai permitir ao entrevistador moldar o seu discurso consoante as verbalizações e reações dos entrevistados, podendo surgir intervenções que não estavam previamente determinadas. Paralelamente vai dar a possibilidade de expressão aos entrevistados, respeitando os seus próprios quadros de referência, recolhendo as informações sobre as suas perceções e representações da temática em análise.

Ressalta-se ainda que a diretividade das entrevistas depende, na sua maioria, do estatuto da pesquisa e do estágio de conhecimento, isto é, quanto maior for a definição dos temas a serem abordados, maior será a diretividade e, conseqüentemente a orientação temática. Num outro espetro, poderá também depender e ser influenciada pelas características dos entrevistados, que poderão ter maior ou menor facilidade de verbalização. Contudo, esta diretividade nunca é total, sendo apenas parcial, uma semidiretividade (cf. Guerra, 2006). Assim sendo, as entrevistas devem assim ser vistas e encaradas como produtos sociais, dado que a situação de entrevista é, necessariamente, um processo social, encontrando-se o entrevistador e o entrevistado envolvidos num sistema de influências recíprocas, em que entram em jogo tanto as características particulares do entrevistado como as do entrevistador, e o modo como este se apresenta e é percecionado.

Relativamente ao tempo de duração da entrevista, este é variável de acordo com o tipo de pesquisa e com os objetivos desta. Muitas vezes, tornam-se necessários vários momentos de entrevista, dado que o entrevistador pode não ter disponibilidade para uma entrevista com

a duração necessária e ainda porque, por vezes, torna-se necessário voltar a acontecimentos anteriores para clarificar alguns aspetos que se pretendem aprofundar. Contudo, o tempo indicado de modo que o entrevistado não fique desconfortável com a entrevista é entre duas a três horas. No presente trabalho, as entrevistas realizadas tiveram em média uma duração de uma hora e não sofreram qualquer tipo de condicionamento.

O local de realização das entrevistas deve ser, preferencialmente, neutro. Também deve ser um local no qual o entrevistado esteja confortável e em controlo. Espaços pertencentes ao quotidiano do(a) entrevistado(a), contudo, podem implicar desvantagens como intervenções que dificultam a intimidade necessária à narração. Neste caso, as entrevistas foram realizadas fora da casa abrigo e, portanto, fora do local de trabalho dos profissionais entrevistados, por motivos de segurança e confidencialidade da casa. Foram realizadas na sede de uma das casas abrigo e nos centros de atendimento de duas das casas abrigo.

É ainda fulcral que no início das entrevistas sejam novamente explicitados os objetivos do trabalho, deve ser pedida autorização para a gravação, lembrado o tempo da entrevista e referido e valorizado o papel dos entrevistados como fornecedores privilegiados de informação (cf. Guerra, 2006). Assim e de forma a serem respeitados alguns princípios de ordem ética, no início de cada entrevista informou-se os entrevistados dos objetivos da pesquisa, garantiu-se a autorização dos responsáveis dos serviços, o sigilo e profissionalismo, o consentimento informado, e o *debriefing* e mitigação de consequências associadas a temas sensíveis. Para além disto, as entrevistas foram marcadas previamente, dando-se a conhecer o tema da investigação previamente, bem como o tempo médio de duração das mesmas e a necessidade de gravação.

No que toca à análise do *corpus*, que corresponde nesta investigação ao conjunto das sete entrevistas realizadas, foram utilizadas grelhas de categorização de análise de conteúdo construídas de acordo com os temas relevantes para os objetivos inicialmente definidos, sendo que para isso o *corpus* será recortado em unidades de registo. Neste sentido, foi escolhida a técnica de análise fenomenológica cruzada com a análise de conteúdo, sendo que os procedimentos de análise vão mover-se entre a indução e a dedução, ou seja, deslocam-se da empírica para a teoria e da teoria para a conceptualização dos dados. Assim, através das experiências narradas pelos profissionais parte-se dos significados e sentidos atribuídos

para os conceitos, retomando a análise teórica para situar novamente a experiência empírica dentro de dimensões e categorias assinaladas na grelha de análise (Vieira, 2017). Procedeu-se deste modo a uma análise de conteúdo temática e categorial (cf. Dias e Gama, 2019: 130).

#### **6.4 Construção do guião de entrevista e tratamento dos dados**

A construção do guião de entrevista é essencial, sobretudo quando os objetivos da investigação já se encontram estabelecidos (cf. Guerra, 2006). Conforme ficou expresso ao longo do trabalho, no que toca ao enquadramento teórico e à escolha das metodologias qualitativas, colocamo-nos numa abordagem interpretativa e fenomenológica.

Na fase da sua aplicação é favorável uma memorização deste guião por parte do entrevistador, uma vez que permite que o discurso do entrevistado proceda sem preocupações com a ordem das questões, podendo as perguntas, sobre informações ainda não mencionadas, ser introduzidas nas alturas que forem percecionadas como sendo mais pertinentes, de modo a que a entrevista se aproxime o mais possível a uma conversa informal e fluida (Guerra, 2006). Ainda assim, pretendeu-se seguir uma lógica em todas as entrevistas realizadas, de forma a compreenderem-se cronologicamente as situações e os procedimentos que são tomados e vividos pelas mulheres vítimas de violência doméstica. Tomou-se a condução das entrevistas tendo em conta a modalidade de escuta sensível e responsiva, o que facilitou a naturalidade e à-vontade por parte do(a) entrevistado(a).

O aspeto central aquando da construção do guião é, então, a clarificação dos objetivos e dimensões de análise a que a entrevista terá de, necessariamente, dar resposta. É através deste controlo de temáticas a abordar que se torna possível a comparação entre diferentes entrevistas. Torna-se, por isso, necessário detetar os principais níveis analíticos a analisar e organizar o modelo conceptual hipotético. O objetivo, neste caso, não é verificar um conjunto de hipóteses previamente estabelecidas, mas sim construir com base numa primeira pesquisa bibliográfica um modelo explicativo potencial, que se pretende que reflita uma representação hipotética de uma realidade que se julga existir. Num primeiro momento é recomendável que o guião seja, portanto, construído em função dos objetivos que resultam da problematização (cf. Guerra, 2006).

Assim sendo, neste caso, os conceitos foram construídos com recurso a quadros teóricos e aos próprios significados atribuídos pelos profissionais entrevistados. As

dimensões subjetivas surgem assim do próprio discurso dos entrevistados e podem ser traduzidas em novos conceitos que podem ir de encontro, ou até mesmo acrescentar, dimensões já objetivadas pelo quadro teórico (Vieira, 2017).<sup>17</sup>

Este conhecimento é preponderante, tendo em conta os objetivos da investigação, uma vez que vai ser recolhido diretamente pelas experiências vividas por profissionais que atuam e intervêm diretamente com as mulheres vítimas de violência doméstica, sendo que se crê que o universo da ciência é construído a partir do mundo tal como ele é diretamente experienciado (Viera, 2017: 160). É neste sentido, que o método compreensivo tem como intenção compreender a intencionalidade das escolhas e capturar os sentidos atribuídos pelo sujeito na ação. Acrescenta-se ainda que, o conteúdo e experiências de vida de um sujeito leva-nos a situá-la em relação a conteúdos e experiências de vida de outro alguém, passíveis de nos colocar perante uma estrutura comum (cf. Dias e Gama, 2019).

Assim, o guião de entrevista já construído tem em perspetiva o enfoque paradigmático compreensivo, utilizando a teoria sistémica para colocar em relação as teorias da violência conjugal e de género com as teorias da resiliência “A compreensão global de resiliência requer um complexo modelo interaccional. A teoria sistémica expande nossa visão de adaptação individual para a mutualidade de influências através dos processos transacionais” (Walsh, 1998: 12).

Após aplicado o guião e feitas as entrevistas, passou-se para o momento da transcrição e do tratamento e análise de informação. Neste sentido, foram elaboradas umas primeiras grelhas de análise que surgiram dos grandes temas e conceitos das entrevistas algumas dimensões, nomeadamente: o profissional de intervenção social e o processo de intervenção social: o encaminhamento para casa abrigo, a reconstrução da história de vida e a construção da resiliência e bem-estar. Feita a transcrição e uma vez que se trata de uma leitura indutiva, muito próxima do material das entrevistas, surgiram novas dimensões de análise. Todavia, como as entrevistas realizadas tiveram como suporte um quadro conceptual de problematização e um guião, foram facilmente identificadas a grande maioria de temáticas

---

<sup>17</sup> Estratégia de investigação abductiva, que pode ser identificada com o conceito de teoria enraizada (*grounded theory*), numa primeira fase proposto por Glaser e Strauss. Pretende-se ir ao encontro da ideia de circularidade entre as diferentes etapas da pesquisa, sendo que os grandes enquadramentos teóricos iniciais aparecem mais no sentido de ilustrar a pertinência do estudo, do que para explicá-lo e produzir hipóteses para testagem (Amaro, 2015).

e problemáticas, sendo complementadas, com os conceitos geradores, sendo estes posteriormente, complementados com as novas dimensões e categorias que emergiram dos discursos. Assim sendo, foram elaboradas grelhas que foram integrando os diferentes conceitos e dimensões disponíveis no apêndice B<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> Ver Apêndice- B: Grelha de análise



# **CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

## **7. Resiliência – A (re)construção pessoal e social das MVVD**

### **7.1 Construção de percursos de resiliência**

No quadro teórico referimo-nos à resiliência como a capacidade individual das pessoas que se encontram em situações de vulnerabilidade e adversidade para selecionar estratégias que permitam aumentar a sua adaptação ao ambiente e melhorar a sua qualidade de vida. Descrevemos como o processo de adaptação resiliente, resulta da interação dinâmica entre diversos fatores de risco e de resiliência de natureza diversa: bioquímica, fisiológica, cognitiva, afetiva, biográfica, socioeconômica, social e/ou cultural, familiar e ambiental. Vimos como a resiliência pode ser fortalecida e/ou aprendida, através do reforço da autoestima e do treino de competências e experiências que associam fatores internos e externos, tanto pessoais, como relacionais, sociais e ambientais.

Sendo o acolhimento social um lugar e momento relacional integrado num contexto institucional – a casa abrigo, consideraram-se dois tipos de atores sociais: as mulheres vítimas de violência doméstica e os profissionais. De acordo com a grelha de análise anteriormente apresentada, identificaram-se, para cada um destes grupos de atores, duas dimensões de análise: fatores protetores e fatores *stressores* ou de risco.

### **7.2 As MVVD: fatores de proteção**

As práticas e experiências profissionais com mulheres vítimas de violência doméstica por parte dos entrevistados, permitiu uma aproximação à realidade e vivências das mesmas, todavia a subjetividade e unicidade das histórias e realidades internas das mulheres são elementos fundamentais e transversais a esta análise e permitem-nos analisar as situações e aspetos da vida das mesmas com a consciência de que é necessário não cair em generalizações perigosas. Também a construção e aumento da resiliência não se limitam ao nível das características e potencialidades individuais, pois é na interação destes recursos com aqueles provenientes das redes familiares e de proximidade, da comunidade e da própria sociedade que se dá a possibilidade de um maior bem-estar e equilíbrio do indivíduo (Infante, 2005).

Pretende-se desta forma analisar e destacar os aspetos mais marcantes da construção dos percursos de resiliência destas mulheres aos níveis: *Pessoal, Relacional e Social*, compreendendo a sua importância, ou não, nesta construção. Num primeiro momento, são

identificados os fatores que facilitam os percursos de resiliência para cada um dos níveis e, posteriormente, os fatores que dificultam estes percursos.

Foi possível analisar-se que nem todos os entrevistados referiram um conjunto de fatores para todos os níveis, sendo que existiram entrevistados que deram maior relevância aos fatores pessoais, outros aos fatores relacionais e ainda outros aos fatores sociais, contudo ao longo das entrevistas todos eles mostram ter como grelha de pensamento uma visão do contexto ecológico das mulheres (condições existenciais e ambientais).

Assim, ao *nível pessoal* os entrevistados identificam como fatores: a saúde física e mental da mulher, a confiança em si e nos outros, a autoestima, a criatividade, a coragem, a positividade, a participação, a motivação interna e a vontade de mudar e de se transformar, a crença nos sistemas de apoio, a aceitação da sua realidade, o reconhecimento das suas fragilidades e vulnerabilidades, o quanto se sentiu amado, o que construiu ao longo da sua vida.

*“se tiver uma autoestima mais fortalecida a pessoa também sente que merece mais que aquilo, que não merece ser maltratada não é, ela própria acaba por se respeitar mais e exigir mais respeito do outro (...)” (G).*

*“mas eu acho que o principal motivo, o principal fator é o interno, é a pessoa estar realmente motivada ou não, porque a pessoa quando está realmente motivada para a mudança, os obstáculos que vão surgindo ela vai conseguindo ultrapassá-los de uma forma um bocadinho mais positiva.” (F).*

Ainda neste nível, alguns entrevistados traçam uma relação de causalidade direta entre as histórias de vida das mulheres e a confrontação com a violência em outros momentos da sua trajetória com alguns dos fatores anteriormente mencionados, de forma a espelharem a influência destes nos percursos de resiliência de algumas mulheres. Pretendem demonstrar que apesar de existirem mulheres que passaram por situações complicadas na infância, e por períodos de grande e severa violência, outro tipo de fatores como a vontade de mudança e de transformação, assim como a autoestima e a confiança relevaram-se preponderantes para a resiliência e inserção social destas.

*“Eu acho que tem a ver com as histórias pessoais de cada um, isto tem a ver um bocadinho com a minha formação, porque nós somos um bocadinho o que fizeram de nós e portanto se temos cá as bases para o mínimo de autoestima, o mínimo de acreditar, o mínimo de confiança, pode estas mais ou menos abalada, mas essas um puxãozinho vai e, portanto, digamos que há material para pensar “eu não preciso disto” de facto não preciso disto...quando não há é muito difícil.” (B)*

*“Mulheres que vinham com histórias de vida muito complicadas, com percursos longos de violência, mas com uma força imensa, com uma vontade de mudar, de se transformarem brutal.” (A).*

Ora, para a maioria dos entrevistados, estes são os principais fatores internos e pessoais que contribuem para as forças e vontade das mulheres em traçar caminhos que perspetivam a mudança e um futuro mais risonho, revelando que sem eles, torna-se mais difícil a construção de novos projetos de vida e a reconstrução identitária das mulheres. No entanto, revelam que o principal fator para esta construção e reconstrução é precisamente a vontade da mulher, a vontade de romper com a relação e de construir algo novo, sendo que é esta que prevalece e que dita a sua entrada e permanência na casa abrigo ou, num outro cenário, a sua vontade em seguir outros caminhos alternativos.

*“(...) nem todas as mulheres decidem que querem ir para uma casa abrigo e acho que aqui a vontade da mulher é preponderante, não é?!” (C).*

*“Ahh bem, para já lá está pode, esta vontade, este desejo, esta intenção de romper com a relação pode não estar bem amadurecida, essa decisão pode ter sido uma decisão reativa a um acontecimento e não estar bem interiorizada.” (A).*

Posto isto, no que concerne ao nível relacional, a maioria dos entrevistados identifica os seguintes fatores: rede de apoio familiar e de amigos, o suporte e a rede de apoio social, o apoio e ajuda da equipa técnica e o apoio e ajuda de outras mulheres residentes, ou ex-residentes, na casa abrigo, a relação entre as mulheres e os seus filhos.

Segundo Narvaz & Koller (2006), as redes de apoio das vítimas e aquelas que se encontram disponíveis para tal, são extremamente importantes quer para o diagnóstico traçado pelos profissionais quer no desenvolvimento do processo de queixa-crime e, fundamentalmente, para o bem-estar, segurança e mudança das mulheres. Também ao longo das entrevistas os profissionais enfatizaram a importâncias destas redes na vida destas mulheres. Na sua maioria, os entrevistados revelaram que é importante para as mulheres o terem alguém com quem possam confiar e o terem alguém que as valorize e respeite, são, de facto, condições essenciais para a resiliência das mulheres. Estes aspetos vão precisamente ao encontro do nível “suporte social (Eu tenho)” apresentado por Edith Grotberg (2005).

*“o apoio social ou familiar é fundamental, quem não tem “ninguém” é muito difícil, quem já não tem irmãos, irmãs, primos, pais, tios, alguém que seja...alguém que se pode ligar, às vezes não é o apoio económico o futuro, é o “eu estou aqui para ti, fizeste bem, continua”, isto de facto quem não tem ninguém é muito complicado.” (C).*

Um dos aspetos focados por todos entrevistados prende-se com a relação estabelecida entre profissional da equipa técnica e mulher vítima de violência doméstica, revelando que esta pode ser a alavanca necessária para o percurso dentro e fora da casa abrigo.

*“nós enquanto técnicos é obvio que não podemos ser nós ou não devemos ser nós a ditar aquele que será o caminho que estas pessoas vão seguir no seu percurso, mas acabamos por ter aqui um peso grande, porque a partir do momento em que estas pessoas estabelecem uma relação e um vínculo forte connosco, vão depositar muita confiança em nós e, portanto, nós acabamos aqui por ser peças fundamentais e chave naquilo que será e o percurso que estas pessoas possam vir a ter...”*

Ao nível social os entrevistados identificaram como fatores: ter ou conseguir emprego, habitação condigna, estabilidade financeira, legalização e atualização dos documentos, tratar de questões jurídicas relacionadas com o processo da denúncia e com o processo das responsabilidades parentais, e terem ou conseguirem os apoios e direitos sociais e económicos a que têm direito. A estabilidade destes aspetos na vida das mulheres permite-lhes estarem mais próximas da sua autonomização e contribuir, conseqüentemente, para a sua resiliência, no sentido em que lhes dá ferramentas para lidar com algumas das suas vulnerabilidades.

Para além dos aspetos relacionados com o emprego e com a escolaridade das mulheres, a garantia a nível da proteção social e da efetiva garantia de direitos a estas mulheres esteve presente ao longo do discurso dos entrevistados.

*“ao nível social eu ver...perceber quais são as falhas, portanto, perceber se a pessoa beneficia ou não de abono de família, porque há mulheres que não beneficiam e se não tenho de fazer o pedido, tenho de perceber qual o agregado familiar dela se não retificar o agregado, ao nível do RSI neste momento já...portanto é tentar perceber quais são os direitos sociais desta mulher, perceber se estão a ser garantidos ou não, se não estiverem tento fazer para que sejam não é, regra geral é isso”. “mas é preciso trabalhar depois a coerência no pós-saída, a estabilidade, e, portanto, esse reconhecimento de vulnerabilidades e como lidar com o período mais vulnerável, também vai ser um fator protetor (...)” (F).*

*“mas no fundo é arranjar um emprego, fazer a sua poupança, tratar das questões associadas à denúncia, geralmente não há... o tempo que decorre em casa abrigo, por vezes não chega para chegar ao fim do processo, tratar das responsabilidades parentais, entrar com o processo de divórcio.” (B).*

### **7.3 MVVD: fatores de risco**

Após a análise dos fatores que, segundo os entrevistados, contribuem para aumentar a resiliência e construir percursos de inserção social das mulheres, sendo que como referido não devem ser tido em conta de forma separada e exclusiva, mas sim na interação destes

diferentes níveis, são agora apresentados os resultados relativos aos fatores que dificultam e podem, até mesmo, condicionar o novo percurso de vida destas mulheres, seguindo a ordem da análise anterior.

No que diz respeito ao *nível pessoal*, os entrevistados identificaram fatores como: um grande vazio interior, sentimentos de fantasia e idealizações relativas à relação e ao agressor, acreditarem que o marido vai mudar e que foram acontecimentos recentes, o medo e insegurança de começar uma nova vida do zero, o medo de ficarem sem os filhos, medo no pós-saída e de ter voltar a fugir e ser localizada pelo agressor, o sentimento de não dever estar na casa abrigo e de não estar preparada, a decisão de romper com a relação ter sido reativa a algum acontecimento e não por vontade, não se sentir vítima, não conhecer o local e as acessibilidades, o sentimento de maiores condições na sua própria casa relativamente à casa abrigo, baixa autoestima, sentimento de que merecem aquilo que lhes foi acontecendo, dependência emocional muito grande, problema a nível psiquiátrico, depressões que contribuam para a baixa autoestima.

*“ (...)ela não se sentia muito como vitima, eu penso que também tinha ali um problema a nível psiquiátrico, não era diagnosticado, mas nós pensamos que tinha ali uma perturbação do humor que também dificultava encontrar a estabilidade necessária também para a mudança e também a ter mais confiança não é, também tinha muitas depressões, baixa autoestima e falta de confiança e a motivação.” (G).*

Também ao nível dos fatores de risco, de entre os profissionais entrevistados, foi possível identificar uma grande atribuição de importância relativa ao motivo pelo qual a vítima fez o pedido de ajuda. Revelaram que um dos grandes fatores bloqueadores para um percurso de resiliência por parte destas mulheres dentro da casa, prende-se com a sua vontade e com o nível de preparação e consciencialização do problema em que estas mulheres se encontram, sendo o principal fator de decisão para o romper com a relação, os filhos. O medo, aparece como um outro destaque e, segundo os entrevistados, é sentido pelas mulheres não só no momento da entrada e nas repercussões que essa entrada pode ter na sua vida, como também no pós-saída da casa abrigo. Tal como defende o autor Czapski (2012), o medo é um sentimento que invade a vida das mulheres e abala a consciência de si, do seu valor e dos seus direitos e a sua capacidade crítica em relação ao que lhe está a acontecer, com repercussões sérias ao nível da sua autoestima, confiança e autorrespeito.

*“Por outro lado, também, o receio de poder ter represálias por parte do agressor, ah... Por vezes, também alguma descrença relativamente ao sistema, não é?! Não se sentir devidamente protegida, achar... porque isto às vezes o agressor deixa a*

*vítima num estado em que a faz acreditar que ele é capaz de tudo e alguma coisa, que ele é capaz de mover montanhas ah... Ela fica numa situação tal, de desproteção e fragilidade tal, que acredita que aquele indivíduo é capaz de tudo e mais alguma coisa e, portanto, a descrença vai ser muito grande, o receio vai ser muito grande ah...” (A).*

*“ Se me perguntar se algumas vão para que não fiquem sem os filhos, às vezes é acontece, porque a mulher em si se calhar até tinha outras alternativas, mas de facto a pressão de as outras entidades para que a criança saia daquele ambiente, mesmo que não seja uma vítima...diretas são todas as crianças que vivenciam a violência doméstica como diz a convenção de Istambul, mas toda a criança que vive num ambiente de violência tanta ou pouca está em risco, portanto e às vezes a mulher acaba por aceitar ou ser acolhida em casa abrigo ou...” (C).*

*“(...)eu na minha casa tinha isto, eu na minha casa tinha aquilo...” quando a pessoa sente que a relação poderia dar mais alguma coisa ou quando a pessoa está ali por vezes é por causa dos filhos, por vezes a CPCJ diz “ou vai para a casa abrigo ou fica sem os seus filhos” aí a decisão de romper com a relação não foi dessa mulher e a decisão tem de ser da mulher, por muito que nós digamos isto e aquilo, enquanto não for da consciência dela que realmente não vale a pena, que ela não merece isto, que as crianças não merecem isto eu acho que o maior fator está nelas mesma.” (F).*

No que toca ao *nível relacional*, os principais fatores são: duração longa e continua de relações violentas, violência na infância, estar sujeita a novas situações de violência em potenciais relações, mulheres com crianças muito pequenas, mulheres grávidas, mulheres que têm os bebés em casa abrigo, não ter ninguém que lhes dê apoio, terem de privar com pessoas que não conhecem, fraca relação com a equipa técnica da casa abrigo, mulheres com dificuldades no papel de mãe, agregados familiares numerosos.

Ao *nível relacional*, foi evidente a preponderância de relatos por parte dos entrevistados que apontam para o facto de a mulher se encontrar numa posição de maior vulnerabilidade, por um lado quando já presenciou e foi alvo de violência em vários momentos da sua vida, especialmente na infância e, por outro lado, quando estas mulheres têm filhos, sendo estes particularmente pequenos.

*“Isto também depende muito de cada pessoa, há pessoa que também em termos de estrutura pessoal também ganharam aqui uma resiliência diferente, outras que não...há pessoas que sempre, lógico que a infância e aquilo que elas viveram durante a sua vida também tem influencia...uma mulher que sempre, a mãe também era agredida, que ela também era agredida durante a sua infância se calhar ela também pensa que isto é normal não é e também a pessoa acaba por se manter em relações que considera que são naturais.” (F).*

*“porque também é difícil uma mulher sozinha com crianças, se a crianças são pequenas, estar sozinha e conciliar um trabalho, as escolas, os horários, um trabalho que não seja por turnos por causa das crianças isso é tudo muito difícil (...)” (D).*

Por fim, apresentam-se os resultados relativos *ao nível social*, em que os entrevistados apontam como principais fatores: o isolamento, falta de acesso a uma rede de cuidados e de apoio, deixar uma casa que estava em nome delas, terem de pagar dívidas e despesas dos alegados agressores, serem de uma classe social alta que contrasta com a realidade da casa abrigo, mulheres com dificuldade em se integrarem na vida social, em ter emprego, falta de proteção ao nível das decisões judiciais, fracas habilitações, dependência financeira e baixos rendimentos.

Uma das principais dificuldades ao nível da atribuição de apoios sociais relatada por alguns profissionais, e que vem dificultar a sua autonomização no pós-saída da casa abrigo, prende-se com a aquisição de habitação para estas mulheres e, portanto, os desafios que algumas mulheres têm de enfrentar devido aos baixos rendimentos é agravado quando não existem este tipo de apoios disponíveis a que têm direito como consta a lei, refletindo-se muitas das vezes no prolongar do tempo de acolhimento.

*“ultimamente nos últimos anos têm-se visto um prolongar dos tempos de acolhimento, muito em função de alguns protocolos e direitos que são disponibilizados às mulheres, nomeadamente ao nível da habitação, porque como sabemos o mercado de arrendamentos está como está e com os salários que as mulheres têm na sua posse não conseguem suportar as despesas e portanto isto leva a que muitas vezes a um tempo de prorrogação, tudo feito de acordo com aquilo que está previsto na lei...” (E).*

*“(...)há um conjunto de medidas e de apoios por exemplo que se prende com a habitação, é um problema que nós nos deparamos e nos temos vindo a deparar nos últimos anos têm saído uma série de instruções e protocolos que são feitos no sentido de privilegiar a atribuição de habitações a custos controlados a mulheres vítimas de VD, o problema é que isso na prática acaba por não acontecer. “(...) depois acaba por falhar, não é este sistema acaba por falhar, são medidas que são politicamente anunciadas, mas depois na prática não existem, pelo menos não existem como deveriam existir.” (A).*

Num outro espetro, alguns entrevistados relatam situações de mulheres que vêm de classes altas que sentem que as respostas que lhes são oferecidas contrastam com a sua realidade económica e social, podendo-se traduzir numa frustração e dificuldade de adaptação.

*“Há algumas possibilidades de solicitar uma casa social, mas é assim as mulheres também não têm todas de ir viver para bairros sociais, nem essa resposta serve todas as mulheres (...)” (B).*

*“O facto de também talvez de uma classe social um bocadinho mais favorecida que fez com que tivesse mais dificuldade em se adaptar à realidade casa abrigo, porque vivia melhor do que ali não é, a parte económica quer queiramos quer não também e é legítimo não é.” (G).*

Apresentados os principais fatores e aqueles que ganharam um maior destaque nas narrativas destes profissionais, é importante referir que todos os entrevistados assim como Araújo (2008) chamaram a atenção para a heterogeneidade dos casos e das trajetórias das mulheres. É principalmente de acordo com estas que estes diferentes fatores, protetores e de risco, vão contribuir para facilitar ou dificultar os seus percursos de resiliência. No entanto, segundo os entrevistados, e como se vai poder observar ao longo da restante análise e apresentação dos resultados, quase todos estes aspetos são passíveis de ser trabalhados e potenciados.

#### **7.4 Os profissionais de Acompanhamento Social em Casa Abrigo: fatores de proteção**

Os padrões de comportamento e ação nas práticas profissionais dos entrevistados são pautados por um conjunto de mecanismos e normas institucionais pelas quais regem, pela sua trajetória profissional e de formação, pelo seu leque de competências, pelos valores e missão da organização onde se encontram inseridos, bem como pelos seus próprios valores. Revelam também que apesar de existir diversidade nos papéis profissionais que assumem, esta diferenciação não se encontra fortemente marcada ao nível da intervenção com as mulheres. As competências relacionais entre profissional-utente, revelaram-se por estes centrais no que toca aos desafios profissionais que enfrentam, ao próprio funcionamento da casa e, fundamentalmente, nos casos concretos com que intervêm, sendo vital para o sucesso ou insucesso dos percursos dos mesmos. Estes aspetos encontram-se de forma direta ou indireta refletidos nos seus discursos, sendo que se encontram inscritos na intervenção profissional realizada tendo esta, conseqüentemente, impacto na vida das mulheres.

Nesta medida, no âmbito dos profissionais e à semelhança da análise anteriormente feita para as mulheres, pretende-se analisar os fatores de proteção e de risco ao nível pessoal, relacional e da rede de sistemas, num primeiro momento que contribuem para práticas de intervenção bem-sucedidas e num segundo momento para práticas malsucedidas, tendo como ponto de referência o guia de boas práticas da CIG (2014).

No que diz respeito *ao nível pessoal*, foram identificados através das entrevistas realizadas fatores como: formação e competências ao nível da intervenção com vítimas de violência doméstica, flexibilidade, empatia, respeito pelas mulheres, pelos seus tempos e pela sua história de vida, adequar as expectativas e a intervenção ao caso concreto,

criatividade, capacidade de adaptação, lutar pelos direitos e por melhores condições de vida das mulheres, lutar por leis mais justas, gosto e interesse pela profissão.

*“Até porque não só aquilo que é obrigatório por lei em termos das equipas, mas felizmente temos pessoas que...eu penso que esta área só é possível exercer nesta área se for com muito coração e portanto, como pessoas interessadas, por exemplo, pela nossa equipa técnica e sei que é transversal aos outros serviços da UMAR, temos esse interesse pessoal, para também podermos proporcionar um serviço diferente e poder inclusive falar com as mulheres de questões diferentes que afetam os nossos direitos enquanto mulheres na sociedade e tentar consciencializa-las para estas questões, assim como consciencializar a nós próprios não é, mulheres.” (E).*

*“Mas agora regra geral até não, porque o que pretendemos é que, portanto, aquilo que consigam ali seja para o longo prazo, havendo uma série de coisas que temos de fazer, não é agora vem uma e fazemos isso, não é uma check-list, portanto temos que ser...costumo dizer que somos coerentes, porque digamos que tratamos toda a gente pelos princípios básicos, mas somos imensamente flexíveis, porque depende da pessoa que temos à frente, depende da sua capacidade, do estado emocional que ela chega...” (B).*

Conseguiram-se identificar através das entrevistas três eixos importantes, um ligado aos valores e atitudes dos profissionais, o outro ligado à maneira como deve ser encarada e realizada a intervenção com estas mulheres e, não menos importante, ter competências e formação profissional na área de forma a saber apoiar, encaminhar, informar e intervir da melhor maneira.

Relativamente ao nível relacional, o principal fator identificado foi: a construção de uma boa relação com as mulheres e com os seus filhos.

*(...)o nosso foco é basicamente a construção da relação, porque se nós pensarmos que a relação que é construída, não no primeiro dia, ao longo do tempo de acolhimento é o centro para além da mulher que é o centro, temos a relação entre a mulher e a equipa técnica, portanto existindo abertura não é, existindo confiança, existindo respeito, existindo esta honestidade entre ambas as partes, é possível trabalhar imenso...”(E).*

*“(...)estabelecer também lá está a relação connosco, porque se essa relação também for conseguida e se tiver fortalecida também vai levar mais em conta aquilo que os técnicos dizem e é algo também construído no dia-a-dia e depois também na relação com as outras que estão lá há mais tempo e que vêm que elas se calhar também podem começarem a pensar num projeto de autonomia, se calhar que não precisam daquela pessoa, o tentar aqui fortalecer a parte do aspeto físico, sentirem-se mais bonitas, tratarem mais de si, cuidarem mais de si.” (G).*

Segundo todos os entrevistados, a construção da relação entre profissional-mulher, mulher-filhos e mulher-outras mulheres, torna-se crucial para facilitar o processo de intervenção e acolhimento na casa, para a consciencialização e perceção por parte da mulher

da sua situação e realidade e para a reconstrução identitária e sua resiliência. No fundo, segundo a maioria dos entrevistados, contribui para que a mulher se sinta mais segura, que aumente os seus níveis de confiança nos técnicos e serviços, que aumente a sua confiança e autoestima, permite a mudança de algumas das suas atitudes e comportamentos e contribui para o seu empoderamento.

No que concerne *ao nível da rede de respostas e do sistema de serviços*, foram identificados como principais fatores: a boa articulação com os serviços, instituições e organizações e o bom funcionamento da rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica.

*“ahh é fácil, neste momento a rede, acho que a rede está bem montada, há uns anos... por exemplo nós temos a primeira casa abrigo da rede pública que abriu em 2002, aí sim era difícil, neste momento são 39 e, portanto, há respostas se as mulheres quiserem eu penso que não há dificuldade.” (B).*

*“Nós com as escolas locais, estamos a falar do ensino básico e 1º ciclo é fácil, já temos uma relação, já temos a casa aberta há 17 anos e, portanto, são muitos anos, a lei também protege a ter integração, mas elas também nos facilitam muito que é uma ajuda fantástica a nível de ATL (...)” (D).*

A experiência e opinião, relativamente ao bom funcionamento e articulação entre os serviços que atuam com casos de violência doméstica, por parte dos entrevistados, não se revelou unanime. No entanto, a maioria destacou existir uma maior facilidade de articulação quando já existe uma relação longa com as instituições e serviços locais, como é o caso das escolas, hospitais e centros de saúde com que atuam. Num outro espetro, temos as opiniões e experiências relativas ao mau funcionamento e articulação entre os serviços e instituições como podemos ver na análise dos fatores de risco para este mesmo nível.

## **7.5 Os profissionais de Acompanhamento Social em Casa Abrigo: fatores de risco**

A boa qualidade da intervenção junto de mulheres vítimas de violência, como vimos, pode depender de diversos fatores. No entanto, estes fatores devem ser transversais a todos os profissionais e serviços e não depender da pessoa que está a tomar as decisões ou do local onde são feitas as mesmas. É precisamente nesse sentido e de forma a salvaguardar o interesse máximo da proteção e bem-estar destas mulheres, que existe um conjunto de requisitos e princípios que devem ser obrigatoriamente, seguidos por todos (CIG, 2016). Alguns dos aspetos referidos anteriormente, vão precisamente ao encontro destas recomendações, contudo parece, segundo os entrevistados, que ainda existem falhas que

comprometem as boas práticas de intervenção e, conseqüentemente, a segurança e resiliência das mulheres.

A *nível pessoal*, podemos agora identificar como principais fatores: frustração e cansaço relacionado com decisões dos tribunais, com a fraca aplicabilidade das leis, insatisfação com o cenário atual e com as medidas que existem, dificuldade em lidar e intervir com agregados familiares mais complicados e não colaborantes, dificuldade em lidar com aspetos mais práticos e burocráticos da profissão.

*“Se temos um agregado mais difícil ou pessoas mais conflituosas, o ambiente na casa é mais pesado, implica uma nossa intervenção mais atenta, mais próxima, também logo à partida nos deixa menos tempo para depois fazer o resto, pode acontecer um agregado, dois, três agregados difíceis que nos roubam tanto tempo que nós sentimos que não estamos a dar a atenção que se calhar outros agregados necessitavam, mas tem que ser, temos que analisar para ali ou o foco tem de ser esse, ou alguém que está mais deprimido, que tem ataques de pânico, ansiedades, tudo isso...” (D).*

*“porque estou verdadeiramente frustrada com o facto de os órgãos de decisão de poder político não terem uma ação mais direta, uma preocupação sobretudo a nível dos tribunais que não existam uma mensagem clara para a sociedade de que se condenam o crime, e infelizmente o desfecho é este que se tem vindo a ver, não falo só das questões dos femicídios que têm ocorrido que são extremamente falados neste momento, mas falo da pouca envolvência das pessoas enquanto cidadãs, nós enquanto sociedade, porque acho que nós todos e todas temos um dever e estamos a falhar (...)” (E).*

*“Desde logo nos tribunais infelizmente nós podemos pensar e ter uma ideia que o tribunal a partida é uma instituição que é muito organizada e que faz as coisas todas muito certinhas, mas ao nível dos tribunais às vezes temos as maiores aberrações e é uma frustração brutal nós estarmos a trabalhar num determinado sentido, a remar num determinado sentido e depois as coisas chegam ao tribunal e vimos que o agressor acaba por ter conhecimento de onde está a vítima porque o tribunal revelou onde está, ou por determinadas medidas que o tribunal toma que não fazem sentido (...)” (A).*

Ressalta-se neste nível, a insatisfação da maioria dos entrevistados no que toca às decisões judiciais por parte dos tribunais, que se revelam injustas e que desprotegem as mulheres. Estas decisões têm também efeito ao nível da descrença das mulheres no sistema e à sensação de exposição a um maior risco, como revelam alguns dos entrevistados, dificultando também o trabalho dos profissionais em trazer de volta precisamente os sentimentos de confiança, de segurança e de acreditar.

No que diz respeito ao *nível relacional*, identifica-se como principal fator: a dificuldade em construir uma relação com as mulheres.

*“(...)Em relação a elas, às vezes também se torna um bocado difícil quando ah... e também é um grande desafio, e às vezes bastante frustrante quando elas têm muita*

*dificuldade em confiar, quando vêm muita fragilizadas ao nível da confiança, quando estão muito revoltadas e muito frustradas e em que canalizam tudo para nós, para a equipa e para a casa abrigo. No fundo, não era ali que queriam estar, ninguém quer estar ali, não é? E essa revolta, muitas vezes, é colocada em cima de nós e dá uma maior resistência em estar ali também, e é mais difícil estabelecer a relação de confiança, não é?” “. E aí é mais difícil e demora mais tempo estabelecer uma relação empática e uma relação de confiança que se possa ah... que se possa fazer o acompanhamento necessário, não é? Porque sem confiança também se torna bastante difícil para depois haver ali uma mudança e haver ali o acompanhamento que às vezes é preciso.” (G).*

*“(...)e às vezes não é fácil conseguirmos estabelecer ou a vítima estabelecer connosco uma relação de confiança, porque por vezes são histórias longas de violência, são histórias... são histórias... a pessoa não acredita no sistema, não acredita que é possível ser ajudada, não acredita que é possível, porque a pessoa por vezes vai num estado tal de fragilidade emocional que está descrente não acredita em nada, que acha que não vai ser capaz, e portanto não é fácil, e é legítimo, nós... se nós refletirmos um bocadinho sobre isto, se calhar aqui que a pessoa está a sentir naquele momento é natural e é o reflexo pelo aquilo que passou e, portanto, isto acaba por ser também mais complicado para nós, porque vai exigir de nós muito mais, muito mais, para ajudarmos a pessoa a dar a volta.” (A).*

Segundo os entrevistados, a dificuldade na construção da relação entre profissional e utente coloca uma série de entraves ao nível da intervenção com as mulheres vítimas de violência doméstica, uma vez que vai exigir mais recursos por parte dos profissionais, assim como vai ter influência nas dinâmicas e funcionamento da casa. Revelam ainda que muitas dos entraves colocados a esta relação devem-se ao facto de as mulheres não confiarem e estarem decrescentes relativamente aos serviços e ao sistema.

Por fim, ao nível das redes de respostas e sistemas de serviços, identificam-se como principais fatores: Falta de consciencialização de algumas entidades para com o problema social da violência doméstica, fraca aplicabilidade das leis, atribuição de medidas injustas e comprometedoras da segurança das mulheres, fracas condições ao nível do equipamento de algumas casas abrigo, dificuldades na atribuição de alguns apoios sociais, fraca articulação por parte do sistema judicial, falhas de segurança ao nível da confidencialidade por parte de algumas instituições.

*“já tivemos num passado uma ou outra situação onde o agressor acabou por perceber através da escola onde a criança estava e depois através das pautas que estavam afixadas e, portanto, tivemos de criar aqui alguns mecanismos de forma a que pudéssemos salvaguardar também isso, porque nós podemos pensar em muitas coisas, nós podemos sensibilizar para muitos serviços, para muitas questões, mas estamos sempre dependentes muitas das vezes, daquilo que é a boa vontade ou não desses serviços para fazerem as coisas de modo a salvaguardarem as vítimas vá ao fim ao cabo...porque mesmo do ponto de vista legislativo nem tudo está contemplado, e o sistema que existe, posso dizer que considero que há um bom sistema, as coisas até*

*estão...têm vindo a sofrer algumas alterações no sentido positivo, mas o sistema não está preparado para proteger toda a gente, não está...há lacunas.” (A).*

*“tenho de ter o cuidado para alguns detalhes ficarem de fora, mas se lhe disser que mesmo em contexto de casa abrigo é tomada uma decisão no sentido de que se realizem as visitas do pai às crianças, sem qualquer pedido de parecer das técnicas de apoio à vítima que por acaso acompanham 24h por dia a família, sem o parecer de um CAFAP, sem o parecer... o que seja pronto, sem qualquer tipo de fundamento decreta as visitas, quando existe um processo de violência doméstica que se tem conhecimento, quando existe um acolhimento institucional por motivos de violência doméstica que se tem conhecimento e é decretado que as visitas devem começar a ocorrer logo em Novembro, até tinha sido antes mas tivemos uma intervenção aí nesse sentido e foi algo que correu menos mal digamos assim , porque bem não considero.” (E).*

*(...) Muita gente chega só com a roupa do corpo, com um saquinho com meia dúzia de coisas, por exemplo, nós agora começámos com um frio extremo, quem chegou no verão não tem roupa, nós temos que ter essa roupa para dar, isso não pode ser uma dificuldade não é, quando as casas têm dificuldade em comprar medicamentos, porque tudo isso são fatores que se gasta muito dinheiro, a escola, os materiais escolares, portanto tudo isso sendo garantido é muito mais fácil não é (...) porque se isso for uma dificuldade, portanto depois é muito difícil trabalhar esta esperança no futuro, nós sabemos que às vezes resiliência abarca aqui um conjunto de fatores, mas este acreditar que a vida pode andar para a frente e que pronto as coisas podem acontecer de uma forma diferente..” (C).*

A maioria dos entrevistados, apesar de concordarem com o bom funcionamento da rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica, apontam como principais falhas a falta de articulação entre os serviços e, sobretudo, a aplicação de medidas que colocam em risco a vida das mulheres que estão, neste contexto, em casa abrigo. Relatam também a existência de falhas ao nível da lei, no sentido em que é a mulher quem tem de abandonar a sua residência e deslocar-se para uma outra área da residência na tentativa de começar um novo projeto de vida, enquanto o agressor permanece na habitação, que por vezes se encontra em nome desta. Outro aspeto prende-se com a dificuldade na atribuição de alguns apoios sociais, nomeadamente a habitação e, com o facto de não ser dada prioridade nos centros de emprego.

Em suma, compreende-se que os problemas e dificuldades sentidos pelos entrevistados relativos a este nível, estão diretamente relacionados com as suas frustrações e com a dificuldade no estabelecimento de uma relação com as mulheres. Segundo os entrevistados, o mau funcionamento do sistema vai não só desproteger a mulher vítima de violência doméstica, como vai contribuir para perpetuar a descrença e falta de confiança destas mulheres no mesmo, condicionando concomitantemente todo o processo de pedido de ajuda e intervenção.

## **8. Relatos de percursos de resiliência de sucesso e insucesso**

Conforme descrevemos anteriormente, foram entrevistados sete profissionais de acompanhamento e acolhimento social em Casa Abrigo para vítimas de Violência Doméstica.

Pretende-se apresentar sete relatos de histórias de percursos de sucesso de resiliência e sete relatos de histórias de percursos de insucesso de resiliência e dar a conhecer quais foram os fatores de proteção e de risco que em interação contribuíram para a resiliência e inserção social das mulheres ou, por outro lado, que originaram outros percursos e caminhos. A apresentação dos casos<sup>19</sup> vai permitir identificar os fatores anteriormente selecionados e perceber a implicação real dos mesmos na vida destas mulheres, quando relacionados.

Apesar do presente trabalho ter como intenção compreender os percursos de resiliência de vítimas de violência doméstica, considera-se que a apresentação dos casos de insucesso é fundamental para a compreensão de alguns dos fatores que em interação resultam e contribuem para a escolha de outros caminhos e percursos por parte das mulheres.

Para tal foi feita a seguinte pergunta “Tendo em conta as histórias que acompanha ou já acompanhou, gostaria que me contasse uma história de sucesso e insucesso de um percurso de resiliência.” Ressalta-se que a maioria dos entrevistados, considerou relativa a atribuição da palavra “sucesso” e “insucesso”, sendo que na sua maioria consideram não existir casos de pleno “insucesso”.

Desta forma, segue-se a análise dos casos de sucesso relatados em cada uma das entrevistas, considerando, de acordo com a revisão da literatura, os seguintes parâmetros: diagnóstico e identificação dos fatores de risco e de fatores protetores.

---

<sup>19</sup> Os casos aqui apontados encontram-se descritos no anexo F.

## 8.1 Os Casos de Sucesso<sup>20</sup>

### **Caso A<sup>1</sup>**

*Identificação:* senhora de 45 anos, acompanhada por dois filhos.

*Fatores de risco:* a alta gravidade da situação de violência e do elevado risco que esta acarretava para a vida da mulher

*Experiência anterior:* salienta-se que esta mulher já tinha feito várias tentativas de sair da relação, sendo precisamente o facto de “a campainha ainda não tinha tocado” o fator de risco que a levava a regressar;

*Fatores protetores e resiliência:* frisa-se a independência e autonomia financeira, através da criação de uma empresa, a entrega e confiança depositada na equipa técnica da casa abrigo, e a construção de uma nova relação emocional com outra pessoa.

*Considerações:* os fatores de risco identificados nesta história estão associados ao crescente nível de violência “o que fez tocar a campainha” e perceber a gravidade da situação. As tentativas anteriores de saída contribuíram para a formação de novas ferramentas e competências e para gerar a força que a levaram a planear a sua saída de forma definitiva. O facto de esta mulher já ter muito bem definido aquilo que queria para a sua vida, nomeadamente o romper com a relação, tornou possível planear a sua saída e fazer um percurso muito bom na casa abrigo.

### **Caso B<sup>1</sup>**

*Identificação:* Identifica genericamente fatores geradores de casos de sucesso

*Fatores de risco:* vazio interior e ausência de projeto de vida

*Fatores protetores e resiliência:* a autonomização passa pela experimentação de novos relacionamentos empáticos, pela construção de algo vindo do seu trabalho e pela consciencialização de que são capazes devido a essa mesma construção

---

<sup>20</sup> Casos de sucessos encontram-se numerados de (A<sup>1</sup> a G<sup>1</sup>).

*Considerações:* esses percursos vão depender muito das relações passadas e da história de vida da mulher, revelando que quando existe um grande vazio interior, fazendo com que não consigam estar sozinhas, estes percursos tornam-se difíceis.

### **Caso C'**

*Identificação:* mulher de meia-idade com dois filhos jovens

*Fatores de risco:* violência doméstica

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* esta mulher conseguiu continuar a trabalhar no mesmo emprego e que, atualmente é autónoma financeiramente e feliz. Os filhos continuaram a estudar e tiveram bons resultados

*Considerações:* esta mulher construiu o seu percurso de resiliência focada no sucesso dos seus filhos. O facto de o marido e agressor estar preso permitiu uma maior segurança e confiança em si mesma.

### **Caso D'**

*Identificação:* mulher de meia-idade com dois filhos jovens, que veio do Alentejo para Lisboa

*Fatores de risco:* violência doméstica e violência sexual

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* esta mulher conseguiu continuar a trabalhar pedindo uma transferência de serviço. Os filhos continuaram a estudar e tiveram bons resultados.

*Considerações:* esta mulher construiu o seu percurso de resiliência focada no sucesso dos seus filhos e no seu trabalho. Conseguiu ao nível do processo crime a condenação do agressor, que foi agravada por este ter cometido violência sexual. Atualmente, a mulher encontra-se feliz, com muito bom aspeto e é autónoma financeiramente, assim

como os seus filhos. Continua a manter contacto com a equipa técnica e auxilia as outras mulheres com roupa.

### **Caso E<sup>1</sup>**

*Identificação:* uma mulher pró-ativa e participativa em termos sociais, uma mulher forte que ocupava uma posição no exército, mas que ao longo dos anos foi sendo anulada pelo homem com quem teve uma relação e dois filhos.

*Fatores de risco:* violência doméstica

*Experiência anterior:* esta mulher sofreu de várias formas de violência e estava sujeita a um alto nível de risco de femicídio, não obstante, a violência psicológica foi bastante impactante para esta mulher, contribuindo para que deixasse de pensar nela, que não acreditasse em si e nas suas capacidades e estivesse focada sobretudo na relação e nos filhos.

*Fatores protetores e resiliência:* o tempo passado em casa abrigo teve importância para esta mulher conseguir lidar com a frustração e encontrar mecanismos que a permitissem lidar com as adversidades, como o reforço da autoestima e a reconstrução do seu projeto de vida.

*Considerações:* Esta mulher tem hoje em dia um papel bastante ativo em termos participativos e de cidadania e continua a manter contacto com a equipa técnica.

### **Caso F<sup>1</sup>**

*Identificação:* mulher de 45 anos com dois filhos “autistas” que veio com a mãe de 86 anos

*Fatores de risco:* vivenciou uma situação de violência doméstica

*Experiência anterior:* esta mulher entrou para a casa abrigo sem qualquer tipo de autoestima e gosto por se arranjar e cuidar de si. A doença dos filhos exigia de si um grande esforço de cuidados e acompanhamento.

*Fatores protetores e resiliência:* o seu percurso, feito em casa abrigo, revela que houve uma mudança e evolução nesta mulher, passando a valorizar-se mais e a ter gosto por cuidar de si e da sua imagem. Outros fatores que contribuíram para o seu percurso foram o facto de ter liberdade, o ter encontrado emprego mesmo que durante pouco tempo, pois contribuiu para se sentir valorizada e com o sentimento de que é capaz e ainda com a grande evolução no percurso do seu filho.

*Considerações:* a forma como esta mulher encarou as coisas de forma positiva, foi o fator chave para o seu percurso. Atualmente, foi conseguida habitação e esta mulher encontrava-se em processo de saída da casa abrigo, feliz, realizada e cheia de força.

### **Caso G<sup>1</sup>**

*Identificação:* mulher asiática com cinco filhos, dois deles com graves problemas de saúde. Com dificuldade em falar e compreender a língua portuguesa

*Fatores de risco:* violência doméstica

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* a relação que estabelecia com os seus filhos e vice-versa, assim como o sentido de cooperação e proteção familiar existente entre eles foram preponderantes para a aceitação da sua realidade e das suas forças.

*Considerações:* Apesar dos seus próprios problemas e dificuldades, bem como dos seus filhos, esta mulher estava sempre disposta a lutar e ir mais além e a encarar os problemas da melhor maneira

Numa breve síntese podemos concluir que:

- A frequência, a gravidade e o nível de violência, são fatores determinantes para o despertar da consciência destas mulheres fazendo despoletar a vontade de denunciar a situação e sair da relação;
- A relação com os filhos aparece como fator potenciador da capacidade de resiliência;

- A saúde física e psicológica são fatores potenciadores da capacidade para encarar a vida de forma positiva e procurar melhores condições;
- Uma boa relação com os profissionais de acolhimento reforça a confiança em si próprias e a esperança de conseguir uma vida melhor;
- A autonomia financeira e a independência económica, fruto de um rendimento de trabalho, são fatores facilitadores do processo de rutura e fomentadores da autonomia depois de passarem pela casa abrigo;
- O facto de o agressor poder ser detido e ter de responder por um processo judicial, reforça a segurança das MVVD e a confiança no sistema institucional.

## 8.2 Os Casos de “Insucesso”<sup>21</sup>

### Caso A<sup>2</sup>

*Identificação:* Mulher vítima de violência doméstica

*Fatores de risco:* Situação de uma mulher que decidiu sair da casa abrigo, sendo neste caso os principais fatores de risco o vazio interior e a falta de valorização e respeito por si mesma.

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* (não mencionado)

*Considerações:* Identifica genericamente fatores geradores de casos de insucesso como a falta e baixa confiança de que vão ser capazes de enfrentar qualquer situação que advenha. Revela que o que as faz voltar prende-se com o medo, com o medo de perder o emprego, de não conseguir sustentar os filhos e pagar as contas

### Caso B<sup>2</sup>

*Identificação:* identifica genericamente fatores geradores de casos de insucesso

*Fatores de risco:* regresso à relação violenta

<sup>21</sup> Casos de “Insucesso” encontram-se numerados de A<sup>2</sup> a G<sup>2</sup>.

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* o trabalho de intervenção e os avanços realizados no seu percurso trazem algo de positivo e revelam-se protetores, contribuindo para a resiliência destas mulheres.

*Considerações:* apesar de regressarem para os alegados agressores, estas mulheres saem mais fortes e com mais ferramentas devido ao período de acolhimento em casa abrigo.

### **Caso C<sup>2</sup>**

*Identificação:* mulher, de meia idade, que veio acompanhada pelos seus filhos

*Fatores de risco:* algum défice cognitivo de nascença, que foi acompanhada pelos seus filhos muito pequenos e que, apesar de ir para a casa abrigo por vontade própria foi muito pressionada pelas comissões. Outros fatores de risco, associam-se à precariedade económica da mulher e à dificuldade de adaptação à sua nova zona de residência, uma vez que deixou o meio rural para vir para a cidade.

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* o facto de ter estado na casa abrigo contribui para que saísse mais forte e capaz.

*Considerações:* esta falta de adaptação, aliada aos outros fatores de risco mencionados, contribuiu para que a mulher não se identificasse e não se sentisse capaz, acabando por voltar para relação e por ficar sem as crianças que foram institucionalizadas. A entrevistada teve dificuldade em identificar os casos que acompanha ou acompanhou como casos de insucesso, pois considera que o acolhimento em casa abrigo torna as mulheres mais fortes e capazes.

### **Caso D<sup>2</sup>**

*Identificação:* mulher, que veio acompanhada pelo seu filho

*Fatores de risco:* filho muito pequeno a seu cargo

*Experiência anterior:* anteriormente já lhe tinham sido tirados três ou quatro filhos.

*Fatores protetores e resiliência:* autonomização da mulher

*Considerações:* neste caso, em particular, acabou por correr mal, uma vez que apesar de se ter autonomizado em contexto de casa abrigo, quando saiu a criança foi também institucionalizada.

### **Caso E<sup>2</sup>**

*Identificação:* generalidade das mulheres que regressam para os companheiros e que por isso mesmo estão sujeitas a ser vitimizadas novamente.

*Fatores de risco:* não reconhecimento do ciclo da violência e pelas falsas promessas de mudança por parte do companheiro, sendo que, por vezes ainda existe um sentimento positivo maior que ao negativo no que toca à relação.

*Experiência anterior:* anteriormente já lhe tinham sido tirados três ou quatro filhos.

*Fatores protetores e resiliência:* conjunto de procedimentos que podem ajudar esta mulher a trilhar um outro caminho e que se prendem essencialmente com o respeito pela sua decisão e pelo seu tempo

*Considerações:* ao respeitarem a vontade da mulher estão a mostrar-lhe que, no futuro, pode continuar a contar com aquela organização e com outras, facilitando a desconstrução do medo face ao pedido de ajuda.

## **Caso F<sup>2</sup>**

*Identificação:* mulher vítima de violência doméstica

*Fatores de risco:* a mulher não sentia que precisava de estar em casa abrigo, acabando por não se identificar com muitas das regras e dinâmicas da casa. O facto de ter sido pressionada pelas entidades encaminhadoras e de não estar preparada para romper com a relação, visto que ainda mantinha algum contacto com o agressor acabou por dificultar o seu percurso

*Experiência anterior:* situação de uma mulher que já tinha estado numa relação violenta, mas que já tinha casa própria onde morava com os seus filhos.

*Fatores protetores e resiliência:* situação de violência não era de alto risco

*Considerações:* durante o acolhimento aproveitou para juntar dinheiro para efetuar obras na sua casa e apostar nas condições da mesma, acabando por voltar para lá.

## **Caso G<sup>2</sup>**

*Identificação:* mulher jovem, que veio acompanhada por dois filhos

*Fatores de risco:* dois filhos muito pequenos e que vinha com uma grande instabilidade emocional muito elevada e com sentimentos de desvalorização e inferioridade. Revela que teve sempre dificuldades no seu papel de mãe e o nível da procura de trabalho. A relação estabelecida com a equipa técnica e com as outras mulheres residentes na casa abrigo foi desde o seu início bastante conturbada e de conflito.

*Experiência anterior:* (desconhecido)

*Fatores protetores e resiliência:* acolhimento em casa abrigo

*Considerações:* esta mulher acabou por voltar para o agressor, sendo que segundo a entrevistada, isto prendeu-se com o facto de nunca ter estado realmente preparada para romper com a relação. No entanto, considera que mesmo nestes casos, a mulher sai

sempre da casa abrigo com mais qualquer coisa e já não voltam para o agressor da mesma maneira.

Numa breve síntese podemos concluir que:

- A falta de saúde física e mental das mulheres e dos seus filhos, são fatores de risco que dificultam a construção de percursos de resiliência;
- O regresso à relação violenta, é o principal fator de identificação dos casos como de insucesso;
- Mulheres que vêm acompanhadas por filhos pequenos, apresentam maior vulnerabilidade ao longo do seu percurso na casa abrigo;
- A falta de autoestima e o vazio interior, são fatores que levam a que estas mulheres não consigam abandonar a relação definitivamente;
- A falta de reconhecimento e consciencialização da sua situação como violenta e de risco, dificulta a relação com os profissionais e condiciona o seu percurso na casa abrigo.

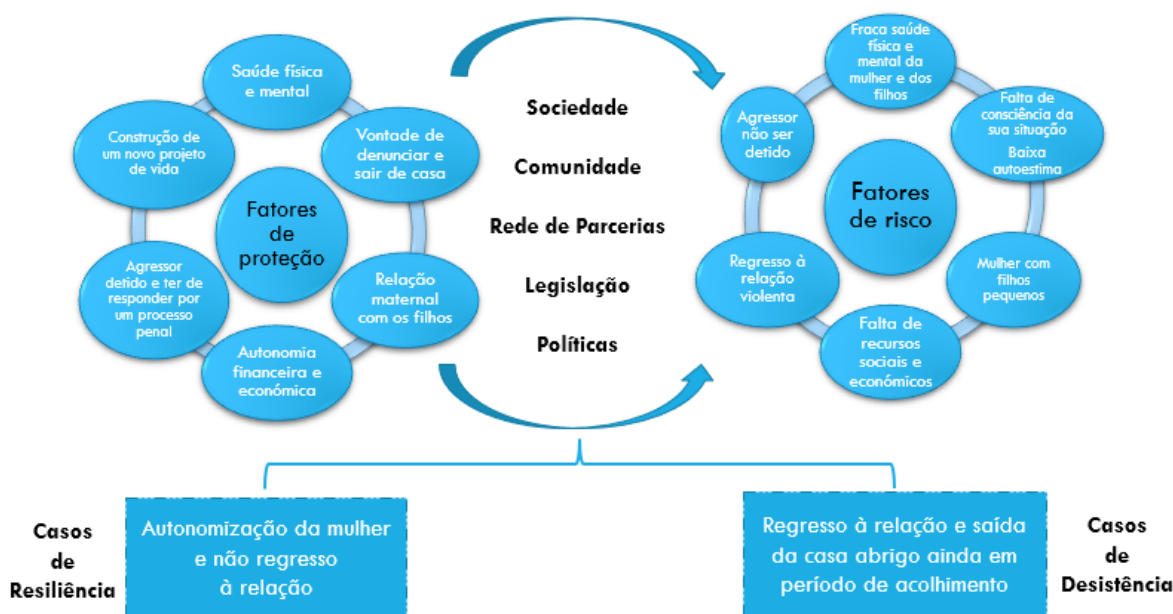
Fazendo uma análise geral dos casos anteriormente retratados, conclui-se que para a maioria dos entrevistados, os casos de sucesso, prendem-se com o não regresso à relação e a autonomização da mulher, e os casos de insucesso com o regresso à relação com o alegado agressor ou com a sua decisão de sair da casa abrigo.

Um outro ponto comum a todos os entrevistados diz respeito à sua opinião no que toca aos percursos de insucesso. Consideram, portanto, que a vontade de mudar e procurar outras alternativas para a sua vida, bem como o tempo e percurso que passam e têm dentro da casa abrigo têm sempre repercussões e impactos ao nível dos seus comportamentos e formas de lidar com situações futuras, diminuindo o seu nível de vulnerabilidade.

No entanto, estes casos, tornaram-se casos de insucesso no que toca aos seus percursos de resiliência, na sua interação com fatores de risco como, a falta de vontade em estar em casa abrigo, a falta de confiança, de autoestima e adaptação, a falta de saúde e a vontade de voltar para o agressor, contribuindo conseqüentemente para aumentar a sua vulnerabilidade.

No que toca aos percursos de sucesso, os fatores que contribuem para diminuir a resiliência destas mulheres prendem-se essencialmente com as consequências que a violência teve ao nível da descrença das suas capacidades e valor e consequentemente, ao nível da sua autoestima. Todavia, a interação com fatores protetores como o sucesso e bem-estar dos seus filhos, com maiores níveis de confiança e autoestima, com o facto de o agressor ter sido preso, assim como relação com a equipa técnica, revelaram-se preponderantes para o sucesso dos percursos de resiliência. Segue-se a seguinte imagem com a análise transversal dos casos anteriormente analisados.

Figura 7 - Análise Transversal dos Casos Sociais



Fonte: construção própria com fundamento nas experiências dos entrevistados

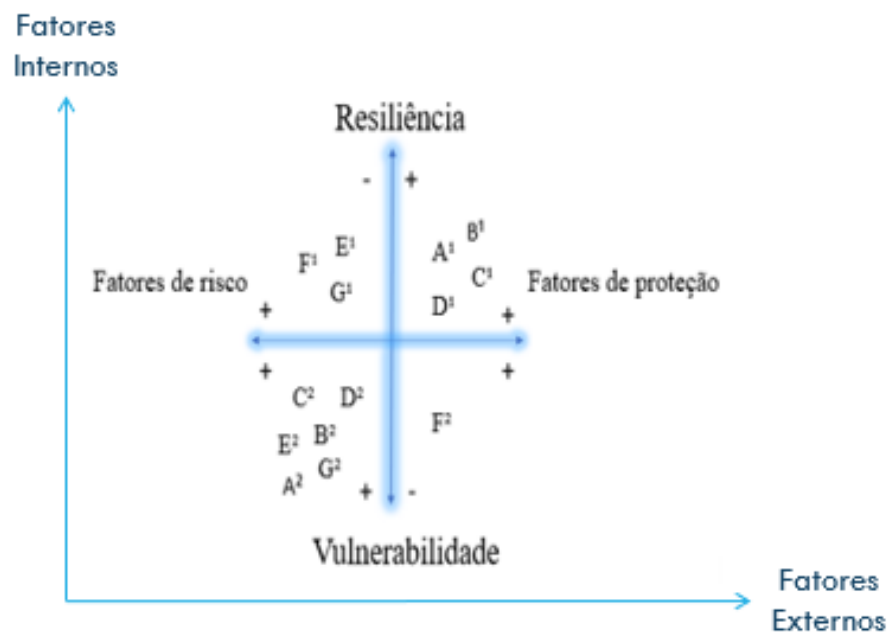
De forma a facilitar este entendimento, segue-se uma representação gráfica dos casos anteriormente mencionados, sendo que aqueles representados com “1” dizem respeito aos casos de sucesso e aqueles representados com “2” aos casos de insucesso.

O diagrama seguinte pretende comparar as situações antes narradas situando-as face a um sistema axiológico orientado por dois eixos:

- Eixo vertical - fatores pessoais - da vulnerabilidade à resiliência;

- Eixo horizontal – fatores relacionais, sociais e ambientais – do risco à proteção;
- No quadrante superior direito – situam-se os casos cujas histórias de vida e percurso de MVVD associam uma forte capacidade de resiliência com fortes fatores de proteção;
- No quadrante superior esquerdo - situam-se os casos cujas histórias de vida e percurso de MVVD associam uma fraca capacidade de resiliência e fortes fatores de risco;
- No quadrante inferior esquerdo - situam-se os casos cujas histórias de vida e percurso de MVVD associam uma grande vulnerabilidade pessoal com muitos ou evidentes fatores de risco;
- No quadrante inferior direito - situam-se os casos cujas histórias de vida e percurso de MVVD associam uma fraca vulnerabilidade pessoal com fortes fatores de proteção.

Figura 8 – Representação gráfica dos casos de sucesso e insucesso



Fonte: construção própria com fundamento na revisão da literatura e experiências dos entrevistados

## **9. A Intervenção Social: Sinalização, Atendimento, Encaminhamento e o Acompanhamento Social de MVVD em contexto de Casa Abrigo.**

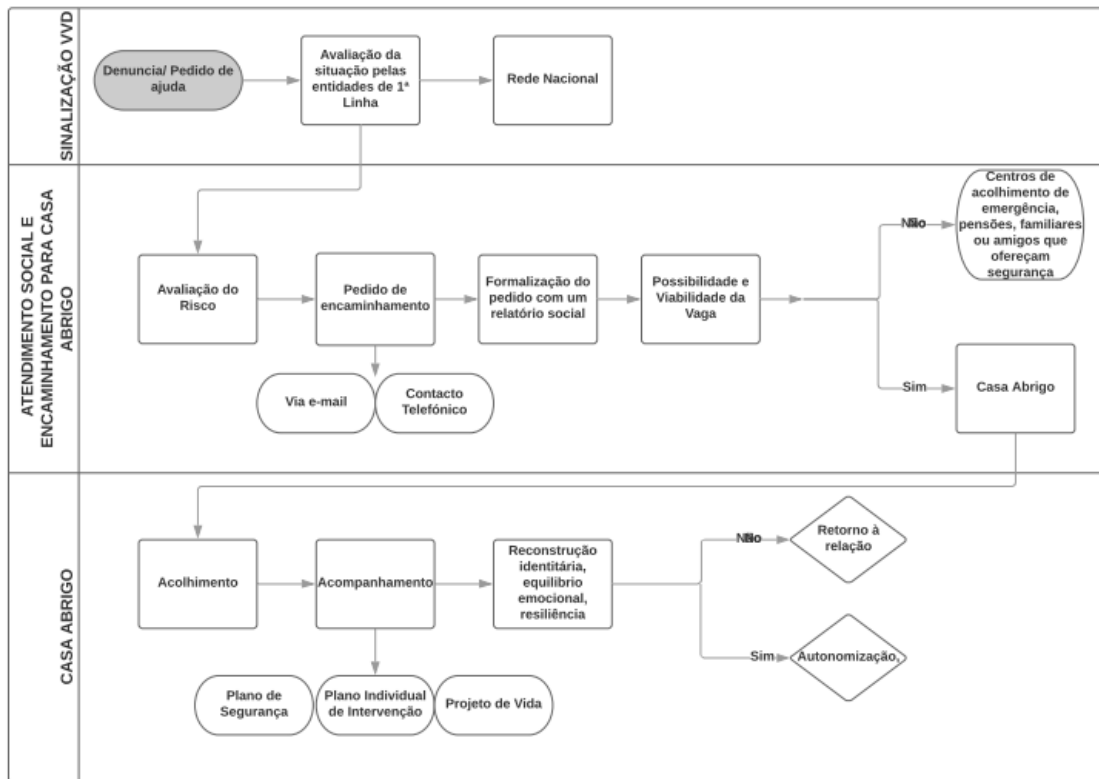
De maneira a compreender e analisar o acolhimento e acompanhamento social em contexto de casa abrigo, é necessário numa primeira instância alcançar-se um entendimento do caminho percorrido pelas MVVD, desde o momento da sua sinalização até a sua efetiva integração em casa abrigo. Para tal é necessário a compreensão dos procedimentos, medidas e estratégias de intervenção inerentes a cada um dos processos.

Neste sentido, dividiu-se a análise em dois momentos. Um no que diz respeito à sinalização, atendimento e encaminhamento social, antes das MVVD estarem em contexto casa abrigo, onde são analisados em concomitância os fatores de risco e de proteção; um outro momento, que diz respeito já ao seu acolhimento e acompanhamento em casa abrigo, para perceber como é que é feito o acompanhamento social com as MVVD e como é que são trabalhadas e integradas as questões da resiliência.

Segue-se, de acordo com as entrevistas realizadas, a representação esquemática de cada uma das fases e processos, com as respetivas interligações.

1. Sinalização
2. Acolhimento Social e Encaminhamento para Casa Abrigo
3. Acolhimento e Acompanhamento Social em Casa Abrigo

Figura 9 – Fluxograma: fases e processos dos percursos de MVVD



Fonte: construção própria com fundamento nas experiências dos entrevistados

## 9.1 MVVD, Sinalização, Atendimento Social e Encaminhamento para Casa Abrigo.

A violência doméstica assume nos dias de hoje a natureza de crime público, sendo que a denúncia pode e deve ser realizada por qualquer pessoa que tenha conhecimento ou contacto com esta realidade. Segundo os entrevistados, a formalização da denúncia ocorre, na maioria dos casos, antes de ser efetuado o acolhimento em casa abrigo, sendo realizada nas estruturas específicas e pelas entidades encaminhadoras de 1ª linha pertencentes à rede nacional de apoio a vítimas de violência doméstica. Os entrevistados, revelam também que a sinalização pode ser realizada não só pelas entidades de 1ª linha pertencentes à rede nacional, mas também por outras, como é o caso da Polícia e da CPCJ que, posteriormente, acabam por fazer o encaminhamento dos casos para estas entidades.

Os encaminhamentos e pedidos de acolhimento social são realizados pelas entidades encaminhadoras e vêm, acompanhados por um relatório social, com uma caracterização geral do agregado familiar e da sua situação, sendo efetuado por estas através de um contacto telefónico ou via e-mail. Após a realização deste pedido, a situação é avaliada pela direção

e equipa técnica da casa abrigo, onde é calculada e discutida a possibilidade e viabilidade da vaga. Também, segundo os entrevistados, é muito importante ter em consideração a vontade e decisão da mulher, pois a situação das mulheres não são todas iguais, nem os seus desejos e necessidades são os mesmos. O encaminhamento para casa abrigo, pode não ser a opção mais adequada. Os entrevistados, revelaram que uma boa avaliação da situação e dos riscos associados é preponderante para a segurança e o delinear de um novo projeto de vida destas mulheres.

*“bom, em termos do acompanhamento destas estruturas o que fazem, normalmente em centros de atendimento, por exemplo, muitas vezes, têm que tratar de uma série de questões, desde apresentar a denúncia, tratar de exames, de recolha de provas e etc.” (E).*

*“Normalmente estas questões da violência doméstica como acontecem num espaço familiar ah... normalmente, isto acaba por as identidades policiais, as autoridades policiais acabam por ser chamadas, geralmente ao local, onde está a acontecer a situação. Ou chamada pela vítima ou por vizinhos ah... e portanto, automaticamente, a partir do momento em que as autoridades são chamadas ao local, ah... eles têm de levantar um auto, isso é obrigatório. Mesmo que a vítima não queira, é desbloqueado logo esse processo. E portanto, na grande maioria dos casos, que eu tenho conhecimento, o procedimento acaba por ser este.” (A).*

*“(...) mas portanto que se chega sempre através de um pedido de encaminhamento, às vezes é um pedido telefónico em que não há um relatório elaborado, mas na maioria, na grande maioria das vezes, existe um relatório breve com uma caracterização básica mínima do agregado em termos de dados sociais, dados demográficos, área de residência, ver a zona de risco que isso é importante não é?! Fazer uma mulher deslocar-se com os seus filhos e depois ali não ser o sítio certo, por ser perigoso, porque tem familiares por perto, portanto todas estas questões são avaliadas e triadas antes do acolhimento.” (C).*

De acordo com as entrevistas realizadas, conclui-se que existem um conjunto de procedimentos e fatores que podem facilitar ou bloquear estes procedimentos.

### **9.1.1 As MVVD: fatores de proteção**

De acordo com as entrevistas, os processos de denúncia e pedido de ajuda têm vindo a ser facilitados devido a alguns fatores. Atualmente, e comparativamente aos anos passados, os pedidos surgem de mulheres com idades mais novas, com uma maior consciencialização dos seus direitos, com mais informação e mais bem preparadas para lidar, agir e enfrentar situações de violência doméstica.

Tendo em conta os entrevistados os principais fatores de proteção são: as mulheres já não sentem tanta vergonha em denunciar o crime; maior consciência dos seus direitos e dos recursos que existem; mulheres mais alerta, com mais informação, com mais indicações,

com mais preparação para atuar; o instinto de sobrevivência; um instinto de bem crença dos filhos e das filhas; temer pela vida; temer pela vida dos filhos; o medo e a insegurança.

*“Eu acho que esse percurso já foi feito ao longo destas décadas, portanto já não é assim uma vergonha tão grande admitir que se é maltratada e as mulheres também não têm já grande dificuldade em fazer denúncia e, portanto, muitas chegam com isso já feito.” (B).*

*“depois nos últimos anos, chegam muitas mulheres muito novas, muito, muito, muito novas, com bebês de colo, com bebês na barriga, portanto as pessoas têm uma grande consciência, as mulheres têm cada vez mais consciência dos seus direitos e dos recursos que existem.” (C).*

*“uma mulher mais alerta mais atenta começa a perceber alguns indícios, e se calhar faz logo um pedido de ajuda, pode ser para a linha, pode ser um centro de atendimento e as colegas já lhe dão uma série de indicações às quais ela deve estar atenta e deve tomar; a mulher está mais preparada do que uma mulher que está numa outra situação, mas essencialmente são essas questões...” (D).*

*“temer pela vida penso que seja aqui mais... quando temem pela sua vida e pela vida dos filhos acaba por ser uma questão mesmo de sentimento de insegurança, o medo, o medo mesmo de eles levarem a cabo determinadas ameaças e não só.” (F).*

### **9.1.2 As MVVD: fatores de risco**

No entanto, existem um conjunto de fatores de risco, que podem dificultar e condicionar este processo. No que toca às mulheres, a descrença e desacreditar face ao sistema de apoio, levam a que muitas das mulheres percam a confiança e a esperança de que algo na sua situação vá mudar e, portanto, acreditam que os malefícios superam os benefícios no que toca à apresentação da queixa. Também, o medo em partir para o desconhecido e deixar uma vida para trás pode comprometer a denúncia, no sentido em que as represálias que podem advir dessa mesma decisão, sejam ponderadas pelas mulheres. As consequências resultantes da violência doméstica continuada, colocam estas mulheres em situações de maior vulnerabilidade e fragilidade e contribuem para a suposição, por parte das mulheres, de que dependem do agressor.

Nesta medida, segundo os entrevistados os principais fatores de risco são: estado de descrença no sistema de apoio e de desmotivação; o medo de represálias; pessoas com menos capacidades de ultrapassar as situações mais adversas; a agressão continuada e no tempo ; mulheres vulneráveis que fazem de tudo para preencher um vazio interior, a influência que a família tem e as mensagens que são transmitidas; medo de romper com sua vida, com a casa, com o dia-a-dia, com a transferência de escola das crianças que implica o afastamento dos seus amigos e dos seus pares, deixar a roupa e mobília para trás, deixar o que demorou

anos a ser construído e ir embora com pessoas desconhecidas para um local desconhecido; o medo que o agressor apresente queixa de rapto se ela sair com os filhos.

*“Ela fica numa situação tal, de desproteção e fragilidade tal, que acredita que aquele indivíduo é capaz de tudo e mais alguma coisa e, portanto, a descrença vai ser muito grande, o receio vai ser muito grande ah... Isto depois nós conseguirmos desmontar isto tudo, nem sempre é fácil, nem se sempre se consegue num curto espaço de tempo”. (A).*

*“porque nós estamos a falar do acolhimento temporário não é, desmontar isto tudo não é fácil...não é fácil...muitas vezes são muitos anos e depois lá está depende da pessoa que temos à nossa frente, se forem pessoas que até têm alguma capacidade ou mais alguma capacidade de ultrapassar estas situações mais adversas, há outras que não têm tanta capacidade e portanto...” (A).*

*“Porque isso tem que ver com a visibilidade...fez-se um grande percurso, não é?! Aquela ideia de que eu tenho de aguentar, que às vezes também é mesmo transmitida pela família, a mãezinha diz “não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida” (B).*

*“elas também estão muito descrentes na justiça não é, porque é raro depois haver uma penalização efetiva, quanto muito... para já muitas das vezes os processos são arquivados por falta de provas e depois quando elas vão efetivamente para julgamento a maior parte das penas são suspensas, nunca são penas efetivas e elas ficam assim um bocadinho “será que vale a pena tudo aquilo que elas fazem será que vale a pena?” (....)” (F).*

## **9.2 Os Profissionais de Acompanhamento Social em Casa Abrigo:**

Os profissionais que intervêm com vítimas de violência doméstica têm um papel crucial na consciencialização e na prestação de informação e apoio, sendo fundamentais no que toca à segurança destas mulheres. Os motivos pelos quais as vítimas procuram ajuda, podem ser vários e, por vezes, em situações de alto risco optam por não abandonar a relação. Nestas situações a definição de um plano de segurança e a continuidade no acompanhamento são preponderantes e podem ser decisivos no que toca à garantia da segurança das mesmas. A relação que mantém com estas mulheres é desde o início, impactante ao nível do pedido de ajuda e apresentação de denúncia.

### **9.2.1 Fatores de Proteção**

De acordo com os entrevistados, os principais fatores de proteção são: a vítima programa a sua saída e conta com a ajuda e apoio dos serviços que a orientam da melhor maneira, nos casos em que a denúncia ainda não vem feita, quando chegam à casa abrigo, sendo esse aspeto trabalhado com a ajuda dos profissionais; maior conhecimento sobre a violência doméstica através da participação e estudos e da informação sobre o processo de

acompanhamento de apoio por parte das diferentes organizações; realização de um plano de segurança onde se explicam quais são os seus direitos, e respostas em termos institucionais, como é que ela pode reagir em termos de uma situação de violência, o número da linha 144 (número de emergência), tentar dizer-lhes algumas formas que ela possa ter de garantir que no futuro possa então dar esse passo de saída, por exemplo evitar algumas zonas da casa que podem ter um maior risco ( a zona da cozinha, a zona da casa de banho, ter uma mala em algum sítio com alguma documentação, com alguma medicação).

*“Há outras situações, que até acontecem de maneira diferente e que a vítima até consegue programar a sua saída, porque até já contactou ou mantém alguma relação com algum, algum, algum serviço de apoio, que vão fazendo um acompanhamento, e esse serviço de apoio vai também fazendo um aconselhamento de como fazer, e a melhor maneira de fazer, porque às vezes isto em função das características do agressor é importante nós conseguirmos planear a saída da vítima para que ela não venha a ter mais problemas (...)” (A).*

*“sobretudo eu acho que as pessoas hoje em dia já tem muito mais conhecimento sobre a violência doméstica e tem havido nos últimos tempo uma grande mediatização, e muitas vezes tentamos ver com estas mulheres que acompanhamos ao longo destes anos, mesmo a participação e estudos como a Joana está a fazer ou entrevistas perto dos media ou assim, para também falar do que é o processo de acompanhamento de apoio por parte das diferentes organizações, e já tivemos com mulheres nesse contexto. Portanto, acho que esse conhecimento desmistifica um pouco.” (B).*

### **9.2.2 Fatores de Risco**

Ao longo das entrevistas, os profissionais entrevistados, no que diz respeito às barreiras e entraves colocados às mulheres no processo de denúncia e apresentação da queixa referiram-se sobretudo à má aplicação das medidas de coação e à realidade legislativa no que toca à garantia da segurança de mulheres vítimas de violência doméstica, sendo que para estas não é claro nem certo que a sua denúncia venha a ter consequências práticas efetivas ao nível da punição dos agressores. Também, numa fase prévia do pedido de encaminhamento, uma má avaliação do risco e da situação da mulher por parte das entidades encaminhadoras pode comprometer o pedido de ajuda e a segurança destas mulheres.

Assim sendo, segundo os entrevistados os principais fatores de risco são: a “violência do sistema”, medidas de coação mal aplicadas e uma má avaliação do risco por parte das entidades encaminhadoras.

*“Costuma-se falar na vitimização secundária não é, sem dúvida, é uma violência do sistema não é, que pode ser amenizada e suavizada depois com o acolhimento que é feito e com a forma que se recebe as pessoas, não é, mas que sem dúvida, porque muito que boa que esteja a lei, está muito melhor e a nosso valor penal está muito melhor e*

*as nossas medidas de coação estão muito melhor aplicadas, mas na grande maioria dos casos o agressor é quem fica em casa beneficiando do seu dia-a-dia, das suas rotinas, do seu emprego, portanto, no momento no imediato não perde logo, logo regalias e a mulher tem que sair com a roupa no corpo e com os miúdos, não é” (C).*

*“para já muitas das vezes os processos são arquivados por falta de provas e depois quando elas vão efetivamente para julgamento a maior parte das pensas são suspensas, nunca são penas efetivas e elas ficam assim um bocadinho será que vale a pena tudo aquilo que elas fazem será que vale a pena (...)” (F).*

*“porque infelizmente nem sempre as informações vêm detalhadas nesse sentido e acho que temos essa responsabilidade para evitar que estas famílias, estas mulheres e crianças andem de uma casa para outra, porque a ideia é obter alguma estabilidade que permita trabalhar um projeto conjunto com a equipa técnica. Se tudo isso não for devidamente trabalhado numa fase prévia de análise de pedido de encaminhamento acontece que depois pode ser colocada em risco e o que se pretende é que as pessoas façam a vida o mais natural possível, já têm muitas dificuldades, já estão a construir tudo do zero, de raiz, deixaram imensas coisas para trás não falo de coisas materiais só, falo de ligações pessoais, familiares e de amizade e, portanto, é muito difícil se tivermos que colocar mais obstáculos a esta pessoa é muito complicado que consiga ter a força necessária, a motivação necessária para seguir o seu projeto (...)” (E).*

### **9.3 O acolhimento e acompanhamento social em Casa Abrigo**

O momento do acolhimento e entrada das MVVD para a casa abrigo, representa o recomeço de uma nova vida e o começo de uma nova realidade. Este é, segundo os entrevistados, um momento de grande revolta, confusão, adaptação, mas também de força, reflexão e consciencialização de que a mudança irá ser positiva para as suas vidas. Este primeiro período de acolhimento serve para a mulher se recompor e acalmar e refletir sobre a sua permanência na casa abrigo, bem como para se adaptar às novas dinâmicas e pessoas da casa abrigo e construir uma nova rotina dentro da casa abrigo.

*“Elas chegam, cada caso é um caso, como se costuma dizer e é mesmo ah mas é avaliado numa primeira instância. Elas ficam a conhecer o sítio onde elas e os miúdos irão viver algum tempo. É lhes dado algum tempo também para adaptação às novas dinâmicas ah... para adaptação às pessoas que trabalham lá e vivem lá, à zona geográfica, é tudo e novo e ainda mais ter que lidar com isso e juntamente com o motivo que as faz estar ali, às vezes pode ser muito frustrante e muito desestruturante, ah... depois também avalia-se no imediato as necessidades médicas, se é preciso alguma consulta no imediato, alguns cuidados médicos no imediato (...)” (G).*

*“a primeira vez quando as vou receber para virem para a casa de abrigo, porque faço questão de ser eu ou por impossibilidade de eu estar por algum motivo de força maior um elemento da equipa técnica, quando vamos ter com elas, quando as vamos buscar para irem para a casa de abrigo, esse é um momento que parte tudo, que parte tudo dentro da própria pessoa, dentro das crianças, dentro dos jovens...elas vêm par ao desconhecido, estão a dar um salto para um buraco negro que não sabem exatamente, têm uma noções, porque isso também faz parte dos procedimentos que são transmitidos, conhecimentos sobre a casa, o que é que implica, os cuidados, o que é que podem o que e que não podem, tudo isso normalmente já vem trabalhado por*

*técnicas com quem também estabeleceram uma relação, mas depois para mim é uma força...uma mulher ter a coragem depois de sobreviver a um processo traumático como vivenciou e ter a coragem de vir para o desconhecido” (E).*

A empatia, a acessibilidade e construção da relação por parte dos profissionais, como fator de proteção, já anteriormente mencionado ao longo da análise, é como espelhado pela entrevistada E, nesta primeira fase, importante para a confiança das mulheres e para o seu esclarecimento de dúvidas e eventuais inseguranças que possam ter relativamente ao seu acolhimento.

No acompanhamento social é elaborado um novo plano de segurança e é feito um plano individual de intervenção onde é trabalho o(s) projeto(s) de vida das mulheres. Segundo os entrevistados, o acompanhamento social em casa abrigo é realizado de forma mais individual, com cada mulher e com cada criança, num segundo momento com a família e depois o grande grupo.

No que toca ao plano de segurança, são trabalhados pela equipa técnica um conjunto de regras e de procedimentos que as mulheres devem seguir de forma a garantirem e preservarem a sua segurança e anonimato, bem como a confidencialidade da casa. Estas regras e procedimentos passam essencialmente por ter em atenção o uso dos telemóveis, das redes sociais, das contas bancárias da divulgação da morada da casa a terceiros. Também a nível profissional, existem um conjunto de procedimentos que devem ser garantidos, a morada da casa abrigo não é divulgada, e para termos processuais é utilizada e fornecida a morada da sede ou do centro de atendimento correspondente à casa para qualquer serviço e instituição. Os entrevistados revelaram que na maioria dos casos, as falhas relacionadas com a fuga de informação ou com o conhecimento do agressor da localização e morada da casa abrigo são internas e partem das próprias mulheres.

Como se tem vindo a concluir, a vontade das mulheres e o momento de consciencialização em que se encontra face à decisão de romper com a relação é decisiva e acaba também por ter repercussões a este nível e comprometer a segurança de outras mulheres. Segundo os entrevistados, uma mulher que ainda não têm bem amadurecida esta decisão, acaba por manter contactos com o agressor e comprometer o seu próprio projeto de vida. No entanto, existiram ainda relatos, por parte dos entrevistados, de falhas que surgiam das escolas através da afixação das pautas com o nome das crianças, das decisões ao nível dos processos das responsabilidades parentais onde era decidido a iniciação de visitas por parte

do agressor às crianças quando a mulher ainda estava em casa abrigo e ainda, através dos filhos que, por saudades, acabavam por revelar a localização.

*“portanto aquela fuga à partida só pode existir internamente, quando falo internamente, uma senhora que chamou o agressor à morada ou hoje em dia com as redes sociais, com os localizadores é complicado, nós pedimos mais um mecanismo de segurança que nós usamos, as senhoras desligam o telemóvel, trocam o número de cartão, trocam o cartão, se têm...porque hoje em dia toda a gente tem ou Facebook ou o WhatsApp ou o Instagram, sobretudo os adolescentes, nós tentamos sempre sensibilizá-los para isso “tenham cuidado”, portanto, desativar o localizador, não colocarem fotos cá na zona, nas escola até não é...pode ser uma selfie que está a apanhar o nome da escola, porque muitas vezes os agressores criam perfis falsos e pronto sim, e quando vamos a ver já são amigos de uma, de outra utente portanto da companheira ou mulher, portanto eles são...eles são extremamente inteligentes (...)” (D).*

*“já tivemos num passado uma ou outra situação onde o agressor acabou por perceber através da escola onde a criança estava e depois através das pautas que estavam afixadas e, portanto, tivemos de criar aqui alguns mecanismos de forma a que pudéssemos salvaguardar também isso, porque nós podemos pensar em muitas coisas, nós podemos sensibilizar para muitos serviços, para muitas questões, mas estamos sempre dependentes muitas das vezes, daquilo que é a boa vontade ou não desses serviços para fazerem as coisas de modo a salvaguardarem as vítimas vá ao fim ao cabo...” (A).*

De acordo com a CIG (2014), a intervenção com vítimas de violência doméstica deve ser orientada para o *empowerment*, no sentido em que vai ajudar a vítima a potenciar e/ou otimizar os seus recursos e capacidades, vai validar os seus direitos e decisões, vai dar apoio a essas mesmas decisões, vai otimizar os recursos para a apoiar e estabelecer planos de segurança. De facto, segundo os entrevistados, a base da sua intervenção é orientada segundo uma visão integradora que permite à mulher desenvolver e trabalhar o seu empoderamento. A intervenção é realizada dentro de uma perspetiva dos direitos humanos e de uma perspetiva feminista, baseada no modelo sistémico-ecológico.

Neste sentido, os planos individuais de intervenção (PI), onde são trabalhados os projetos de vida das mulheres, definem-se sempre segundo os objetivos, vontades e desejos da mulher, onde são tidas de forma transversal as diferentes esferas e áreas das suas vidas. Os próprios projetos são dinâmicos e não estanques, e representam precisamente a dinâmica e diversidade das suas vidas.

*“portanto como lhe digo os casos são únicos, mas dependente de cada caso temos este tipo de visão transversal sobre as diferentes áreas existentes onde as mulheres estão inseridas na sua vida e, portanto, vamos agindo em cada um deles, tendo sempre*

*a mulher como centro, como nosso foco. Esse é o nosso modelo não sei se as colegas também eventualmente terão falado, mas o modelo social integrado que felizmente a meu ver, obviamente, coloca a mulher como centro decisor.” (E).*

*“Projeto de vida é feito pela própria volto a dizer certo?! Não sei, nós não mandamos nas mulheres, não pretendo isso, portanto a mulher é que nos diz o que é que acha que precisa para se organizar, pode ser muita coisa sei lá...” (D).*

A função dos técnicos nesta construção, vai passar por ouvir, acompanhar, apoiar e incentivar aquelas que são as suas decisões, objetivos e necessidades relatadas pelas mulheres. No fundo, a complementaridade destas funções e papéis, vai permitir a realização de um trabalho conjunto, cujo seu objetivo é dotar estas mulheres das ferramentas necessárias para a sua reconstrução identitária, autonomização, resiliência, empoderamento, bem-estar e realização, assim como trazer ao de cima as capacidades e forças que estas mulheres trazem consigo, mas que por vias da violência a que foram sujeitas, acabaram por ser esquecidas e deixadas de parte.

*“No início é andar um bocado no colo, depende da pessoa, há pessoas que não querem isso, mas há pessoas que há essa necessidade, mas depois é começar a responsabiliza-las e dar-lhes ferramentas para elas irem e fazerem elas, não nós, nós estamos ali de suporte [risos], tamos ali de retaguarda, mas para sentirem que conseguem, que têm esse poder e essa liberdade também e às vezes essa liberdade de escolha.” (G).*

Em suma, de acordo com as entrevistas realizadas, o plano de intervenção passa por diferentes e diversas etapas. Numa primeira fase é dada a conhecer a casa, o espaço geográfico, as dinâmicas da casa e do seu regulamento e, paralelamente fornecido o tempo e espaço necessários para a mulher pensar e se acalmar. Numa segunda fase, pensar o plano individual de intervenção e o projeto de vida, de onde vão surgir os objetivos e vontades que a mulher deseja obter e alcançar. Numa terceira fase, trabalhar o projeto da mulher ao nível da saúde, da educação, do processo jurídico, económico, social e da sua resiliência, bem-estar e autonomização. Os entrevistados, chamam a atenção para a importância da definição de objetivos concretizáveis, com impactos a longo prazo.

*“Portanto num primeiro momento quando as mulheres entram em casa abrigo há aqui um momento como lhe digo para falar das dinâmicas da casa, do regulamento, estas questões da segurança, depois há aqui uma apropriação do espaço, perceber o espaço dela, conhecerem a zona, porque por vezes elas nem conhecem o sítio onde estão e também para a pessoa ter algum tempo para acalmar e para pensar sobre as coisas. Seguidamente vamos então passar a pensar n projeto, no plano individual de intervenção, portanto é um conjunto de objetivos que são vistos, portanto com ela, com a mulher, nós no fundo questionamos quais são os objetivos, o que é que a pessoa pretende obter durante o período que está integrada em casa abrigo e é com base nisso que nós depois trabalhamos todo o projeto da mulher (...)” (F).*

*“Nós iremos ao longo do nosso percurso de intervenção e de acompanhamento vamos delinear em conjunto, vamos ouvir aquilo que estas mulheres têm para nos dizer e vamos estruturar um plano de intervenção, um plano individual de intervenção onde são definidas algumas ações que são identificadas como prioritárias; durante um processo de acompanhamento em casa abrigo podemos ter vários planos de intervenção, portanto por isso será algo que é dinâmico e que tem a ver com aquilo que vai ser o percurso que cada uma vai fazendo e os objetivos que vão atingindo não é?! E obviamente aquando da chegada de um agregado familiar a uma casa abrigo serão identificadas algumas necessidades e vamos definir essas ações, esses objetivos como prioritários, vamos definir timings para atingir esses objetivos, depois vamos avaliá-los vamos ver que objetivos é que já foram atingidos, se já foram se não foram, porque é que não foram? Ok, vamos pensar sobre isto, vamos refletir que impedimentos é que houve, que situações é que surgiram, vamos tentar aqui arranjar outras estratégias, vamos pensar noutras estratégias, tentar orientar sempre para objetivos que sejam alcançáveis.” (A).*

#### **9.4 Trabalhar a resiliência em contexto Casa Abrigo**

Tendo em conta a complexidade do problema social da violência doméstica, e ao pretender-se estudar a resiliência enquanto processo, podendo esta ser promovida, ativada e desenvolvida, traçou-se como objetivo compreender de que forma é que o acompanhamento social em contexto casa abrigo está a potenciar e a trabalhar as questões relacionadas com a resiliência.

Assim sendo, e segundo os entrevistados, não existe um modelo específico de trabalhar a resiliência, nem uma estratégia concreta. A resiliência é trabalhada pela equipa técnica, no dia-a-dia com as mulheres, é, portanto, um trabalho contínuo e de caráter formal/informal, realizado através do reforço, da validação, da responsabilização, do respeito, empatia. Segundo os entrevistados, o próprio funcionamento da instituição promove a resiliência, pois apesar de existirem regras, como em qualquer instituição, as técnicas são imensamente tolerantes e muito flexíveis, o que contribui, conseqüentemente, para uma maior abertura das mulheres e para o seu próprio bem-estar e felicidade. O ambiente e o espírito de entreajuda entre as próprias mulheres é igualmente importante. As mulheres funcionam como espelho, no sentido em que ajudam aquelas que chegam a ter esperança de que também elas vão conseguir vencer.

Revelam ainda que o modo de trabalhar a resiliência vai depender da história de vida de cada mulher, da sua personalidade e das suas vulnerabilidades, sendo que a forma como a vão trabalhar pretende dar as opções e ferramentas necessárias para colmatar essas mesmas vulnerabilidades e dificuldades. Assim sendo, é necessária a avaliação da pessoa e daquelas que são as suas necessidades, direitos e recursos. Afirmam que o reconhecimento e aceitação

por parte das MVVD, da sua realidade, das suas potencialidades e vulnerabilidades vai permitir-lhes arranjar estratégias para lidar e enfrentar as dificuldades de uma maneira mais positiva.

*“portanto temos que lhe dar ferramentas não é e é aqui que entra a resiliência que há um bocadinho falava não é, toda esta resiliência ela não é dada, eu acho que a mulher se vai empoderando ao longo do tempo com a validação que lhe é dada no dia-a-dia, porque isto é um trabalho contínuo.” (C).*

*“Portanto isso é um trabalho que nós vamos fazendo, portanto não está estruturado, nós não temos, não está estruturado num papel “agora vamos...portanto com a Francisca que acabou de chegar” Não, depende das necessidades, vamos fazendo depende das personalidades, a intervenção vai ser...vamo-nos moldando à personalidade, à pessoa...” (D).*

*“quando há algum objetivo proposto, nem que seja ir tratar do passe, ou nem que seja ir falar com um professor ou coisas que para nós que nos parecem tão básicas que para elas podem ter ali alguma dificuldade, porque algumas estão muito isoladas, tentar que elas sintam que são capazes de o fazer e quando o fazem fortalecer isso não é, valorizar, para que depois consigam dar outros passos mais difíceis e também mais importantes, acaba por ser uma construção diária, nem que seja às vezes elogiar o jantar quando fazem o jantar... é também o trabalho de acompanhamento individual.” (G).*

Um dos aspetos bastante mencionados pelos entrevistados, prende-se com a recuperação da autoestima destas mulheres. Revelam que muitas das mulheres chegam com baixa autoestima, que se reflete na sua imagem, no gosto que têm por si próprias e em sentimentos de inferioridade. O trabalho ao nível da autoestima é sobretudo realizado através da valorização e da relação que é criada com a equipa técnica, que vão trazer à mulher a abertura necessária para que possa conversar e refletir sobre estes aspetos da sua vida; pretende-se assim consciencializá-la para o seu valor e para as suas capacidades, ao trabalhar aspetos não só físicos, mas também psicológicos e emocionais, para atuar ao nível de como ela se vê e sente.

*“vi a possibilidade de em termos da relação de lhe poder sentar com ela e falar sobre a questão da sua autonomia, até da sua autoimagem, não só do aspeto físico, mas da forma como ela se vê mais profunda e tem sido extremamente gratificante ver o reflorescimento que esta mulher em passado e ainda ontem...ontem não anteontem elas nos disse “é tão bom ainda agora estava a falar com a minha advogada...sim doutora como é que eu hei-de explicar eu já não sinto aquela necessidade de dizer que agora estou a dar este passo, agora estou a dar aquele, sei que vocês estão lá e sei que sabem...confiam em mim e sabem que...” portanto existe esta relação e com base nesta relação ela até foi descobrindo pequenas coisas que depois são enormes se depois for a ver... ela não sabia o número de roupa que usava, o número de soutien, pequenas coisas que para ela não era importante. Hoje em dia tem um gosto particular em se arranjar, perguntar pequenas coisas “como é que me pinto desta forma e...” e fazer*

*esse trabalho também faz parte e faz parte desse desenvolvimento da relação não é...”*  
(E).

Outro aspeto que os entrevistados consideraram fundamental, prende-se com o trabalhar as questões relacionadas com a violência, afirmam que é importante trabalhar estas questões no sentido de dotá-las de competências e informação e, portanto, fazer a mulher reconhecer o que não quer para relações futuras através da identificação daquilo que não quis na relação passada. Muitas das vezes estas mulheres já lidaram com a violência na sua infância e em outros momentos da sua vida, o que pode acabar por alterar a sua perceção daquilo que é relação funcional e saudável, banalizando e normalizando, desta forma, a violência. O trabalho de desconstrução vai permitir às vítimas não só, estabelecerem uma relação de semelhança com a sua história de vida, mas também identificarem a sua relação como uma relação violenta. Além disso, a violência a que foram sujeitas pode também interferir na sua perceção daquilo que são as suas capacidades, potencialidades e valor.

*“(...)Portanto, é preciso fazer aqui uma desconstrução de tudo isto que as pessoas entendem o que é que é uma relação saudável e o que é que é uma relação disfuncional, o que é que é violência e o que é que não é violência, os mitos associados à violência, o próprio comportamento dos agressores, as tipologias de agressores, como é que os agressores agem, e quando nós falamos muitas vezes disto ah... há vezes que há reações curiosas, porque isto está descrito na literatura, está estudado, é daquelas coisas que até vem escritas nos livros. Há coisas que não vêm escritas nos livros, mas há outras que até vêm escritas nos livros, não é?! E isto é uma delas. Quando abordamos estas questões, relativamente aos agressores e algumas características que depois elas identificam nos seus agressores, ficam muito surpreendidas. “Mas como é que vocês sabem? Se vocês não tiveram lá, não presenciaram”. É que nós conseguimos relatar coisas com pormenor que depois elas identificam. “Epá ele realmente fazia isso, ele comportava-se dessa maneira, é mesmo isso”, não é?! E aquilo faz refletir, faz acender a luz lá dentro, não é?! E, portanto, fazemos muito este trabalho com elas ah... (...)”* (A).

Sempre que se aponte como necessidade, ou seja necessário e pertinente, existem momentos de grupos, também importantes não só para se tratarem de questões relacionadas com o funcionamento e dinâmica da casa abrigo, mas para proporcionar momentos de lazer e partilha de conhecimentos e experiências. Assim sendo, ao nível do grupo, são feitas participações em atividades lúdicas, sessões de debates, workshops, sendo realizados por vezes fora da casa abrigo. As sessões de grupo e atividades acabam por juntá-las e por dar oportunidade de proporem aquilo que querem ou não fazer. Para além de melhorarem o convívio na casa entre as mulheres, permite-lhes uma aproximação aos seus filhos. Não obstante, existem entrevistados que por um lado, consideram que as sessões de grupo nem sempre fazem sentido, pois é necessário que a pessoa esteja num primeiro momento bem

consigo mesma, e por outro lado, indicam quês estes momentos não são desejados nem identificados como necessidade pelas mulheres, pois no fundo, a casa funciona como uma “casa normal” sendo que o tempo que resta do seu dia é para descansar e fazer coisas que necessitam.

*“regra geral mais individuais, porque a maior parte das vezes estamos com elas e fazemos a maior parte das vezes os acompanhamentos individuais, mas também surgem estratégias de grupo como lhe disse. Ainda há pouco tempo tivemos, mas com elementos externos, as colegas aqui do centro que foram lá fazer um trabalho de grupo com elas para falarem de algumas coisas, por vezes também é importante haver pessoas externas que façam esse trabalho, mas em temos internos também há sempre as reuniões geralmente da diretora com elas onde são faladas várias coisas quer com a dinâmica da casa, quer com sentimentos, coisas que elas vão vivenciando ali com as crianças também, também é feito esse trabalho, é feito essas reuniões entre elas para falarem sobre os sentimentos sobre as coisas que vão pensando, pronto depende muito, pronto efetivamente diariamente é feito individual, porque elas estão sempre lá, elas vão estando sempre connosco, não há um atendimento, salvo raras exceções que por vezes também há atendimentos marcados e tudo mais, porque nós estamos ali a viver na casa delas e elas constantemente estão-nos a bater a porta para fazer isto, para fazer aquilo, portanto estamos sempre em contacto constante.(..)” (F).*

*“Também fazemos momentos de grupo, podemos introduzir um tema sei lá vamos falar do que elas quiserem, portanto é uma coisa que é assim não é o objetivo final, porque se as pessoas trabalham oito horas, não estão ali a olhar para nós, nem nós para elas a fazer... mas agora promovemos, tem de ser às tantas da noite, pelo menos às dez da noite que é quando as crianças estão a dormir e, portanto, podemos lançar um tema sei lá ou os direitos humanos ou os direitos das mulheres, portanto, nós dispomo-nos a falar sobre isso ou elas próprias vêm fazer pesquisa” (B).*

Em suma, a resiliência de vítimas de violência doméstica em contexto de casa abrigo é trabalhada ao longo de todo o acompanhamento social, apoiando e facilitando a construção e desenvolvimento do novo projeto de vida da mulher. Ao nível do projeto individual são assegurados os cuidados médicos, jurídicos e sociais e dadas as ferramentas necessárias para o seu empoderamento e autonomização, sendo paralelamente trabalhados os aspetos relacionados com a autoestima, autoconfiança e o treino de competências. Em grupo são trabalhados os aspetos mais relacionais e aspetos que contribuem para o bom funcionamento e dinâmica da casa abrigo.

Posto isto, e para concluir, os entrevistados revelam mais uma vez que é a decisão e vontade da mulher que prevalece. Trabalhar estas questões vai certamente dar mais informação, conhecimento, ferramentas, capacidades para lidar com as suas vulnerabilidades, mas nem sempre os percursos são de plena autonomização e realização e a decisão de voltar para o companheiro acontece, por vezes.

Trabalhar “o não retorno à relação” é precisamente trabalhar na e com a conjugação dos fatores anteriormente mencionados, e, portanto, vai muito ao encontro da consciencialização de que ele cometeu um crime e de que elas não têm culpa, da noção e compreensão do ciclo da violência, de que o agressor não vai mudar e que por vezes a agressão pode inclusivamente piorar. Trabalhar a personalidade e a força de vontade da mulher, através do reforço da autoestima, do sentimento de que merece melhor, que não merece ser maltratada e do tratar a dependência emocional face ao agressor e a independência da própria mulher. É preciso, em alguns casos, trabalhar a separação e afastamentos, tentar que não existam contactos. Neste caso o estabelecer a relação com as técnicas também é muito importante, na medida em que as mulheres confiem nas suas palavras e sabedoria. A relação com as outras mulheres que estão lá há mais tempo também pode ter impacto, na medida em que acreditam que também elas podem construir um projeto de autonomia. Não obstante, os entrevistados revelam que a maioria das mulheres quando chegam à casa abrigo, já vêm com essa consciência e que elas melhor que ninguém sabem o significado do que é voltar.

*“As mulheres têm essa consciência, as mulheres têm essa consciência. Eu costumo dizer que ninguém melhor do que a própria significa o que é voltar, portanto não é a equipa médica que foi batida, humilhada. Às vezes umas até dizem que “gosto daquele homem, mas sei que não resulta” e, portanto tem de ser uma consciência delas, nós transmitimos até à exaustão que bater é crime, certo e que, portanto essa relação nunca irá ser satisfatória, porque não se baseia numa premissa essencial que é o respeito, se estão com aquela pessoa qual é que é o projeto que se constrói?! Mas isso é uma coisa que a própria também tem de fazer, não é?!” (D).*

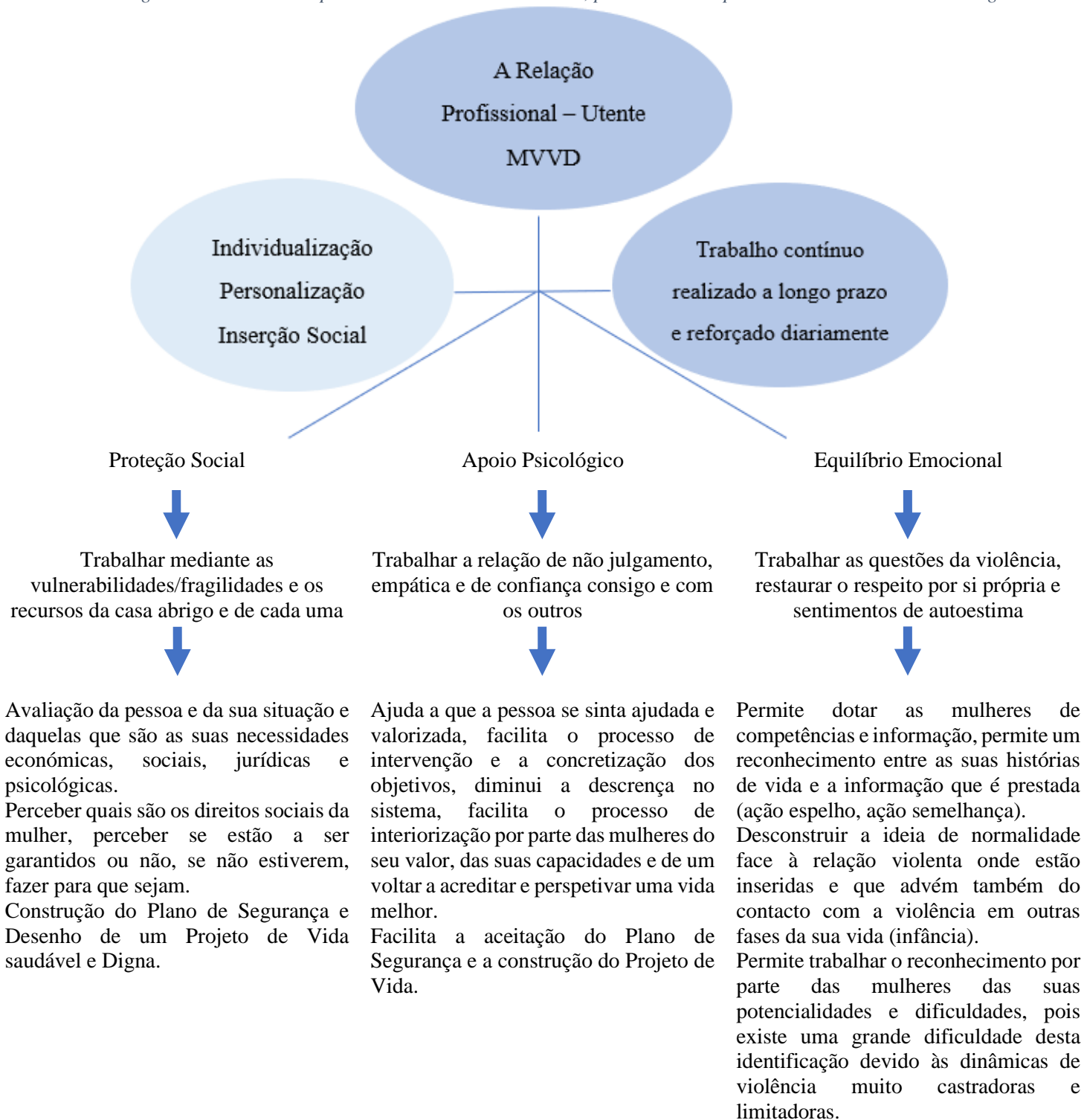
*“Ahhh, é assim as mulheres no fundo quando procuram ajuda e quando chegam à casa já têm as coisas mais ou menos definidas em termos daquilo que querem para a sua vida. Eu acho que também o tempo que depois estão em casa abrigo elas começam a perceber até mesmo nos atendimentos que nós vamos tendo que situações que elas viveram que não identificavam como violência que afinal eram comportamentos violentos, eu acho que faz parte também da relação que nós vamos criando com as mulheres, esta relação de confiança que se vai estabelecendo, elas depois perceberem o que é a liberdade, a violência em que estavam, porque muitas mulheres que chegam lá havia coisas que elas nunca faziam e que essas experiências que elas vão tendo também vai reforçando esta resiliência que elas vão tendo...” (F).*

*“Tentar trabalhar a autoestima, porque também se tiver uma autoestima mais fortalecida a pessoa também sente que merece mais que aquilo, que não merece ser maltratada não é, ela própria acaba por se respeitar mais e exigir mais respeito do outro, trabalhar aqui a dependência e a independência, algumas também estão muito dependentes emocionalmente deles, foram muitos anos de manipulação e gostam, não houve só coisas más, houve coisas boas não é e às vezes as pessoas já começaram a fazer o luto antes da separação, mas muitas vezes não e então é preciso haver aqui um certo afastamento, tentar evitar que não haja contactos, estabelecer também lá está a*

*relação conosco, porque se essa relação também for conseguida e se tiver fortalecida também vai levar mais em conta aquilo que os técnicos dizem e é algo também construído no dia-a-dia e depois também na relação com as outras que estão lá há mais tempo e que vêm que elas se calhar também podem começarem a pensar num projeto de autonomia, se calhar que não precisam daquela pessoa, o tentar aqui fortalecer a parte do aspeto físico, sentirem-se mais bonitas, tratarem mais de si, cuidarem mais de si.” (E).*

Segue-se ainda uma figura, que pretende esquematicamente fazer um resumo que espelha o trabalhar a resiliência em contexto casa abrigo por via da relação entre profissional-utente MVVD que é estabelecida no acompanhamento social.

Figura 10 - Trabalhar e promover a resiliência de MVVD, por via do acompanhamento social em Casa Abrigo



Fonte: construção própria com fundamento nas experiências dos entrevistados

Segundo os autores como Oliveira e Costa, a resiliência não é uma característica inata ao indivíduo, nem um traço da sua personalidade, a resiliência e as competências de resiliência podem ser desenvolvidas, promovidas e trabalhadas e foi precisamente nesse sentido que procurei perceber de que forma as estratégias de intervenção e os modelos de acompanhamento social estavam a contribuir para aumentar a resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica em contexto de casa abrigo. Também a própria legislação da casa abrigo dita que estas para além de terem como principal objetivo garantir a segurança da mulher, trabalham também as competências sociais, relacionais, profissionais e individuais e, conseqüentemente, visam a inserção e autonomização a estes diferentes níveis.

Os manuais da CIG acumulam saberes de vários anos de trabalho com mulheres vítimas de violência doméstica e sintetizam as etapas e os procedimentos do acompanhamento social. Conclui-se, segundo os entrevistados, que não existe uma maneira específica de trabalhar as questões da resiliência, nem diretrizes e procedimentos pré-estabelecidos, mas que é um trabalho realizado pelos profissionais ao longo de todo o acompanhamento e acolhimento e reforçado no dia-a-dia destas mulheres.

Para os entrevistados, várias dimensões reforçam a construção da resiliência:

- o processo de denúncia e o afastamento do agressor
- a boa relação com os filhos e os laços familiares
- a boa relação construída com as colegas residentes em CA
- a relação que é construída entre os profissionais e as mulheres vvd (é fulcral tanto para o sucesso, como para o insucesso da intervenção).

No entanto, através dos relatos dos profissionais, foram identificadas várias formas de trabalhar a resiliência:

- na restituição da dignidade e autoestima destas mulheres - este trabalho visa principalmente recuperar os sentimentos de autoestima, autoconfiança e perceção do valor da mulher e alterar a maneira como se vê e sente; visa também diminuir os sentimentos de insegurança, descrença, medo, desvalorização. No acompanhamento ao nível do apoio psicológico, precisamente ao se trabalharem as questões de como a mulher se vê e sente e ao nível do seu equilíbrio emocional relacionado com a desconstrução da ideia de normalidade da relação violenta, da perceção de risco, da consciencialização de que a VD é um crime que deve ser denunciado. Melhorar a

autoestima também ao nível da aposta das competências relacionais com os filhos e com as próprias mulheres casa abrigo, sendo capaz de estabelecer vínculos e criar relações saudáveis.

- na restituição dos direitos sociais – garantir a proteção social, sobretudo através da garantia dos direitos sociais e do apoio ao nível social, jurídico e económico. Não menos importante é o trabalho que é realizado com a rede de parcerias e conjunto de medidas e meios que visam trabalhar o problema da violência doméstica, tornando a casa abrigo numa resposta que incorpora múltiplas respostas – subsistência, segurança, habitação, emprego, realização pessoal e profissional e inserção social.
- no trabalho com a opinião pública e a consciencialização dos cidadãos e da sociedade sobre a dignidade humana e os direitos humanos – através da luta pela igualdade de direitos e a recusa da violência.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em jeito de resumo, o problema social da violência doméstica conjugal contra as mulheres continua a ser nos dias de hoje um problema que merece especial atenção, cuja sua causa e solução não se esboçam numa única abordagem disciplinar. É, portanto, um problema social de grande complexidade, cujo seu combate e intervenção deve integrar a globalidade de respostas, estratégias e medidas disponíveis, atuando de forma integrada e sistémica nas reais necessidades e vulnerabilidades destas mulheres. A violência acontece porque as mulheres o permitem e a sociedade a reproduz nas suas relações dominantes. Assim sendo, é precisamente nesta conjugação entre fatores individuais e fatores de externos, de proteção e risco, que é possível à mulher lutar, pela sua dignidade e pelos seus direitos, ter as forças e motivação necessárias para se autonomizar e ultrapassar as barreiras, diminuindo as situações de adversidade e as suas próprias vulnerabilidades e mobilizando as suas redes de suporte (redes de apoio familiar e de amigos, organizações locais, redes de parceria) e acionando respostas e medidas previstas na legislação e nas políticas sociais e públicas.

Têm-se verificado ao longo dos anos e, como consequência de uma adoção, por parte do Serviço Social, de uma postura marcada pela dimensão ético-política, uma maior atuação quer ao nível da intervenção direta com as mulheres vítimas da violência doméstica, quer ao nível da luta e desenvolvimento das políticas sociais de combate à violência contra as mulheres. O serviço social é precisamente uma profissão que promove o desenvolvimento e a mudança social, o empowerment e o desenvolvimento da pessoa e não se limita a responder às necessidades das pessoas, mas que aposta no trabalho das suas capacidades e competências, privilegiando uma abordagem holística na sua intervenção (Amaro, 2015). O Assistente Social é um defensor dos Direitos Humanos e da Justiça Social, é um agente de mudança que realiza uma intervenção continuada junto de indivíduos, famílias, grupos e comunidades e é também um profissional com capacidade de se relacionar, investigar, agir e gerir. Neste sentido, o assistente social tem a formação e competências profissionais para intervir e acompanhar casos de mulheres vítimas de violência doméstica, ajudando-as na defesa da sua dignidade e reposição dos seus direitos sociais. De igual modo apoia a construção de um novo projeto de vida, através da mobilização de recursos, da aposta nas suas competências e potencialidades, da garantia dos seus direitos, da luta por melhores leis

e políticas. Apela-se, em paralelo, o desenvolvimento da dimensão teórico-metodológica, uma vez que é igualmente fundamental, a criação de novos saberes, novas estratégias e soluções para o bem-estar e segurança destas mulheres.

A investigação a que me propus realizar e que teve como fundamento um novo olhar para as possibilidades e percursos de mulheres vítimas de violência doméstica, teve como ponto de partida e sustentação o enfrentamento e resiliência das mesmas.

Considereei essencial descortinar os fatores de risco e de proteção individuais e externos destas mulheres e com isto trazer um entendimento mais profundo sobre os processos e percursos de resiliência realizados por mulheres vítimas de violência doméstica, uma vez que são as assunções que trazem ao de cima os silêncios e invisibilidades destas mulheres que prevalecem no estudo desta realidade. Concomitantemente desejei compreender de que forma o acompanhamento social em contexto de casa abrigo poderia revelar-se uma virtude e um passaporte para processos e percursos de resiliência mais eficazes e poderosos.

No entanto, abordar e trabalhar com a temática da violência doméstica, pressupõe a consciência de que se trata de um assunto delicado e bastante sensível. É necessário compreender os limites, no que toca, à recolha dos dados e, portanto, saber trabalhar com os recursos disponíveis. Considero que este aspeto se tornou um entrave para a minha investigação, no sentido em que tornou impossível o contacto com as mulheres vítimas de violência doméstica. Todavia, o contacto com a rede de profissionais que integram a equipa técnica de uma casa abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica, tornou-se preponderante uma vez que possibilitou-me encontrar, sobre a sua ótica, parte da realidade das próprias pessoas que experienciaram esta vivência.

Assim sendo, as limitações sentidas a nível metodológico passaram sobretudo por não ter entrevistado as próprias mulheres, uma vez que considero, que seria mais rico ter na primeira pessoa, as perceções e considerações que elas mesmas têm dos seus percursos de resiliência e das suas vulnerabilidades. Este acesso não foi possível por indicação dos próprios profissionais da CA que o consideraram invasor de privacidade destas mulheres e até doloroso para algumas delas. Depois o facto de não ter na minha amostra de participantes, nenhum profissional do serviço social, sendo que esta situação só foi conhecida quando me foram concedidas as entrevistas. Todo o sigilo que encerra a proteção destas mulheres não permite ter muitos dados prévios sobre a realidade das CA.

Também no que toca ao número de profissionais entrevistados, estando a realizar uma abordagem qualitativa e sendo este um estudo exploratório, tive de trabalhar com uma amostra teórica (onde os entrevistados são selecionados de acordo com as características do objeto de estudo) e mais do que a quantidade de entrevistas deu-se prioridade à riqueza da informação facultada o que permitiu uma análise mais aprofundada das entrevistas.

No que toca ao objetivo de se pretender estudar um modelo de resiliência, é segundo a literatura, necessário ser-se consistente e preciso no uso da terminologia, o que significa que se escolha *à priori* um marco conceptual que explique o processo de resiliência ou a interação dos diferentes fatores de resiliência e de risco. Ao não se pretender ir ao encontro das teorias da primeira geração e de autores que consideram que a resiliência acontece quando um indivíduo já se adaptou positivamente, assim como inferem apenas os aspetos presentes no indivíduo, é fulcral ter ao longo da investigação este aspeto sempre presente.

Um dos desafios dos estudos da resiliência tem incidido não só precisamente neste aspeto, mas também com a necessidade de os estudos que se baseiam no conceito de resiliência sustentarem-se no grupo específico a que se dirige a investigação e intervenção. Ao focar-me em específico em mulheres vítimas de violência doméstica, estou a permitir sistematizar percursos de resiliência com base numa circunstância específica em que o indivíduo se encontra e não apenas por meio de categorias definidas pela psicologia predominante.

Considero que uma das principais potencialidades e contributos deste estudo irá relacionar-se com o estudo da resiliência como guia de literatura, uma vez que pode ser importante para orientar estratégias de avaliação e planeamento de intervenções. Para além disto, a abordagem teórica que conduz a investigação, baseia-se num modelo de resiliência que não irá responsabilizar o indivíduo, ao invés irá ter em conta o seu contexto social e ecológico. Consequentemente, espero que isto possa permitir aos profissionais identificar e perceber melhor os fatores, redes e sistemas, tanto formais como informais, que podem colaborar e ser introduzidos no processo de intervenção. Este estudo pode ainda ser importante não só para os profissionais, mas como para as próprias mulheres, uma vez que abre a possibilidade de se relacionarem com algumas das histórias relatadas e ser um referencial de esperança, motivação e acreditar.

De facto, conclui-se, segundo as entrevistas realizadas, que a resiliência de mulheres vítimas de violência doméstica é complexa e varia consoante o maior ou menor grau em que se conjugam as potencialidades e as vulnerabilidades pessoais, relacionais e sociais, com os outros fatores de risco ou fatores protetores, conjugando fatores internos e externos. Uma determinada história de vida agregada a uma determinada conjuntura, vai, conseqüentemente, colocar em interação os fatores de risco e de proteção (internos e externos) que fazem parte da história de vida e percursos destas mulheres. Os casos relatados pelos entrevistados de histórias reais de mulheres vítimas de violência doméstica, ajudou a corroborar precisamente que a resiliência de vítimas de violência doméstica só pode ser analisada e entendida mediante estas interações.

Confirmou-se ainda que a resiliência pode ser trabalhada, ativada e potenciada, o acompanhamento social em contexto de casa abrigo revelou-se, no trabalhar da resiliência, um fator chave para a consciencialização, autonomização, bem-estar e realização das mulheres. Os profissionais que as acompanham nos seus projetos e percursos de vida e a relação que é estabelecida entre si, bem como a relação com as companheiras de casa, torna-se preponderante para desativar um conjunto de fatores de risco e reforçar, ou até mesmo, reativar e proporcionar novos fatores de proteção.

A balança que sustenta o trabalho realizado ao nível dos aspetos mais psicológicos, da segurança pessoal, da garantia da proteção social e desenho de um novo projeto de vida com dignidade, permite um maior equilíbrio emocional por parte das mulheres e ajuda a fomentar percursos de resiliência.

Não obstante, apontam-se preocupações maioritariamente relacionadas com as redes de sistemas de apoio e com a intervenção realizada com mulheres vítimas de violência doméstica. O distanciamento que parece existir, por via de uma hierarquia vertical, entre os órgãos de Poder Judicial e as estruturas de apoio a vítimas de violência doméstica, a nível nacional, tem impacto ao nível das decisões e da intervenção com estas mulheres, contribuindo inclusivamente para perpetuar sentimentos de injustiça e de descrença, dificultar os pedidos de ajuda e denúncia e, subsequentemente, dificultar percursos de inserção e de resiliência. A fraca disponibilização de recursos e respostas já consignados pelas políticas sociais e a “injustiça” que se cria quando é a MVVD a ter de sair de casa com os filhos e a perder a sua casa e os seus pertences.

Apela-se à continuidade de estudos que contribuam para novas ideias e conhecimentos e que permitam uma maior parceria entre os profissionais técnicos do terreno e os magistrados. Desta forma, destaca-se como prioridade o saber atuar de forma articulada e sistémica, sendo crucial o processo de ajuda, o restabelecimento das relações familiares saudáveis, a reconstrução do projeto de inserção social, o trabalho em rede e em parceria de todos os sectores de bem-estar, de acordo com o quadro legal instituído, que pretende mobilizar recursos e competências transversais a diversos serviços e ministérios da tutela.

Seria também interessante, perceber como o quadro legal poderia programar a proteção das mulheres e crianças vítimas de violência doméstica fazendo manter a mãe e os filhos na residência de família, e apostando no afastamento e reeducação do agressor. Para investigações futuras, o estudo da resiliência em homens vítimas de violência doméstica, uma vez que o fenómeno ganha contornos totalmente diferentes, que se fazem sentir ao nível individual social, legal, o que possivelmente poderá influenciar as formas de enfrentar estas situações também de forma díspar em relação às mulheres.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. (2017), Estatísticas APAV: relatório anual 2017.
- Albuquerque (2017), “Abordagens éticas da intervenção social”, Neves & Félix (org.), *Ética aplicada: Proteção Social*, Lisboa: Edições70.
- Albuquerque, M. A. D. (2010). Casas-Abrigo para Mulheres e Crianças Sobreviventes de Violência Doméstica: Uma Experiência, 2010. Doctoral Dissertation, Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, Universidade Nova de Lisboa.
- Amaro, I. (2015), *Urgências e Emergências do Serviço Social*, Lisboa: UCE.
- , (2012), *Urgências e Emergências do Serviço Social- Fundamentos da profissão na contemporaneidade*, Lisboa: UCE.
- Anaut, M., Pestana, E., & Fonseca, F. (2005). *A resiliência: ultrapassar os traumatismos*, Lisboa: Climepsi.
- Araújo, M. D. F. (2008), Gênero e violência contra a mulher: o perigoso jogo de poder e dominação, *Psicología para América Latina*, 14, São Paulo: UNESP.
- Bourdieu, Pierre (1998), “Chapitre I: Une image grossie”, *La domination masculine*, Paris: Seuil, pp. 11-59.
- CIG (2016), Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situação de Violência Doméstica e Violência de Género, Lisboa.
- CIG (2014), Violência doméstica: compreender para intervir Guia de Boas Práticas para Profissionais de Instituições de Apoio a Vítimas, Lisboa.
- Coelho, Lina (2013), “Mulheres e Desigualdades em Portugal: Conquistas, Obstáculos, Contradições e Ameaças”, Coimbra: Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra e Centro de Estudos Sociais
- Costa, A.C.G. (2007). *A resiliência*. Faculdade de Medicina, Lisboa.
- Czapski, A. R. S. (2014). O assistente social no atendimento à violência doméstica contra a mulher. *Travessias*, 6(1), Brasil: UNIOESTE, pp. 313-328.

- Davies, M. (Ed.). (2008). *The Blackwell companion to social work*. John Wiley & Sons. Wiley-Blackwell, caps.2.4, 4.3, 4.6.
- De Beauvoir, S. (2015), *O segundo sexo*, Portugal: Nova Fronteira.
- Deslandes, S. F. (2003), Resiliência e maus-tratos à criança Resilience and child abuse, *Cad. Saúde Pública*, 19(1), Brasil, pp. 227-235.
- Dias, S. e Gama, A., (2019), *Introdução à Investigação Qualitativa em saúde Pública*, Coimbra: Almedina.
- Dominelli, L., & Campling, J. (1997), *Sociology for social work*, London: Macmillan.
- Dominelli (2000) apud Davies, M (2008). *The Blackwell companion to social work*. John Wiley & Sons. Wiley-Blackwell, caps.2.4, 4.3, 4.6
- Dominelli, L. (2002), *Feminist social work theory and practice*, Nova York: Palgrave Macmillan.
- Ferreira. (2000), A GLOBALIZAÇÃO DAS POLÍTICAS DE IGUALDADE ENTRE OS SEXOS, *Centro de estudos sociais*, 2(3), Faculdade de Economia da Universidade de Coimbra: æquo, pp. 13-42.
- Freitas, J. (2010), *Desigualdades em distâncias: gênero, classe, humilhação e raça no cotidiano do emprego doméstico*, São Paulo: Universidade de São Paulo.
- Ghiglione, R., & Matalon, B. (1996), *O inquérito. Teoria e Prática*. Oeiras: Celta, caps.1, 2.2.5.
- Gomes, N. P., Diniz, N. M. F., Araújo, A. D. S., & Coelho, T. M. D. F. (2007), Compreendendo a violência doméstica a partir das categorias gênero e geração, *Acta Paul Enferm*, 20(4), Salvador: EPE, pp. 504-8.
- Grotberg, E. H. (2005), *Introdução: novas tendências em resiliência. Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*, Porto Alegre: Artmed.
- Guerra, Paulo., & Gago, Lucília. (2016), Violência Doméstica: implicações sociológicas, psicológicas e jurídicas do fenómeno-CIG. Caderno Especial CIG: Centro de Estudos Judiciários.

- Guerra, I. (2006), *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo. Sentidos e formas de uso*, São João do Estoril: Principia.
- Héritier, F. (1998), A valência diferencial dos sexos na base da sociedade?, *Masculino/Feminino: O Pensamento da Diferença*, Lisboa: Piaget, 15-28.
- Infante, F. (2005), A resiliência como processo: uma revisão da literatura recente. *Resiliência: descobrindo as próprias fortalezas*, Porto Alegre: Artmed, pp. 23-38.
- Khoury, H. T. T., & Matos, L. C. R. (2005), Perdas e luto em idosos: formas de enfrentamento e resiliência. *Caderno de Resumos, IV Jornada de Estudos e Pesquisas sobre Envelhecimento Humano na Amazônia*, Belém: UFPA.
- Labronici, L. M. (2012), Processo de resiliência nas mulheres vítimas de violência doméstica: um olhar fenomenológico, *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 21(3), Florianópolis: Texto Contexto Enferm, pp. 625-32.
- Lisboa, T., & Aparecida Pinheiro, E. (2005), A intervenção do Serviço Social junto à questão da violência contra a mulher, *Revista Katálysis*, 8(2), Florianópolis: Dialnet, pp. 199-210.
- Lisboa, M., Barroso, Z., Patrício, J., & Leandro, A. (2009), *Violência e Género: Inquérito Nacional sobre a violência exercida contra mulheres e homens*. Lisboa: CIG.
- Marinho, Aguiar, Vasconcelos & Leite. (2011), A RESILIÊNCIA NOSSA DE CADA DIA: UMA REVISÃO DA LITERATURA. *Revista de Psicologia*, 5(14), Brasil: Idonline, pp. 72-79.
- Martins, Pereira, João, Monteiro, Cordeiro & Cardoso (2015), *Manual de formação “É de Género”: Igualdade de género, Diversidade e Cidadania Global*. Santa Maria da Feira: Rosto Solitário.
- Meireles, M. D. S. (2012), *A integração em casa abrigo como forma de reorganização do projeto de vida* (Bachelor's thesis, [sn]), Universidade Fernando Pessoa Faculdade de Ciências Humanas e Sociais, Porto.

- Narvaz, M., Koller, S. H. (2006), A invenção da família. *Pensando Famílias*, 7 (9), pp. 121-134.
- Neves & Brasil (2018), “A intervenção junto de mulheres vítimas de violência doméstica na intimidade em Portugal: percursos, paradigmas, práticas e desafios”, Dias (org.), *Violência Doméstica e de Género*, Lisboa: Pactor, pp.175-185.
- Oliveira, A. (2016), *A teoria das forças: um referencial para a prática na intervenção*, Lisboa: UCE.
- Patto. (2017), “Ética, Lei e Deontologia no Serviço Social: dilemas e mediação”, Neves & Félix (org.), *Ética Aplicada: Proteção Social*, Lisboa: Edições70, pp.73-93.
- Paulino, M., & Rodrigues, M. (2016). *Violência doméstica: identificar, avaliar, intervir*. São João do Estoril: Prime Books.
- Perista, H., & Silva, A. (2005), *Impacto em função do Género: Avaliação de Medidas de Política*. Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres, Presidência do Conselho de Ministros.
- Poirier, J., Clapier-Valladon, S., & Raybant P. (1995), *História de vida, Teoria e Prática*. Oeiras: Celta Editora.
- Ribeiro, J. C. (2006), *Resiliência e Serviço Social na Ótica dos Direitos Humanos*, Belém: UFPA.
- Ribeiro, J. C. (2014), Resiliência em assistentes sociais que atuam na proteção social especial PSE-de Belém do Pará
- Rodrigues, S. (2014), Família, migração, trabalho doméstico e desigualdades de género, *Revista de Estudos Interculturais do CEI*, 2 (1), Faculdade de Ciências Humanas e Sociais da Universidade do Algarve: Instituto Politécnico do Porto. Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto.
- Serra, S. (2017), *O apoio às vítimas de violência conjugal: um estudo de caso a partir das representações das vítimas na UMAR do Porto*, Vila Real: UTAD.
- Strey, M. N., Cabeda, S. T. L., & Prehn, D. R. (2004), *Gênero e cultura: questões contemporâneas*, Porto Alegre: Edipucrs.

- Sulsbach, P. A. (2018), A resiliência das mulheres que sofreram violência doméstica: uma revisão. *Revista Internacional Interdisciplinar INTERthesis*, 15(1), Florianópolis, pp. 111-129.
- Vieira, I. (2017), *A participação: um paradigma para a intervenção social*, Lisboa: UCE.
- Walsh, F. (1998), *Strengthening family resilience*, New York; London: The Guilford Press.
- Yunes, M. A. M. (2003), Psicologia positiva e resiliência: o foco no indivíduo e na família, *Psicologia em Estudo*, 8, Maringá, pp.75-84.
- Yunes, M. A. M., & Szymanski, H. (2001), Resiliência: noção, conceitos afins e considerações críticas. *Resiliência e educação*, 2, pp. 13-42.

## **APÊNDICES**

## APÊNDICE A – Guião de Entrevista para Profissionais

### Tópico [01] Identificação

**Objetivo:** recolher algumas variáveis simples de caracterização dos entrevistados, de modo a situá-los socialmente.

- Idade
- Género
- Habilitações Literárias
- Área de Formação
- Ocupação profissional atual (ou última ocupação profissional)
- Duração da sua atividade profissional na Casa de Abrigo

### Tópico [03] Trajetória Profissional

**Objetivo:** compreender alguns aspetos da trajetória profissional do(a) entrevistado(a), no sentido de perceber o seu caminho profissional percorrido e a sua atualização de competências na área da violência doméstica.

- Pode-me falar um pouco sobre a sua trajetória de formação e de profissão?
- E quais foram as suas estratégias de profissionalização? (mais precoces ou mais tardias, mais formais ou mais informais, mais rotineiras ou mais estratégicas) (na área da violência doméstica).
- Ao longo da sua carreira, como é que tem feito a sua atualização profissional? (na área da violência doméstica)

### Tópico [02] Atividade Profissional

**Objetivo:** recolher informação sobre o historial dos profissionais, de maneira a perceber o seu nível de experiência.

- Para começar, pode-me falar sobre as Competências profissionais que tem? (de carácter teórico, metodológico, relacional ou operativo)
- Qual é a sua função/papel na instituição a que presta serviços?
  - Problemas e soluções/Inovação profissional (“o que gostava mesmo de saber eram alguns problemas difíceis que têm surgido na sua atividade profissional” e “que soluções encontrou para estes problemas?”)

#### Tópico [04] O encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica para Casa Abrigo

**Objetivo:** compreender o processo de encaminhamento de MVVD para Casa Abrigo, no sentido de perceber os vários procedimentos que são necessários, os vários contextos e motivos pelos quais estas mulheres chegam à Casa Abrigo.

- Gostaria que me começasse por falar agora do processo de encaminhamento de MVVD para Casa Abrigo, como é que estas mulheres chegam cá?
- O que é que é necessário que estas mulheres façam para que possam garantir a sua proteção?
- Tendo em conta a experiência das mulheres que acompanha, quais são as principais dificuldades e frustrações sentidas durante este processo e quais as facilidades que consideram já existir?
- Tendo em contas as dificuldades e frustrações sentidas, estas mulheres falam sobre possíveis soluções que gostariam que existissem para as minimizar?

#### Tópico [05] Questões de Segurança

**Objetivo:** compreender como é que nos procedimentos da Casa Abrigo se constroem as condições de segurança destas mulheres e filhos, caso os tenham.

- Como é que conseguem preservar o anonimato destas mulheres e crianças?
- Já existiu situações em que isto falhou? Porquê? (Caso a resposta seja afirmativa perguntar como resolveram a situação e quais as repercussões na vida dessa(s) mulher(es))

#### Tópico [06] Processos de Acompanhamento

**Objetivo:** compreender como é feita a reconstrução da história de vida destas mulheres, através da capacitação e das competências que repõem a dignidade humana e os direitos de cidadania

- Como é que é construído o projeto de vida destas mulheres, de forma a que passe de vítima para mulher cidadã de direitos?
- Quais são as estratégias utilizadas?
- E como é que se trabalha o não retorno à relação? Como é que se mantém essa consciência para que estas mulheres não voltem para o companheiro?
- Como é que se trabalha a resiliência destas mulheres?
- Na sua opinião, quais são os fatores que precisam de ser trabalhados em contexto Casa Abrigo, para aumentar a resiliência de vítimas de violência doméstica?

## Tópico [07] **Relato de um percurso de resiliência**

**Objetivo:** compreender, através do olhar e das experiências profissionais dos entrevistados o processo de resiliência de vítimas de violência doméstica.

- Tendo em conta as histórias que acompanha ou já acompanhou, gostaria que me contasse uma história de sucesso e insucesso de um percurso de resiliência.
  - Quais é que são os fatores facilitadores nas histórias que conhece? E quais são os fatores de risco?
  - Quais são as origens e motivos das forças destas mulheres para lidar com estas situações? E das suas fraquezas?
  - Quais foram os fatores-chave que despaletaram a denúncia? E quais foram os fatores que a impediram?
  - Gostaria de falar em mais alguma situação que ache relevante e pertinente acrescentar, tendo em conta a sua experiência profissional e pessoal no contacto com vítimas de violência doméstica?
-

**APÊNDICE B – Grelha de Análise**

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Análise</b>	<b>Unidade de Contexto</b>
<b>Profissional de intervenção Social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>		
	<b>Motivações no trabalho</b>		
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>		
	<b>Resiliência Profissional</b>		

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Análise</b>	<b>Unidade de Contexto</b>
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>		
	<b>Segurança</b>		
	<b>Segurança em contexto de casa abrigo</b>		
	<b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b>		
	<b>Facilidades no contexto da segurança</b>		
	<b>Experiência de VVD- Frustrações e satisfações</b>		
	<b>Experiência dos técnicos- Frustrações e satisfações</b>		
	<b>Soluções para as frustrações</b>		

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Análise</b>	<b>Unidade de contexto</b>
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>		
	<b>Papel dos técnicos</b>		
	<b>Papel conjunto</b>		
	<b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>		
	<b>O projeto de vida</b>		

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Análise</b>	<b>Unidade de contexto</b>
<b>Resiliência e Bem-estar</b>	<b>Perceção sobre a resiliência pelos técnicos</b>		
	<b>Fatores de proteção</b>		
	<b>Fatores de risco</b>		
	<b>Trabalhar a resiliência</b>		
	<b>Estratégias para promover a resiliência</b>		
	<b>Trabalhar o não retorno à relação</b>		
	<b>Casos de sucesso</b>		

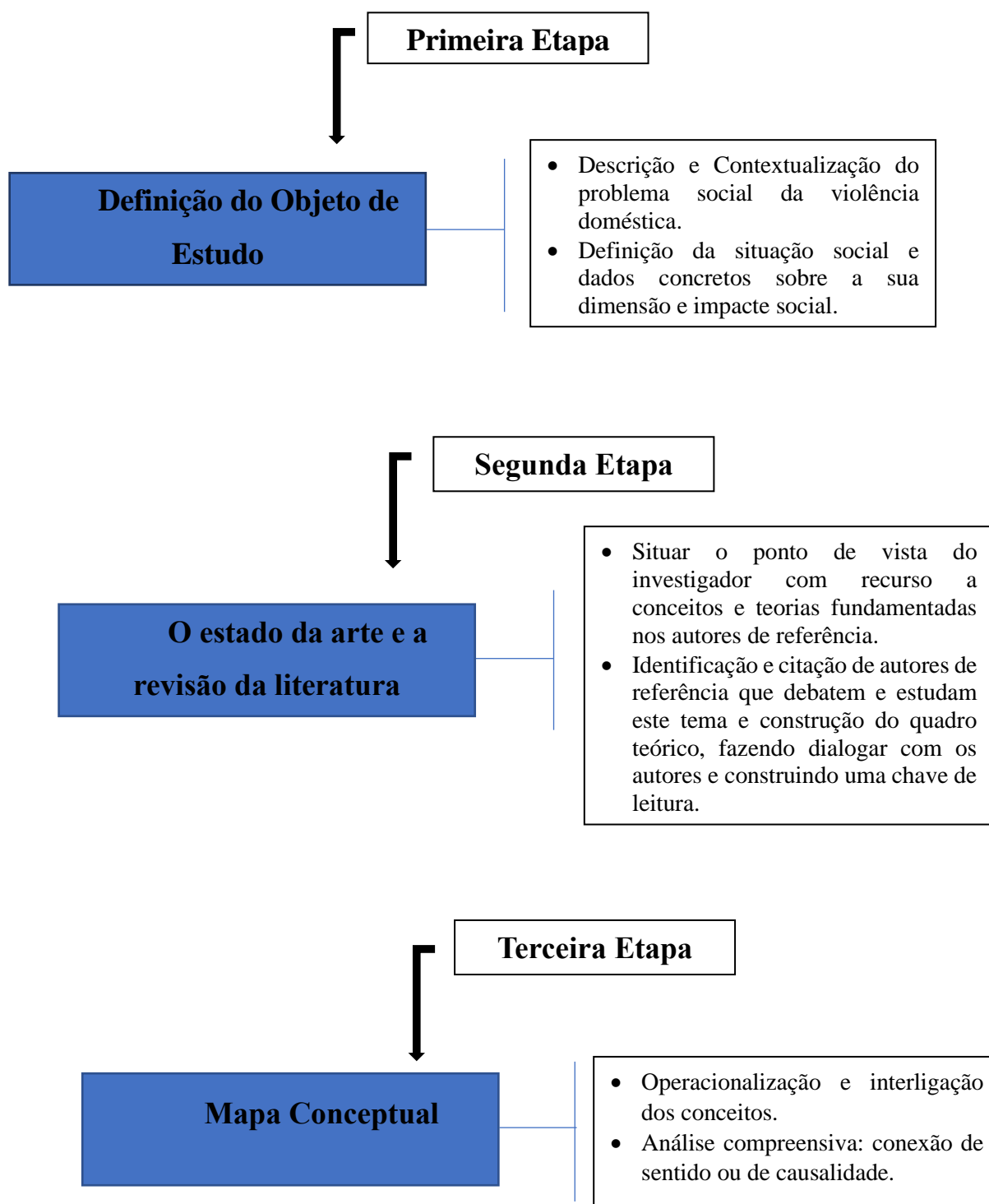
<b>Casos de insucesso</b>		
<b>Origem e causa das forças</b>		
<b>Origem e causa das fraquezas</b>		
<b>Fatores que incentivam a denúncia</b>		
<b>Fatores que condicionam a denúncia</b>		
<b>Resiliência profissional</b>		

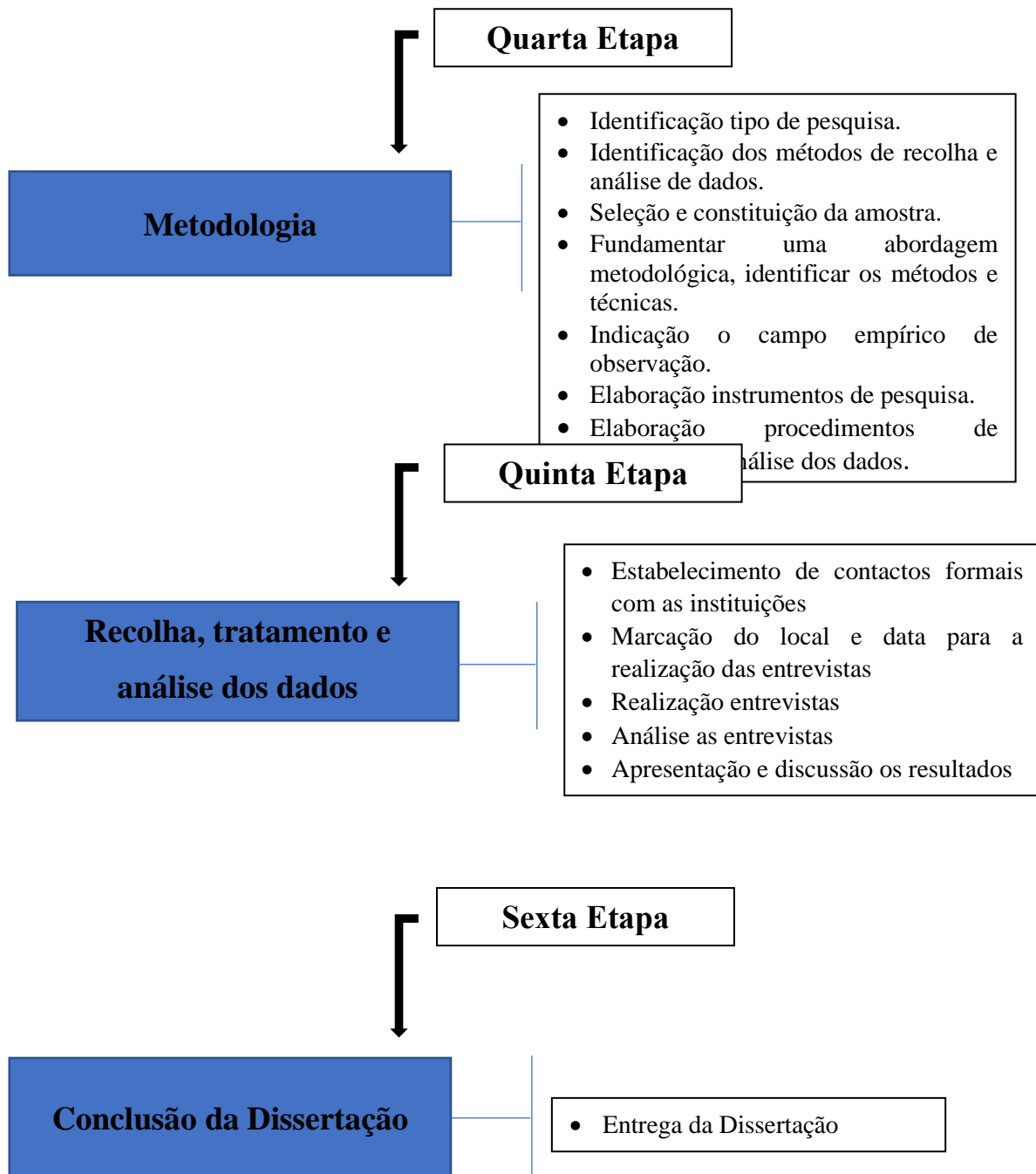
### APÊNDICE C - Cronograma

Atividade(s)	2018												2019			
	Jan	Fev	Mar	Abr	Ma	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
Identificação do objeto de estudo do quadro teórico e da metodologia															✓	
Continuação do levantamento de bibliografia necessária à investigação	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Contacto com o campo de pesquisa									✓	✓	✓		✓	✓		
Definição dos instrumentos para a construção do guião de entrevista e outras ferramentas de avaliação								✓								
Coleta de dados											✓		✓	✓		
Processamento e análise dos dados											✓	✓	✓	✓	✓	
Interpretação dos resultados e atualização bibliográfica													✓	✓	✓	
Entrega da pesquisa																✓

## APÊNDICE D – Percurso e Etapas de Investigação

A pesquisa bibliográfica é transversal. A redação da dissertação é transversal.





## **Anexos**



## Anexo A - Apresentação de uma proposta de guião

### Guião de Entrevista para Vítimas de Violência Doméstica

#### Tópico [01] Identificação

**Objetivo:** recolher algumas variáveis simples de caracterização dos entrevistados, de modo a situar os mesmos socialmente.

- Idade
- Género
- Situação civil
- escolaridade
- Condição perante o trabalho (profissão a tempo inteiro, profissão a tempo parcial, estudante, reformado, incapacitado, desempregado, outra situação)
- Ocupação profissional atual (ou última ocupação profissional)
- Data da denuncia
- Duração da relação com o companheiro
- N° de filho(s) e idade(s)
- Idade do companheiro
- Duração do acolhimento em Casa de Abrigo

#### Tópico [02] História Familiar

**Objetivo:** Compreender a história familiar das entrevistadas e a relação do entrevistado com a mesma, destacando os períodos da infância e da juventude.

Será que poderia por começar por falar da sua infância e juventude, descrevendo a relação que tinha com os seus pais nessa altura?  
E se tivesse de descrever a relação dos seus pais? Tem irmão(s)? Se sim, como é que descreveria também a sua relação com eles?  
De forma breve, como é que descreveria a sua mãe, seu pai e o(s) seu(s) irmão(s)?  
Se tivesse de relatar um dia típico do dia-a-dia da sua família como é que o faria?  
Gostaria agora para terminar que me falasse um pouco sobre os seus filhos, se possível (aplicar esta pergunta apenas às mulheres que tenham filhos).

#### Tópico [03] Confrontação com a violência

**Objetivo:** Compreender em que momento a entrevistada se confrontou com situações de violência e a sua perceção sobre essa realidade (caso a entrevistada aborde essa questão nas perguntas anteriores, servir de ligação para as seguintes perguntas).

- Recorda-se do momento em que se confrontou pela primeira vez com a violência entre um casal? (Caso não se refira a si mesma) Era próxima desse casal?
- Conseguiu perceber desde logo que estava perante uma situação de violência doméstica?
- Quais foram os motivos/aspetos/causas que a levaram a considerar essa situação como violência?
- O que achou dessa situação? E o que acha atualmente da mesma?

#### **Tópico [04] Percepção sobre a sua situação de risco**

**Objetivo:** Compreender a noção de risco e adversidade percebido pela entrevistada e compreender quais os fatores que contribuíram para que esse risco estivesse presente.

Falando agora especificamente da sua situação e experiência, considera que o período pelo qual passou foi de risco e adversidade? O que é que a leva a dizer isso?

A que riscos sentiu que estava exposta?

Em que momentos sentiu que esses riscos aumentavam ou diminuía?

Considera que para além da relação a que estava exposta existiram outros fatores que contribuíram para aumentar esse período de adversidade? Quais? (ex. Serviços de apoio a VVD, família, amigos)

Quais é que foram as maiores dificuldades que sentiu durante esse período para que conseguisse minimizar esses riscos?

#### **Tópico [05] Percepção sobre a suas forças, enfrentamento, capacidade de superação**

**Objetivo:** Compreender como a entrevistada percebe as suas forças e capacidades de lidar e enfrentar a situação, tentando compreender qual a origem destas.

Para si o que é que é ser uma pessoa forte? E uma pessoa fraca?

De forma geral, se tivesse de se caracterizar, caracterizava-se como uma pessoa forte ou fraca? Justifique.

E nesta situação em específico considera que o foi? (caso refira que foi fraca, perguntar o que é que a impediu de reagir e caso refira que foi forte perguntar o que é que a fez reagir).

Dessa adversidade e riscos que referiu anteriormente o que é que sentiu que lhe deu mais força para que tivesse vontade de os ultrapassar?

Que momento(s) é que lhe deram maior capacidade para resistir?

Consegue descrever uma situação em que sentiu que estava em risco e qual(ais) a(s) estratégia(s) que utilizou para sair dessa situação?

Considera que a sua estratégia funcionou ou não? Porque motivo?

Atribui a origem dessas forças a alguém ou qualquer outro motivo/situação?

#### **Tópico [06] Fatores contextuais**

**Objetivo:** Compreender as redes de suporte das entrevistadas e de que forma é que estas contribuíram para o aumento da sua resiliência.

Em quem conseguiu partilhar que estava a passar por esta situação?

Quem é/são a(s) pessoa(s) que considera que mais contribuiu para que conseguisse enfrentar esta situação? Que tipo de ajuda lhe deram?

Qual foi o papel da sua família e da família do seu (ex)companheiro, no processo de enfrentamento e procura de ajuda? Que tipo de ajuda lhe deram? E o papel dos seus vizinhos e comunidade? Que tipo de ajuda lhe deram?

E o papel dos profissionais, Serviços e Instituições de apoio a VVD nesse processo? Que tipo de ajuda lhe deram?

Tendo em conta o que disse, eram estas as ajudas que de facto estava à espera?

De forma geral, considera que as ajudas que os serviços lhe deram foram suficientes para enfrentar a sua situação e escolher outro percurso de vida?

**O que é que me pode dizer sobre a sua capacidade para lidar com situações de perigo ou risco? Consegue-me dar algum exemplo?**

---

**Tópico [07] Casa de abrigo e a sua contribuição para o aumento da resiliência**

**Objetivo: Compreender de que forma a casa de abrigo que acolhe estas mulheres está a desenvolver estratégias para o aumento da resiliência das entrevistadas.**

**Considera que a casa abrigo a acolheu bem e deu as condições para se refazer desta situação, ter um novo projeto de vida e desenvolver as suas competências? Pode-me dar alguns exemplos concretos?**

**Considera que os profissionais estão a apostar no desenvolvimento e promoção das suas competências e capacidades? Pode-me falar um pouco sobre isso?**

**O que acha que seria um bom modelo de acompanhamento em situações de violência doméstica?**

---

## Anexo B- Fatores de Risco

Factores de Risco	Breve explicação
<p>História prévia de violência, na relação</p>	<p>A ocorrência de agressões anteriores constitui um dos factores de risco mais bem estabelecidos quanto à probabilidade de agressões futuras. A natureza da violência precedente pode incluir: ameaças, uso de armas, agressões ou tentativas de agressão. Pessoas com passado violento têm maior probabilidade de se envolver de forma mais frequente e mais grave em violência familiar do que as que não têm um passado violento. Isso pode acontecer mesmo que a violência não tenha sido direccionada, numa primeira fase, para membros da família. Outras vítimas podem incluir desconhecidos/as, conhecidos/as e / ou autoridades policiais. Assim, suspeitos com uma história de violência contra as parceiras apresentam um risco particularmente elevado de cometer um comportamento de violência com maior nível de severidade (cf. Monahan, 1981; Kropp, Hart, Webster &amp; Eaves, 1994; Kropp, Hart &amp; Belfrage, 2005).</p>
<p>Separação, tentativa de separação ou distanciamento emocional</p>	<p>A separação, real ou potencial, foi registada em todos os estudos como principal factor de risco para o exercício da violência severa/homicídio. Nalgumas relações, a separação pode constituir o ponto de viragem com o aumento em frequência e/ou gravidade da violência e, noutros casos, a violência tem início após a separação. Alguns estudos referem que a tentativa de separação ou a separação é o factor precursor em 45% dos homicídios. Sair da relação de violência pode significar o agravamento dos factores de risco pré-existentes. Muitas vítimas/sobreviventes permanecem com o agressor porque têm medo que a separação possa aumentar o risco de agressão letal. A motivação para a perseguição (<i>Stalking</i>) inicia-se muitas vezes associada à separação por parte das vítimas/sobreviventes. Os dados dos estudos sugerem que o período mais crítico se situa nos primeiros dois meses após a separação (Campbell <i>et al.</i>, 2003; Hilton &amp; Harris, 2007; Kropp, 2008).</p>
<p>Perseguição persistente/ stalking à vítima</p>	<p>O <i>stalking</i> ou perseguição persistente da vítima é um factor de risco associado à violência letal cometida contra as mulheres. Os comportamentos de <i>stalking</i> podem ocorrer durante a relação de vivência entre a vítima/sobrevivente e o agressor com comportamentos como: controlo de horários/ telemóvel/ emails; ameaças de violência física, com armas de fogo; telefonemas para o local de trabalho; vigilância; isolamento social; sentido de posse e ciúme. Após a separação, a perseguição pode iniciar-se, permanecer ou intensificar-se e direccionar-se também para outras pessoas das relações íntimas e sociais da vítima/sobrevivente, manifestando-se através de envio de emails/sms/internet intrusivos; presença constante em locais sociais frequentados pela vítima/sobrevivente; destruição de bens; vigilância; tentativa de relações sexuais forçadas; envolver outros/as nas estratégias de <i>stalking</i> (<i>proxy stalking</i>). A taxa de homicídios em casos de <i>stalking</i> é 5 vezes mais alta, segundo alguns estudos (Campbell <i>et al.</i>, 2003; Websdale, 2000 e Koziol-McLain <i>et al.</i>, 2006, cit. in Klein, 2009).</p>
<p>Escalada na intensidade e na frequência da violência</p>	<p>Um antecedente comum à ocorrência de violência severa/ homicídio é a escalada da violência. No entanto, isso nem sempre se verifica, por vezes a violência pode encontrar-se num nível constante e, em seguida, sem que fosse “expectável” resultar em homicídio. Algumas investigações apontam para uma taxa de homicídios 5 vezes superior quando existe escalada da violência (Campbell <i>et al.</i>, 2003; Websdale, 2000 e Koziol-McLain <i>et al.</i>, 2006, cit. in Klein, 2009).</p>

**Presença de indicadores psicopatológicos em relação ao agressor**

Os indicadores psicopatológicos que mais surgem associados a um quadro de maior severidade nos quadros de violência letal são: perturbação obsessiva/possessividade ou ciúme patológico; perturbações do sono (por vezes sob tratamento médico); depressão; psicoses, muitas vezes acompanhadas de ideação, planos ou tentativas de suicídio e/ou de homicídio.

Os estudos sugerem que existência de doença mental pode ser um factor de risco consistente para a ocorrência de violência. Contudo, esta questão é mais pertinente sempre que o doente se encontra clinicamente descompensado, por ter cessado a toma da medicação prescrita ou por alterar deliberadamente essa prescrição. Casos de homicídio seguidos de suicídio têm sido associados a agressores que têm problemas de saúde mental, particularmente de depressão. As ameaças de suicídio têm sido referidas como um potencial indicador de homicídio em casos de violência doméstica, quer de crianças ou de outros elementos familiares. Desta forma, um sujeito suicida deve também ser considerado um potencial homicida, já que desenvolve igualmente um quadro de ideação homicida.

O pensamento obsessivo/possessividade/ciúme patológico e o comportamento de perseguição são comportamentos altamente relacionados.

**Utilização de arma em anteriores situações de violência; ameaças/acesso/posse de armas**

Agressores com acesso a armas, especialmente armas de fogo, estão muito mais propensos a ferir gravemente ou matar uma vítima. Os estudos indicam que mulheres ameaçadas ou agredidas com arma têm 20 vezes mais probabilidade de serem mortas e que, quando existe arma em casa, as mulheres agredidas têm 6 vezes mais probabilidade de serem mortas. A utilização de uma arma no episódio prévio indica um elevado nível de risco. Este comportamento anterior é um preditor do comportamento futuro (Campbell *et al.*, 2003; Block, 2004, cit. in Klein, 2009).

**O abuso de drogas ou álcool**

O abuso no consumo de drogas, ilícitas ou de prescrição, de álcool ou de inalantes podem conduzir a dificuldades no funcionamento interpessoal e social e aumentar o risco de violência. A utilização de substâncias psicotrópicas pode desencadear psicoses temporárias. Nestas situações, os estudos apontam para uma probabilidade de homicídio 4 vezes mais alta (Websdale, 2000; Campbell *et al.*, 2003).

**Violência sexual**

Os estudos revelam que, em casos de agressores com um passado de práticas de abuso sexual, as vítimas estão expostas a comportamentos mais violentos, constituindo este facto um risco agravado (cf. Brookman, 2005; Campbell *et al.*, 2003; Frye *et al.*, 2005; Glass *et al.*, 2004; D'Cruze, Walkate & Pegg, 2006; McFarlane *et al.*, 2005). Alguns estudos indicam que as vítimas de violência doméstica sujeitas a violência sexual têm maior probabilidade de sofrer episódios de violência física grave e potencialmente letal (1 em cada 12 destes agressores são considerados agressores de alto risco). Alguns estudos apontam para uma probabilidade 7,5 vezes superior de ocorrência de homicídio, quando existe história de violência sexual (Campbell *et al.*, 2003 e Koziol-McLain *et al.*, 2006, cit. in Klein, 2009; Campbell *et al.*, 2009).

**Violação de medidas judiciais**

A violação de ordens judiciais destinadas a proteger a vítima indicam que o agressor não está disposto a acatar as ordens do tribunal. Tal comportamento deve ser considerado como um indicador sério do aumento do risco de violência no futuro.

Fonte - Associação de Mulheres contra a Violência (2013)

## Anexo C- Principal legislação e informação de referência na área da violência doméstica em Portugal

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA – IDENTIFICAR | AVALIAR | INTERVIR

**Quadro 1 – Principal legislação e informação de referência na área da Violência Doméstica em Portugal.**

I – Violência Doméstica – Enquadramento Penal	
<b>Código Penal (CP)</b>	<p><b>Artigos 152º, 152º-A e 152º-B</b> – Alterados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 7/2000, de 27 de Maio. Altera o artigo 152º do CP.</li> <li>• Lei n.º 59/2007, de 4 de Setembro. Introduce o crime de Violência Doméstica.</li> <li>• Lei n.º 19/2013, de 21 de Fevereiro. Altera o artigo 152º do CP.</li> </ul>
<b>Código do Processo Penal (CPP)</b>	<p><b>Artigos 82º-A, 200º, 201º, 281º e 282º</b> – Alterados por:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 59/98, de 25 de Agosto. Altera os artigos 200º e 281º do CPP.</li> <li>• Lei n.º 7/2000, de 27 de Maio. Altera os artigos 281º e 282º do CPP.</li> <li>• Lei n.º 48/2007, de 29 de Agosto. Altera o CPP.</li> <li>• Lei n.º 26/2010, de 22 de Julho. Entre outras medidas, altera o conceito de criminalidade violenta, onde se inclui o crime da Violência Doméstica.</li> <li>• Lei n.º 20/2013, de 21 de Fevereiro. Altera o artigo 281º do CPP.</li> </ul>
II – Violência Doméstica – Legislação nacional e informação de referência	
1 – Prevenção e apoio à vítima	
<b>1.1 – Geral</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 112/2009, de 16 de Setembro. Estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas (1ª versão).</li> <li>• Lei n.º 19/2013, de 21 de Fevereiro (2ª versão).</li> <li>• Retificação n.º 15/2013, de 19 de Março (3ª versão).</li> <li>• Lei n.º 82-B/2014, de 31 de Dezembro (4ª versão).</li> <li>• Lei n.º 129/2015, de 03 de Setembro (5ª versão, a mais recente).</li> </ul>
<b>1.2 – Acesso ao direito e aos tribunais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 34/2004, de 29 de Julho. Altera o regime de acesso ao direito e aos tribunais.</li> <li>• Lei n.º 47/2007, de 28 de Agosto. Altera o regime de acesso ao direito e aos tribunais da 1ª Lei.</li> <li>• Acórdão do Tribunal Constitucional n.º 637/2013, de 21 de Outubro. Declarada inconstitucional a interpretação segundo a qual o juiz pode conceder provimento à impugnação apresentada pela parte contrária, sem que ao beneficiário do apoio judiciário seja dado conhecimento da impugnação e sem que lhe seja dada possibilidade de a contraditar.</li> <li>• Decreto-Lei n.º 34/2008, de 26 de Fevereiro. Aprova o Regulamento das custas processuais.</li> <li>• Lei n.º 7-A/2016, de 30 de Março. Altera o Regulamento das custas processuais relativamente às pessoas a quem tenha sido atribuído o Estatuto de Vítimas de crime de violência doméstica.</li> </ul>

MAURO PAULINO | MIGUEL RODRIGUES

<b>1.3 – Atendimento às vítimas de violência doméstica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 6/99, de 8 de Fevereiro. Cria, na dependência do Ministro da Administração Interna, uma equipa de missão com o objetivo de implementar e aplicar o projeto INOVAR (Iniciar uma Nova Orientação à Vítima por uma Atitude Responsável).</li> <li>• Protocolo n.º 17/2000, de 22 de Maio. Torna público o protocolo celebrado entre o Ministro da Justiça, a Ministra para a Igualdade e a Associação Portuguesa de Apoio à Vítima (APAV) relativo ao serviço de atendimento telefónico permanente às vítimas de violência doméstica.</li> <li>• Portaria n.º 1593/2007, de 17 de Dezembro. Cria um balcão único virtual para apresentação de denúncias de natureza criminal e estabelece os procedimentos a adotar pela GNR, PSP e SEF com vista à prestação do novo serviço.</li> <li>• Decreto-Lei n.º 114/2011, de 30 de Novembro. Procede à transferência de competências dos governos civis, no âmbito da competência legislativa do Governo, para outras entidades da Administração Pública, estabelece as regras e os procedimentos atinentes à liquidação do património dos governos civis e à definição do regime legal aplicável aos seus funcionários, até à sua extinção.</li> </ul>
<b>1.4 – Combate à violência sobre as mulheres</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolução da Assembleia da República n.º 17/2007, de 26 de Abril. Sobre a iniciativa "Parlamentos unidos para combater a violência doméstica contra as mulheres".</li> <li>• Resolução da Assembleia da República n.º 111/2009, de 18 de Dezembro. 10º Aniversário do Dia pela Eliminação da Violência contra as Mulheres.</li> </ul>
<b>1.5 – Casas de abrigo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 107/99 de 3 de Agosto. Criação da rede pública de casas de apoio a mulheres vítimas de violência.</li> <li>• Decreto-Lei n.º 323/2000 de 19 de Dezembro. Regulamenta a Lei n.º 107/99, de 3 de Agosto.</li> <li>• Decreto Regulamentar n.º 1/2006, de 25 de Janeiro. Regula as condições de organização, funcionamento e fiscalização das Casas de Abrigo.</li> <li>• Despacho Conjunto n.º 368/2006, de 2 de Maio. Procede à avaliação do funcionamento das Casas de Abrigo.</li> <li>• Despacho n.º 32648/2008, de 30 de Dezembro. Aprova o Relatório da Avaliação das Condições Funcionamento das Casas de Abrigo.</li> </ul>
<b>1.6 – Saúde: Isenção de taxas moderadoras</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Despacho n.º 20509/2008, de 5 de Agosto. Aplica o regime de isenção das taxas moderadoras às vítimas de violência doméstica.</li> <li>• Decreto-Lei n.º 113/2011, de 29 de Novembro. Regula o acesso às prestações do Serviço Nacional de Saúde por parte dos utentes no que respeita ao regime das taxas moderadoras e à aplicação de regimes especiais de benefícios.</li> </ul>

VIOLÊNCIA DOMÉSTICA – IDENTIFICAR | AVALIAR | INTERVIR

<b>2 – Estatuto de Vítima</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Portaria n.º 229-A/2010, de 23 de Abril. Aprova os modelos de documentos comprovativos da atribuição do Estatuto de Vítima.</li> <li>• Despacho n.º 7108/2011, de 11 de Maio. Estabelece os critérios de atribuição do Estatuto de Vítima, pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG), à vítima de violência doméstica.</li> </ul>
<b>3 – Indemnização das vítimas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Decreto-Lei n.º 423/91, de 30 de Outubro. Estabelece o regime jurídico de proteção às vítimas de crimes violentos e define a indemnização a atribuir.</li> <li>• Lei n.º 104/2009, de 14 de Setembro. Aprova o regime de concessão de indemnização às vítimas de crimes violentos e de violência doméstica.</li> <li>• Decreto-Lei n.º 120/2010, de 27 de Outubro. Regulamenta a Lei n.º 104/2009, e regula a constituição e o funcionamento da Comissão de Proteção às Vítimas de Crimes.</li> <li>• Lei n.º 121/2015, de 1 de Setembro. 1ª alteração à Lei n.º 104/2009.</li> </ul>
<b>4 – Medidas de proteção às mulheres vítimas de violência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lei n.º 61/91, de 13 de Agosto. Garante proteção adequada às mulheres vítimas de violência.</li> <li>• Resolução da Assembleia da República n.º 31/99, de 14 de Abril. Pronuncia-se pela necessidade de serem regulamentadas e executadas, com carácter urgente e prioritário, as medidas previstas na Lei n.º 61/91.</li> <li>• Resolução da Assembleia da República n.º 7/2000, de 26 de Janeiro. Promove a concretização de medidas de proteção das vítimas de violência doméstica.</li> <li>• Despacho Normativo n.º 17/2015, de 28 de Agosto. Determina que o apoio ao acolhimento de emergência de vítimas de violência doméstica em Casas de Abrigo atribui-se, a cada uma das vagas, uma quantia igual ao valor médio mensal do financiamento atribuído pelo Instituto da Segurança Social, por cada vaga preenchida nas Casas de Abrigo da rede nacional, com as quais existam acordos de cooperação.</li> </ul>
<b>5 – Planos Nacionais contra a violência doméstica</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 55/99, de 15 de Junho. Aprova o I Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (1999-2002).</li> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 88/2003, de 7 de Julho. Aprova o II Plano Nacional contra a Violência Doméstica (2003-2006).</li> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 83/2007, de 22 de Junho. Aprova o III Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2007-2010).</li> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010, de 17 de Dezembro. Aprova o IV Plano Nacional contra a Violência Doméstica (2011-2013).</li> <li>• Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013, de 31 de Dezembro. Aprova o V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género (2014-2017).</li> </ul>

Fonte: Elaboração própria dos autores/2016, adaptado da legislação em vigor.

Fonte: Paulino & Rodrigues (2016)

## Anexo D- Princípios orientadores da intervenção em violência doméstica e de género

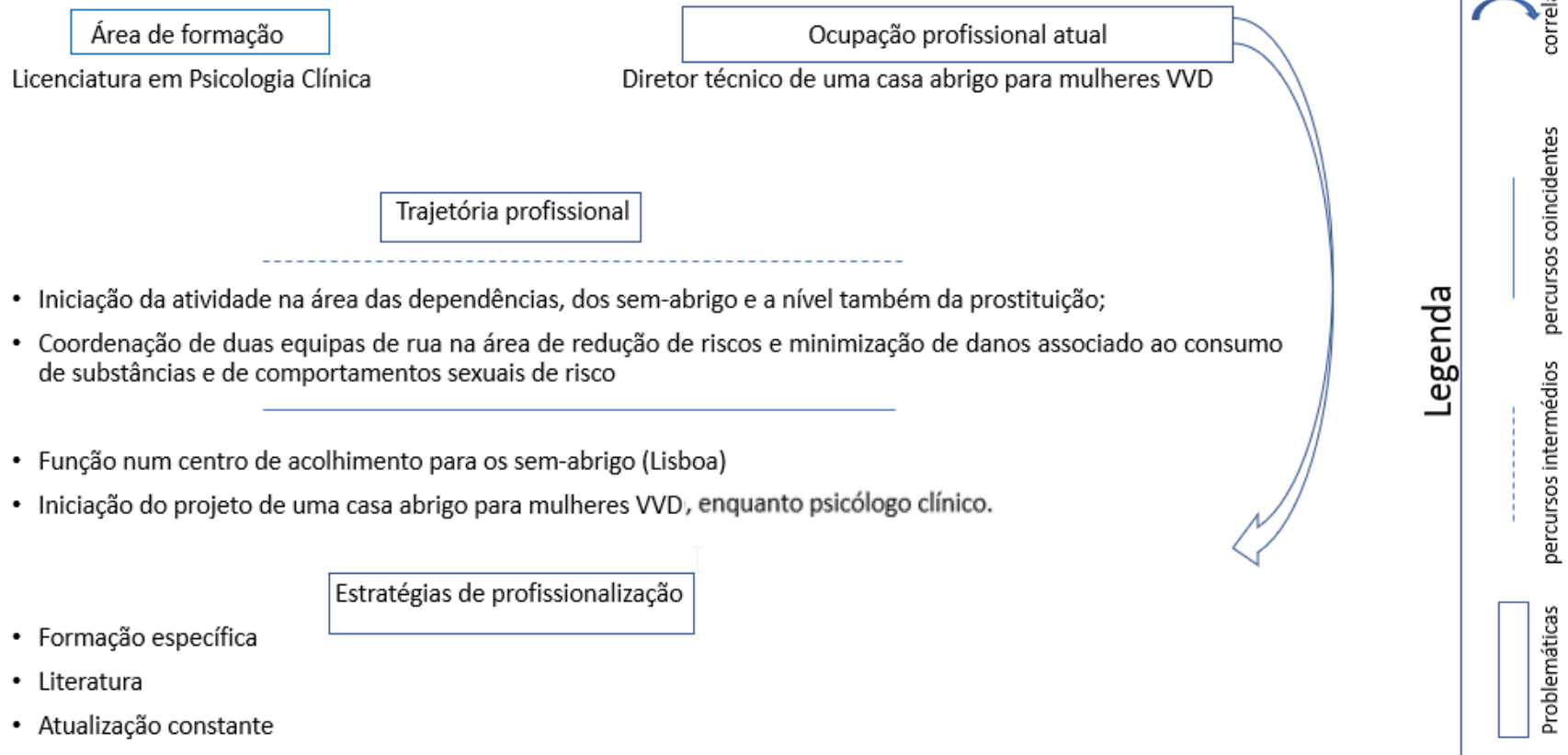
<b>Princípio da defesa dos Direitos Humanos</b>	A Constituição da República Portuguesa (CRP) adotou nos seus direitos fundamentais um conjunto de direitos humanos, tendo dado prioridade aos direitos, liberdades e garantias pessoais, como o direito à vida, integridade moral e física, identidade pessoal, desenvolvimento da personalidade, capacidade civil, cidadania, bom nome e reputação, imagem, palavra, reserva da intimidade da vida privada e familiar e proteção legal contra quaisquer formas de discriminação
<b>Princípio da Igualdade e da não discriminação</b>	Em conformidade com a CRP, o artigo 5.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de Setembro, estabelece que “toda a vítima, independentemente da ascendência, nacionalidade, condição social, sexo, etnia, língua, idade, religião, deficiência, convicções políticas ou ideológicas, orientação sexual, cultura e nível educacional goza dos direitos fundamentais inerentes à dignidade da pessoa humana, sendo-lhe assegurada a igualdade de oportunidades para viver sem violência e preservar a sua saúde física e mental”.
<b>Princípio da Autonomia da vontade e do consentimento</b>	A Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, no seu artigo 7.º, com a epígrafe “Autonomia da vontade”, preconiza que a intervenção junto da vítima está limitada ao respeito integral da sua vontade, sem prejuízo das demais disposições aplicáveis no âmbito da legislação penal e processual penal. A intervenção fundada na autonomia da vontade pressupõe que a vítima é responsável e autónoma nas suas decisões e escolhas, no sentido da condução do seu plano de vida futura, e não é responsável pelo abuso, beneficiando de apoio especializado no uso da efetiva concretização do princípio da autonomia da vontade, devendo, para tal, serem os serviços prestados em absoluto respeito por este princípio sem se sobrepor á vontade da vítima.
<b>Princípio da confidencialidade e do anonimato</b>	A Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, no seu artigo 8º, com a epígrafe “Princípio da confidencialidade”, refere que, sem prejuízo do disposto no Código de Processo Penal, os serviços de apoio técnico à vítima asseguram o adequado respeito pela sua vida privada, garantindo o sigilo das informações que esta prestar.
<b>Princípio da segurança</b>	A Convenção de Istambul estabelece, no artigo 51.º, que “as partes deverão adotar as medidas legislativas ou outras que se revelem necessárias para garantir que todas as autoridades competentes avaliem o risco de mortalidade, a gravidade da situação e o risco de repetição da violência, de modo a gerirem o risco e, se necessário, proporcionarem segurança e apoio coordenados”. A Convenção de Istambul preconiza, ainda, no seu artigo 52.º, medidas de interdição urgentes que devem dar prioridade à segurança das vítimas ou das pessoas em risco.
<b>Princípio da qualidade</b>	Os padrões de qualidade a aplicar aos serviços devem ser transversais a toda a intervenção, aplicando-se, designadamente, às competências necessárias à contratação, formação contínua, supervisão e gestão das equipas. Por forma a responder ao princípio da qualidade os/as profissionais dos serviços devem ainda ter acesso a formação inicial e contínua, renovando conceitos, consolidando práticas profissionais e contribuindo, de forma integrada, para a melhoria das políticas públicas nesta área de intervenção. O guia pretende constituir-se como documento de referência em termos de qualidade dos serviços e respostas prestados no âmbito da violência doméstica e violência de género.
<b>Princípio da cooperação</b>	A resposta na área da violência doméstica e violência de género não é adequada se for uma resposta exclusiva de um sector. No espírito da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, do V

	PNPCVDG 2014-2017 e da própria Convenção de Istambul, priorizam-se as respostas multisectoriais.
<b>Princípio da gratuidade</b>	Nos termos do previsto no artigo 54.º da Lei n.º 112/2009, de 16 de setembro, alterada e republicada pela Lei n.º 129/2015, de 3 de setembro, os serviços prestados pelas entidades que integram a rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica são gratuitos

*Fonte: CIG (2006)*

## Anexo E- Trajetórias e experiências de formação e profissional

### Trajétoria e experiência profissional da Entrevista A



## Trajétoria e experiéncia profissional da Entrevista B

Área de formação

Licenciatura em Psicologia Clínica

Ocupação profissional atual

Diretora técnica de uma casa abrigo para mulheres VVD

Trajétoria profissional e de formação

- Centro de atendimento a mulheres vítimas de VD (2004)

Estratégias de profissionalização

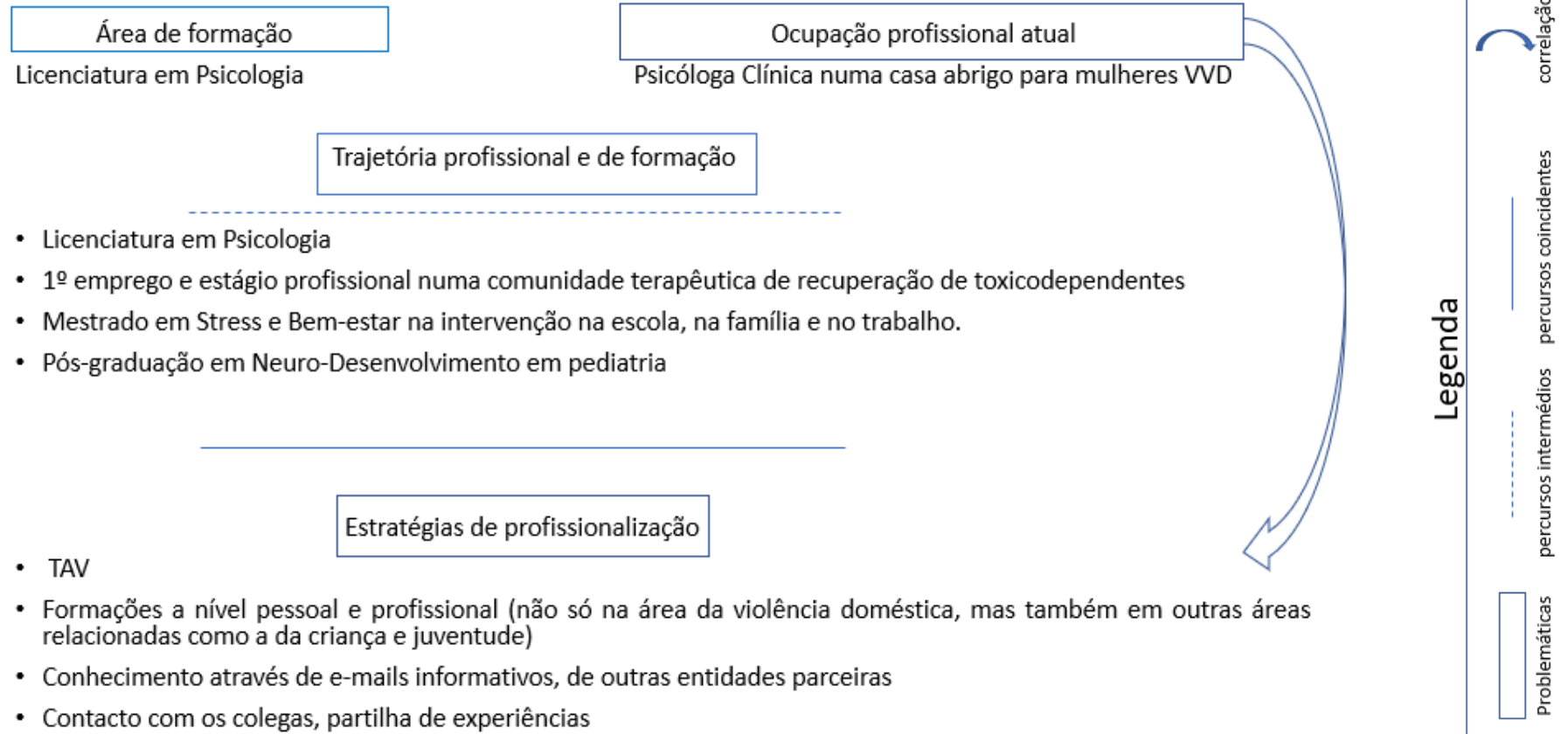
- Formação interna
- TAV
- Experiéncia no terreno



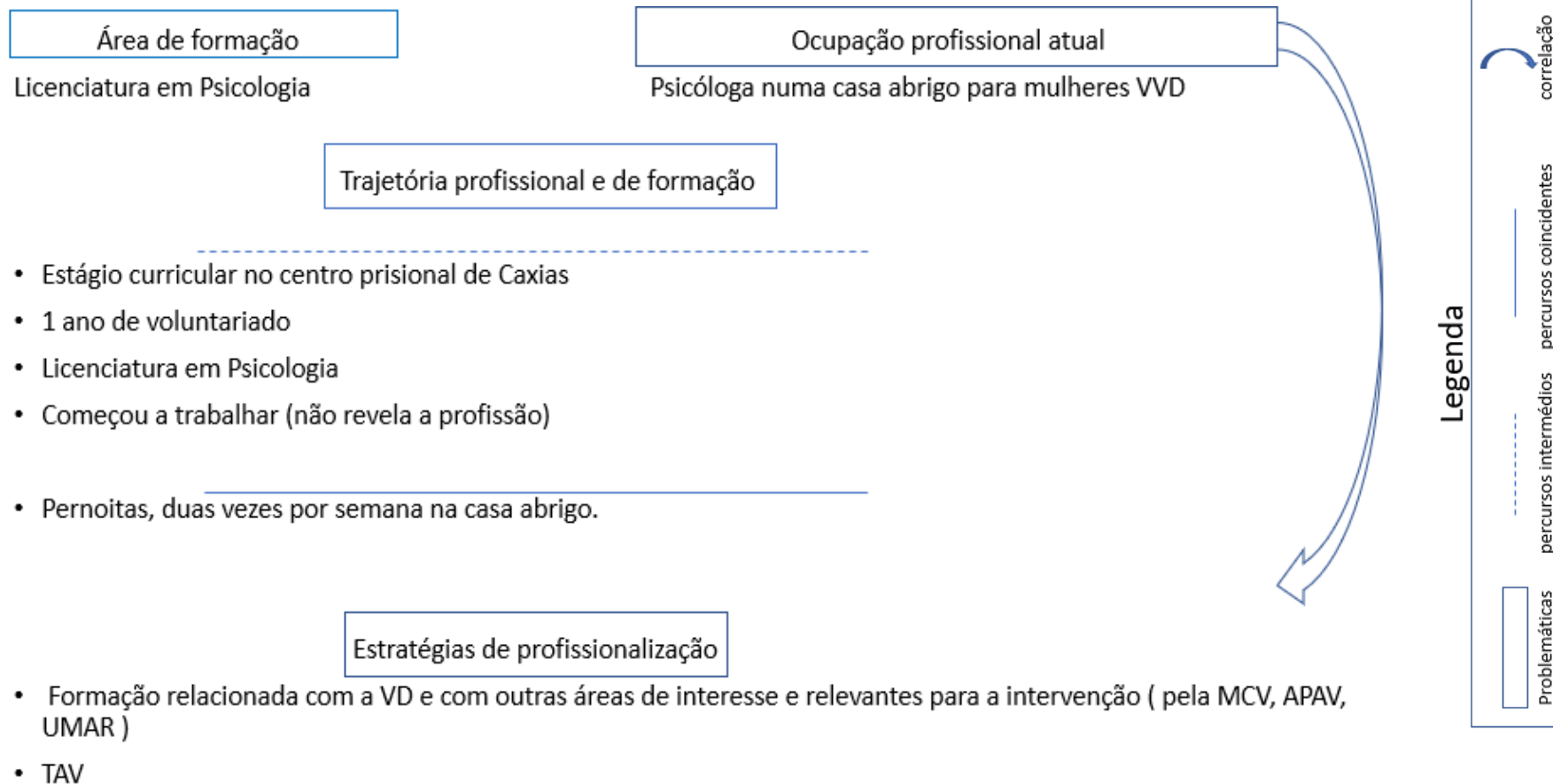
### Legenda



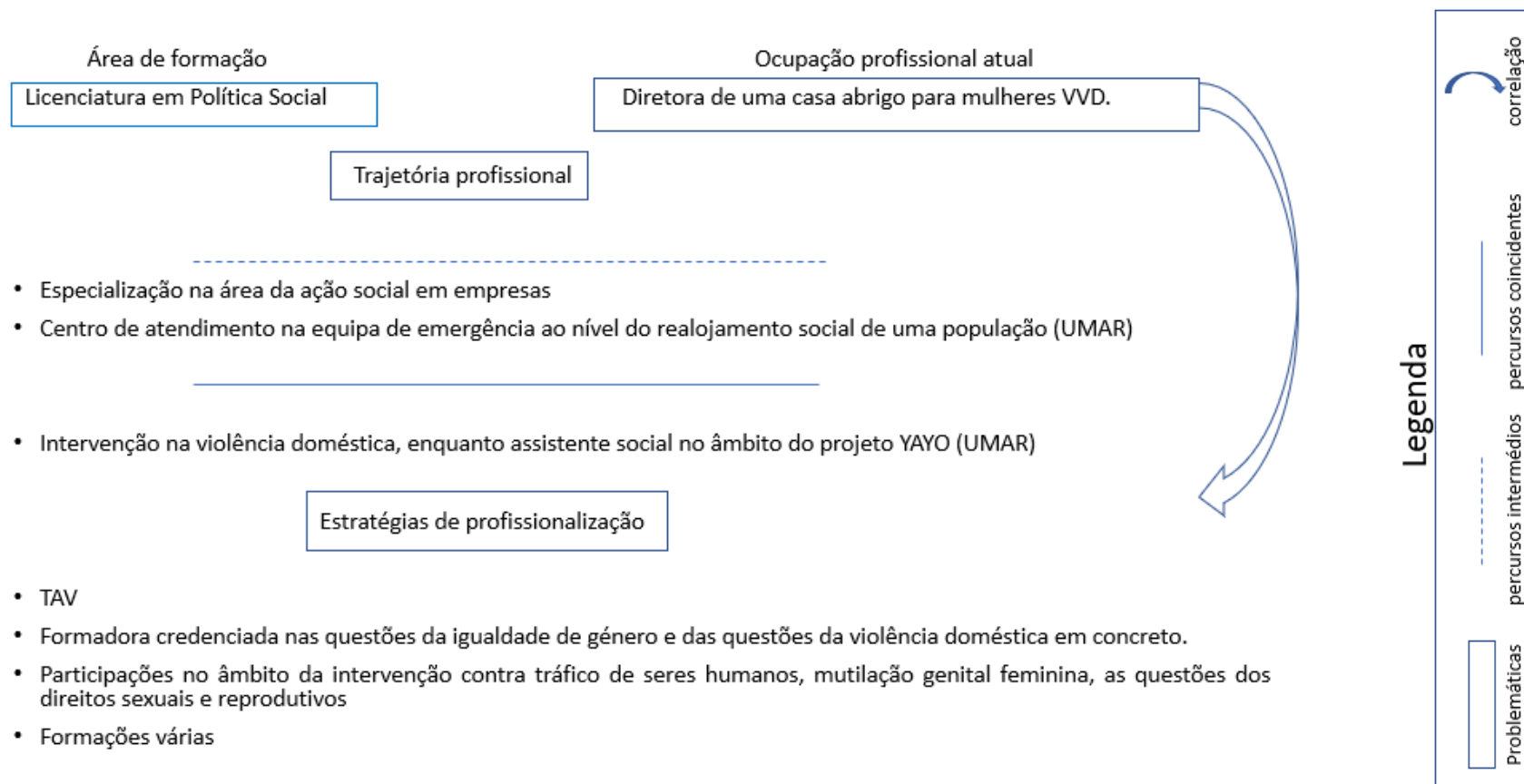
## Trajectoria e Experiência Profissional da Entrevista C



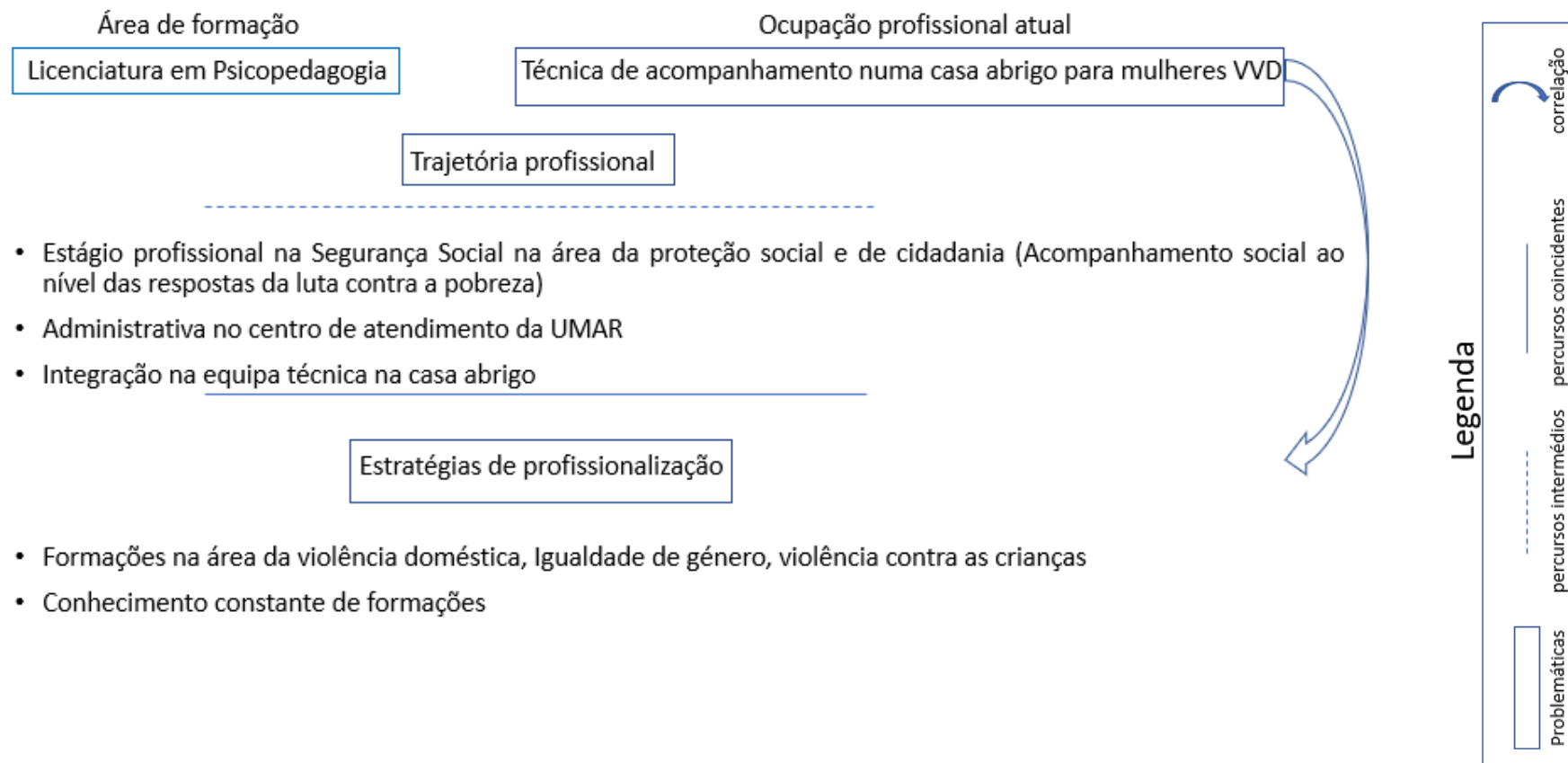
## Trajétoria e experiéncia profissional da Entrevista D



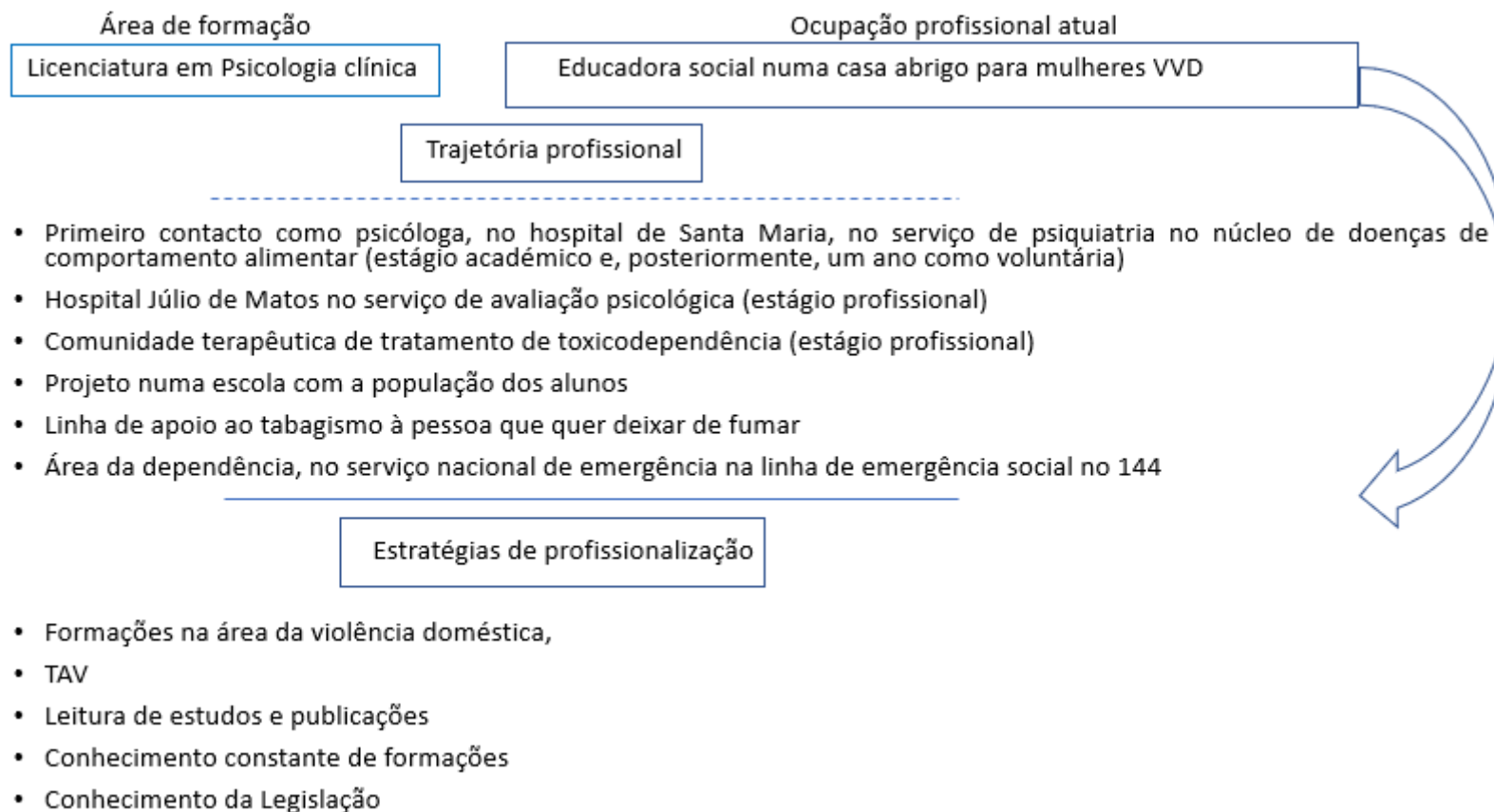
## Trajétória e experiência profissional da Entrevista E



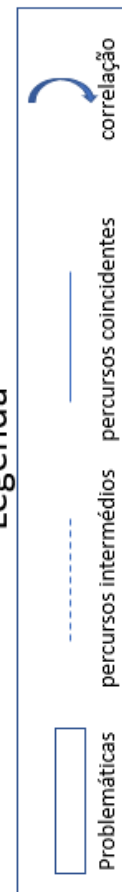
## Trajétória e experiência profissional da Entrevista F



## Trajétoria e experiência profissional da Entrevista G



### Legenda



<b>Entrevistado I</b>	
<b>Casos de Sucesso</b>	<b>Casos de “Insucesso”</b>
<p>“Pronto estou-me a recordar de um caso, de uma mulher, de uma mulher que...45/45 anos sensivelmente, vinha acompanhada de um filho e de uma filha...ahh..vá digamos que era uma mulher que o companheiro, o marido era extremamente violento, recordo-me de alguns relatos, relatos relativamente à violência que era exercida, eram relatos de uma... de uma...violência tal que era impossível uma pessoa não estar no estado em que aquela pessoa estava, desde violência física, violência psicológica, violência sexual, mas esta mulher foi uma lutadora brutal e conseguiu muito rapidamente...porque ela trazia, ela trazia muito bem definido aquilo que ela queria para a sua vida, ela quando nos chega já vinha com tudo, com tudo mais ou menos estruturado na sua cabeça, ela também já tinha previamente uma ou outra saída de casa, mas que as coisas não tinham resultado e tinha acabado por voltar para o agressor...lá está... a campanha ainda não tinha tocado, a campanha não tinha tocado e das várias vezes que saiu de casa alguma coisa lá ficou. E essa mulher à medida que voltava a essa relação, regressava, mas regressava mais forte, com outras competências e houve um dia que conseguiu planejar a sua saída, planejar a sua saída e...e pronto e conseguiu fazer um percurso connosco muito bom, relativamente curto e conseguiu, criou uma empresa, criou uma empresa e hoje é empresária, portanto e conseguiu...refez a sua vida com outra pessoa. Pronto é um caso... que eu recordo...criou uma relação muito boa connosco, mesmo muita boa, que se entregou completamente a nós, que depositou toda a confiança naquilo que era o trabalho que nós podíamos fazer e ela foi-nos guiando,</p>	<p>“Agora todos aqueles casos que estão connosco e principalmente aqueles casos que fazem um percurso até de alguma forma longo connosco e depois que de alguma forma acaba por regressar para ao agressor, depois de uma série de indiligências feitas, depois de...ahh... de...de uma série de avanços em todo o processo...depois haver retrocessos, claro que não ficamos animados, não ficamos satisfeitos com isso, não gostamos que isso aconteça, mas obviamente temos que respeitar as pessoas, nós acima de tudo temos de respeitar a individualidade de cada pessoa e respeitar as suas decisões, mas acho que fico sempre com esta consciência de que mesmo que haja um retrocesso que alguma coisa de positivo ficou, pode ser uma mais valia no futuro e se calhar foi algo que eu também arranjei para eu ultrapassar...para lidar melhor com estas situações não sei, mas acredito nisso...”</p>

foi-nos guiando no percurso dela. Depois definiu bem os seus objetivos e perseguiu-os e atingiu-os.”

**Anexo F- Relatos de Casos de Sucesso e “Insucesso”**

<b>Entrevistado II</b>	
<b>Casos de Sucesso</b>	<b>Casos de “Insucesso”</b>
<p>“É assim eu acho que cada mulher que se autonomiza é um percurso de sucesso e nós temos muitas que...por exemplo, o ano passado, nós acolhemos porque... 68 mulheres, 19 vão transitar, ou seja, significa que este ano lá estão, portanto aos 68 tiramos 19 ah...tiveram 30, quase 40 mulheres que se organizaram, cada uma das mulheres que se organiza é um percurso de sucesso.</p> <p>Algumas mulheres são muito resilientes [risos], não sei, eu acho que à medida que as mulheres vão experimentado outro tipo de relacionamento que são empáticas, que vão construindo qualquer coisa como o seu trabalho, o seu dinheiro, elas próprias vão percebendo que são capazes, portanto é um processo que depende muito da história pessoal de cada uma, depende muito, sobretudo da história infantil, depende muitos dos apoios que tem , depende muito... é assim não há...há as vezes há mulheres que violência é assim o pico e depois para trás há um grande vazio, ou seja, o que elas não aguentam é estar sozinhas e para essas, mais vale uma má relação do que nenhuma, isso é mais difícil, mas também não é em seis meses [risos] que se trabalha isto, isto precisaria de uma psicoterapia profunda e era preciso também que estas, algumas destas mulheres, tivessem a capacidade para perceber também o que é que lhes aconteceu na vida que também não é seguro, saber o que é que raio me aconteceu e porque é que eu tomo as decisões que tomo, eu também tenho que ter algo cá já, porque se não é o suicídio, pronto.”</p>	<p>“De insucesso, tivemos... cada vez que as mulheres voltam, cada vez que voltam, algumas voltam, porque lá está é uma questão de confiança pessoal, que aconteça o que acontecer eu vou ser capaz de arranjar uma solução, mas não é fácil. Imagine-se com três filhos, partir para o desconhecido e, portanto, algumas mulheres voltam por causa deste receio, eu não vou ser capaz de sair daqui e depois eu perco o emprego e o que é que eu faço e como é que eu vou sustentar três filhos e como é que eu vou pagar as contas...</p> <p>Ela chorava, chorava, chorava, chorava e eu perguntei-lhe o que é que é ela estava a chorar e ela disse-me “de vez em quando ele levava-me a passear” bem isto é de uma pobreza, portanto esta mulher para ser capaz de se separar está a anos de luz e nem sei se é capaz, porque a dizer que as coisas boas únicas que encontrava era que de vez em quando a levava a passear, quer dizer fez-me lembrar que também levo a passear o meu cão, portanto o vazio é tao grande, tão grande, tão grande que dificilmente...nós não fazemos trabalhos, portanto possivelmente...também não entrei, porque depois quis sair, pronto está no seu direito, também não deu para tentar perceber o que é que aconteceu para trás, nem me fazia sentido ir por esse caminho certo, mas deve ter sido muito mau, porque para estar a chorar por alguém que lhe batia e fazia acontecer e de vez em quando a levava a passear, pronto...”</p>



### Entrevistado III

Casos de Sucesso	Casos de “Insucesso”
<p>“De resiliência temos várias de sucesso, acho que qualquer mulher e não quero ser presunçosa, acho que estou a ser, mas que está alguns meses em contexto de casa abrigo da realidade que eu conheço sai mais resiliente, sai mais forte é inevitável, mesmo que volte à relação... Um caso de resiliência...sei lá de um sujeito que está preso há vários anos, uma mulher que entrou com dois filhos já eles a atingirem a maioridade, que continua a trabalhar no mesmo emprego e que é autónoma financeiramente, rejuvenesceu vinte anos, ela não é velha mas rejuvenesceu vinte anos talvez, em que agora os miúdos são crescidos, têm 20 e poucos anos que trabalham e que são bem sucedidos e que são felizes, não posso falar de nomes, mas temos muitos felizmente, temos muitos casos e temos muito o feedback de ex-utentes, de visitas à casa, de telefonemas, pronto.”</p>	<p>“Agora de não resiliência se calhar aqueles casos em que existem...vou dar um exemplo uma mulher com algum défice cognitivo já de nascença de pequena que chega com filhos muito pequenos, ela já não muito nova e que vem por vontade própria mas muito pressionada pelas comissões por exemplo, porque desvaloriza as agressões, mas que depois há outros fatores associados, a precariedade económica, o álcool do alegado agressor, pronto e que depois acaba por achar que não é capaz ou não se identifica com a grande cidade, pessoas de meios mais pequenos, de meios mais rurais e que decide voltar à relação e que, por exemplo, as crianças são institucionalizadas, não sei se lhe chamo um caso de não resiliência, porque acho que, e estou a pensar num caso em especial, mesmo que essa mulher, não tenho dúvidas de que saiu de lá mais capaz e mais forte, a resiliência eu acho que tem que se lhe diga, isto não é uma coisa que nós vamos construindo pedrinha a pedrinha, é um processo, a resiliência é a nossa capacidade de gerir e de lidar com situações adversar não é, que nos vai tornando mais fortes.”</p>

<b>Entrevistado IV</b>	
<b>Casos de Sucesso</b>	<b>Casos de “Insucesso”</b>
<p>“Portanto de uma senhora que veio do Alentejo e que veio para a grande cidade, a senhora tinha um emprego lá, um emprego difícil, pesado e a empresa tinha aqui serviço na zona de lisboa, não era de Lisboa era de Almada, mas pronto perfeitamente compatível e portanto foi possível a transferência interna da funcionária, portanto conseguiu manter o seu trabalho, os miúdos uma já estava na faculdade e o mais novo já estava no 12º se não estou em erro, portanto, mantiveram estudos e adaptaram-se muito bem, a mãe ao nível do processo crime conseguiu a sua condenação, para mim isto não é normal, infelizmente a maior parte dos processos ou são arquivados por falta de provas pena suspensa para o agressor, e neste caso não, estamos a falar de cumprir pena, ah...também havia aqui a questão de abuso sexual à jovem que ajudou também a pesar na pena e eu digo que é um caso de sucesso porquê? Porque encontro-os, portanto, a senhora de vez em quando vai lá dar-nos roupa e tal e está com um excelente aspeto, muito feliz, mantém o seu emprego, mantém a sua casa, os filhos também estão autónomos, a filha também a encontro de vez em quando no hipermercado onde ela trabalha e também está feliz e eu sei que é um caso de sucesso porque muitas vezes nós perdemos o contacto com o agregado depois de sair, portanto, muitos casos...a maior parte dos casos são de sucesso, nós consideramos de sucesso quando a mulher conseguiu sair com os filhos para a sua própria casa com trabalho, portanto o normal, autonomizou-se...é um caso de sucesso, não voltou para o agressor, isto para mim é um caso de sucesso, mas depois nós não sabemos ao fim de um ano, ao fim de dois anos o que é que aconteceu,</p>	<p>“(…)portanto há casos de insucesso quando elas decidem voltar para os agressores e as crianças são retiradas, quando nós sabemos que elas se autonomizaram numas condições, mas que ao fim de 3 / 4 meses nós sabemos que aquilo que tentámos construir e ajudar por exemplo...estou-me agora a lembrar de um caso, tinham-lhe sido retirados três ou quatro filhos e agora tinha uma criança pequena, obviamente nós ficámos atentas, porque já lhe tinham sido retiradas três ou quatro crianças já não me lembro e , portanto, isto era um mau indicador e portanto ficámos atentas e percebemos que tinha muitas dificuldades e fomos tentando ajudar e tentámos tentámos e a senhora autonomizou-se e depois soubemos que correu mal pronto, soubemos que correu mal, a criança estava a ser acompanhada felizmente, o que nos tranquiliza e correu mal, porque já não estava na instituição, já não estávamos lá nós, porque muitas vezes nós acabamos por ter que intervir e ter que atuar e como elas sabem que estão a ser...não digo avaliadas, mas que estão a ser observadas, têm uma forma de atuar diferente, mas infelizmente quando saem nós já não estamos lá o que nos preocupa, daí a importância das CPCJs e quando eles não estão, quando não foram acionadas antes de entrarem na casa e nós na duvida acionamos quando elas saem, portanto connosco não, porque elas obviamente não vão fazer ou agredir ou ser negligentes com as crianças à nossa frente (...).”</p>

neste caso sei, porque ainda agora no Natal os encontrei e portanto sei que estão bem e este caso sim é um caso de sucesso.”	
--	--

<b>Entrevistado V</b>	
<b>Casos de Sucesso</b>	<b>Casos de “Insucesso”</b>
<p>“Pois, bom vamos cá ver, em termos de percurso de sucesso de resiliência tenho em mente um caso muito concreto, mas tenho vários torna difícil [risos], posso falar por exemplo uma mulher que já de si era muito proativa, participativa em termos sociais, tinha uma posição que até posso dizer no exército, uma mulher forte, mas que ao longo dos anos foi anulada pelo indivíduo com quem teve uma relação e teve dois filhos, esta mulher portanto deixou de pensar nela, deixou de... o foco era sempre a relação, os filhos, de como ela estava a falhar na relação, foram-lhe ditas tantas coisas... porque também acho importante outra questão deixe-me introduzi-la e depois já volto aqui, porque há muito a valorização da violência física em detrimento das outras formas de violência e quando pensamos e anualmente faço isto também em termos dos casos que temos intervenção algo é transversal, a violência psicológica depois com alguns agravamentos em termos de violência sexual, que essa é muito mais exigente em termos de intervenção, porque o reconhecimento é até mais difícil para as próprias mulheres, depois também esse processo dificulta a própria recolha de provas e etc... e portanto está tudo novamente interligado, mas portanto ela era submetida a algo de humilhação, de desvalorização constante, para além das questões dos episódios bastante gravosos como falamos até de remesso de armas brancas e de utilização de martelos e coisas de este género, mas não desvaloriza obviamente a questão da violência física, do risco que acarretava em termos de femicídio e tudo isso, a questão psicológica teve ali um impacto marcante mesmo, no sentido em que esta mulher já não acreditava em si, já não acreditava nas suas capacidades. Hoje em dia e passado algum tempo gosto de pensar também que o tempo que esteve connosco teve alguma importância nesse sentido, está bastante ativa em termos sociais, não está efetivamente no exército como estava, mas tem tido um papel admirável</p>	<p>“Realmente já houve, já ocorreram situações em que existe o conhecimento e até da própria pessoa, felizmente temos essa à-vontade na relação que é contruída, portanto a pessoa leva algum conhecimento, dependendo também do tempo que teve connosco e da relação que foi estabelecida ou não, mas leva algum conhecimento sobre as estruturas de apoio e dos mecanismos que existem e tudo mais para poder recorrer no caso de...mas efetivamente o retorno à relação e poder ser vitimizada novamente nesse contexto para nós é... e quando nós obviamente tentamos prevenir que no caso de... porque faz parte não é, porque as pessoas tomando essa decisão muitas das vezes o que é que acontece não reconhecem a questão do ciclo e as promessas de mudança e ainda existe um sentimento da relação positivo mais forte que o negativo e, portanto, ao respeitar o tempo daquela mulher, ao respeitar a sua decisão estamos-lhe a mostrar que no futuro se ela decidir bater à porta de uma outra organização ou o que seja isso pode acontecer e, portanto ela vai desconstruindo os medos que tem ao pedir ajuda e que é possível trilhar outro caminho, portanto mas efetivamente as questões da resiliência em casos como esse não têm um trabalho mais desenvolvido, porque efetivamente não há esse reconhecimento logo os sentimentos de mudança, os sentimentos ainda são validos.”</p>

em termos de participação de cidadania, de direitos das mulheres noutra localidade e muitas das vezes liga-me para desabafando e algumas frustrações que sente, porque que sente que não existe uma preocupação por parte da política em relação às mulheres e quando ela fala de um projeto que tem de fazer algo diferente junto à entidade empregadora, tudo isto para mim foi um exemplo do trabalhar a resiliência e a forma de trabalhar a dita resistência e a questão de lidar com a frustração e fortalecer perante este processo, fortalecer depois mecanismos que lhe permitam lidar com as adversidades no futuro de uma forma diferente e ela é o espelho disso, ela e felizmente podia falar de tantos outros.”

## Entrevistado VI

Casos de Sucesso	Casos de “Insucesso”
<p>“Hmm, olhe se calhar a de sucesso estou-me a lembrar de uma situação de um senhora que já lá está há bastante tempo e que as coisas nunca são fáceis para ela é engraçado, porque ela até já brinca e daí eu considerar como uma situação de sucesso, porque é uma senhora que já está lá há um ano e meio, como lhe digo aquilo que está estipulado são 6 meses, mas cada vez mais o período têm-se estendido, porque...nós geralmente pedimos o arrendamento social, porque estas mulheres...nós estamos a viver um período em que nós não conseguimos encontrar casas para alugar por menos de 500 euros e estamos a falar de casas pequenas, um quatinho... ah estas mulheres ganham 500 e tal, como é que estas mulheres conseguem sobreviver se não for através de uma ajuda social e esta mulher em específico, ela está acompanhada pela mãe idosa que tem 82 se não estou em erro e um filho autista, já é o segundo filho autista e esta mulher encara as coisas... quando ela entrou uma mulher sem qualquer autoestima, vestia-se de uma forma a primeira coisa que apanhava, assim muito muito simples e agora, as coisas sempre foram complicadas quer pelo nascimento dos filhos que sempre exigiram muito dela em termos clínicos, quer pela situação que vivenciou de violência, uma mulher que vivia sempre fechada em casa, a criança também era raro ir ao infantário, quando ele chegou a criança tinha uns 6/ 7 anos, uns sete anos se calhar, ele para descer e subir as escadas ainda precisava que a mãe o agarrasse, não comia a comida normal tinha de ser tudo triturado, muito muito dependente da mãe e muito difícil o contacto com as outras pessoas, entretanto passado algum tempo, mas não muito notámos assim uma evolução quer nela começando a cuidar muito mais nela, começando</p>	<p>“Uma situação menos positiva, lembro-me também de uma mais recente, uma senhora que... eu acho que aquelas que acontecem menos positivas é quando as pessoas vão um bocadinho obrigadas, pronto quando as pessoas não estão preparadas ainda para esse passo e neste caso, nesta situação a senhora foi para a casa abrigo, mas foi um bocadinho empurrada, porque a senhora já tinha estado numa relação violenta e entretanto já tinha uma casa, tinha dois filhos a cargo adolescentes, mas a casa que ela tinha não tinha condições nenhuma, nenhuma e a equipa quando foi levá-la disse mas você não pode estar nesta casa, a casa não tinha eletricidade, não tinha nada a casa estava mesmo...não tinha reboque nas paredes pronto uma casa assim mesmo...”você não pode estar aqui, não há condições” e pronto foi muito aqui levada a procurar ajuda, porque ela não queria ir para uma casa abrigo, mas foi e as coisas nunca...ela tinha uma casa e, portanto apesar de não ter aquilo que nós considerávamos adequado para ela, na cabeça dela era adequado e, portanto, e a situação acabou por nunca funcionar muito bem, porque considero que esta mulher nunca tenha sentido real necessidade de estar ali e, portanto, então acabou por em termos do projeto não ser... é assim houve algumas coisas que apoiámos, mas ela ainda mantinha algum contacto com o agressor, acho que ela não estava ainda muito preparada para romper com a relação e isso depois acaba por ter impacto na forma como ela depois encara as coisas e a forma como depois lida perante as coisas mais complicadas, porque depois havia coisas na casa que não lhe fazia sentido, porque também a violência dela não era de elevado risco, era uma coisa mais moderada, não tinha chegado a haver violência física, era mais ao nível das discussões e havia determinadas regras que se calhar não lhe faziam muito</p>

a valorizar muito o facto de...só o facto de poder sair sem ser necessário dizer nada a ninguém. Atualmente esta criança come sozinha, come comida normal, corre pela casa, abraça-se a nós e aos outros, em termos de razão com os outros é engraçado a evolução, fala muito mais daquilo que falava, porque dantes nós também percebíamos muito pouco e agora percebemos muito bem, ele sabe tudo é engraçado e conta-nos tudo, nós dizemos que é o jornal lá da casa e que nós chegamos e ela faz-nos o relato de tudo o que aconteceu. Esta mulher entretanto conseguiu arranjar um trabalho, agora neste momento terminou o contrato e está novamente em processo de procura, mas uma mulher com 45 anos que nunca tinha trabalhado ou que tinha tido trabalhos muito curtos em termos de duração, apesar ela conseguiu, apesar de ser uma coisa que estava lá há pouco tempo conseguiu, para ela foi muito importante ver que ainda era capaz e que era capaz de forma que as pessoas gostaram dela, valorizada...bem está muito feliz com a evolução do filho e como o filho está, conseguimos agora a casinha para ela, ela já está num processo de saída da casa, portanto está a tratar das coisinhas, está imensamente feliz, porque conseguiu “neste momento a casa é minha, já não há ninguém que me possa dizer estás mal muda-te “ e isto ela diz-nos várias vezes que neste momento após tudo e apesar de tudo ter sido difícil para ela, é como eu lhe digo é aquele género que é raro acontecer-lhe alguma coisa boa à primeira, geralmente tem sido até com as coisas básicas...se ela vai a algum sitio ou a impressora está avariada ou se chega lá para alguma coisa deixa de funcionar não sei que e nós já brincamos com ela porque realmente as coisas são sempre um bocadinho difíceis com ela, mas é o que ela diz “são difíceis, mas acaba por acontecer” e nós sentimos que esta mulher tem tido uma capacidade de resiliência muito grande, porque a vida tem sido difícil para ela, mas que ela tem conseguindo e é uma mulher cheia de força e nós sentimos que tivemos aqui de facto nesta situação alguma diferença e é isso de facto que nos dá força todos os dias para...sabemos que é difícil e aquilo que eu costumo dizer a elas é que

sentido e depois o lidar com essas coisas era um bocadinho difícil para ela e pronto basicamente é essa situação, depois acabou por ir para a casa que tinha, aproveitou durante o período que estava connosco para também conseguir juntar algum dinheiro e fazer algumas obras nessa casa que foi um bocadinho nesse sentido que nós apostámos, porque aquele era o espaço para onde queria ir e nós pensámos bom pelo menos tentar criar aqui as condições mínimas para esta família ir para lá, mas realmente foi sempre um bocadinho complicado, porque por um lado ela nunca rompeu definitivamente com aquela relação, havia aqui coisas que de facto depois era aqui complicado gerir numa casa abrigo, mas pronto basicamente acho que é isso.”

temos plena consciência que ninguém quer estar numa casa abrigo e que não é fácil, mas as pessoa também têm que tentar tirar partido daquilo que têm, mesmo do menos bom da vida e quando as pessoas conseguem fazer isso e não se agarrarem só ao que têm de mau as coisas podem acontecer e eu acho que esta é uma situação que assim mais recente também que me dá essa ideia não é.”

<b>Entrevistado VII</b>	
<b>Caso de Sucesso</b>	<b>Casos de “Insucesso”</b>
<p>“De sucesso, olhe tivemos uma senhora que sem duvida tinha uma grande resiliência, não só em questão à violência, mas à vida dela, era uma mulher estrangeira, de um país muito pobre da ásia, que tinha vários filhos, que tinha cinco filhos menores, dois deles com deficiência física e mental, eram praticamente cegos, muito dependentes apesar de serem crianças já não muito pequenas, mas derivado ao seu problema de saúde, ali um atraso no desenvolvimento global e depois também a questão da cegueira. Ela não sabia falar português, falava muito mal português e entendia muito mal português, tinha um filho pequeno, no pré-escolar, também acabava por ser dependente, devido à idade dele tinha aqui vários handicaps e no entanto, nunca vi ela a queixar-se, nunca se queixava da questão dos filhos, das suas dificuldades ao longo de toda a vida e tava sempre disposta a lutar e a ir mais além, não olhava para as dificuldades como um fardo, os próprios filhos mais velhos eram adolescentes também havia um grande sentido de cooperação entre a família, também é um bocado cultural penso eu e também trabalhado pela mãe o sentido de proteção de uns para com os outros, aceitavam a realidade não de uma forma, não estavam resignados, mas aceitar que era aquilo e que ok dentro desta realidade há que se trabalhar, mas é esta a realidade que temos não é, a aceitação acho que também faz muita diferença, quando aceitamos ou</p>	<p>“Eu acho que insucesso nunca é, porque só o facto de estarem ali e tentarem que haja um mudança já é um grande sucesso não é, mesmo que possam voltar para o agressor já não voltam da mesma maneira, já ganharam mais alguma coisa, por isso insucesso acaba por nunca ser, acaba...às vezes é por ser menos sucesso, mas por exemplo deixem-me cá ver o caso de uma rapariga, uma mulher, jovem, com dois filhos muito pequenos em que tinham uma grande instabilidade emocional, em que estava constantemente a encontrar focos de conflito quer com a equipa, quer com as outras residentes, em que chorava constantemente como forma de pedido de ajuda, em que sentia que não tinha capacidade de ir mais além. Eu penso muito que ela não estava preparada para romper com a relação e de forma inconsciente também andava a arranjar alguma forma de quebrar com o acompanhamento, tinha dificuldade também em impor-se no seu papel de mãe, sentia muita carência afetiva, quase que tínhamos de andar com ela por vezes ao colo, acho que sentia aqui que havia muito a falta do colo de mãe ou de pai não é, e acabou por querer ir embora e mais tarde acabou por voltar para o pai das crianças, sempre teve dificuldade nos seus percursos, mesmo a procura de trabalho...fez uma procura de trabalho num local perto onde ele residia, tava sempre ali a boicotar de certa forma.”</p>

não e era uma mulher muito forte nesse sentido em que via as coisas de uma forma positiva e numa forma de melhorar a sua vida .”	
--	--

## Anexo G- Transcrição de Entrevistas

### Entrevista I

**E: Pronto vamos então dar início à entrevista, para começar vou-lhe fazer algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-lo socialmente.**

**E: Habilitações literárias?**

e: Tenho licenciatura em psicologia clínica

**E: A sua área de formação?**

e: Em psicologia clínica

**E: Ocupação profissional atual?**

e: Sou diretor técnico de uma casa abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica

**E: E há quanto tempo trabalha na instituição**

e: Estou há cerca de 15 anos

**E: Ok... vou então agora fazer aqui algumas perguntas relativamente à sua atividade profissional e à sua trajetória de formação de forma a também perceber um bocadinho o seu caminho percorrido e como é que chegou então aqui à área da violência doméstica?**

**E: Pode-me falar então um bocadinho da sua trajetória de formação e também profissional?**

e: Pronto eu comecei a trabalhar na área da...na área... na área das dependências foi portanto o meu arranque, os sem-abrigo e a nível também da prostituição...um trabalho de intervenção de rua, coordenei duas equipas de rua na área de redução de riscos e minimização de danos associado ao consumo de substâncias e de comportamentos sexuais de risco e ao mesmo tempo também desenvolvia também trabalho num centro de acolhimento para os sem-abrigo, isto em Lisboa. Posteriormente a essa atividade (desenvolvi-a durante cerca de 11-12 anos), depois a certa altura surgiu esta oportunidade de vir integrar, de vir abrir vá...iniciar este projeto de uma casa abrigo para mulheres VVD e, portanto, passei a exercer esta atividade paralelamente à outra que já tinha ligada aos sem-abrigo e à prostituição e às equipas de rua. Bom, portanto, esta atividade ao nível da casa abrigo fará em fevereiro do próximo ano 15 anos, enquanto psicólogo clínico, técnico de apoio à vítima e mais recentemente como diretor técnico da valência, sou mesmo o responsável da valência casa abrigo.

**E: Ok, e quais é que foram as suas estratégias de profissionalização na área da violência doméstica?**

e: Hm, bem como eu disse eu arranquei a minha formação na área das dependências, na área dos sem-abrigo e portanto que obviamente para iniciar uma atividade nesta área da violência doméstica houve necessidade de fazer alguma formação, é certo que na altura em que...há 14 anos atrás...as respostas que haviam a nível da violência doméstica não são as que existem neste momento, nem mesmo a nível formativo, sendo um fenómeno a violência doméstica sendo um fenómeno já bastante antigo não é?! Que tem acompanhado a nossa sociedade desde há muitos anos do ponto de vista da intervenção é relativamente recente, a intervenção que é feita com vítimas de violência doméstica e portanto nessa altura eu procurei alguma formação, mas efetivamente não havia muita formação, fiz a que havia disponível, mas obviamente que recorri também muito à literatura não é... ler muitas coisas, tentar ter um conhecimento cada vez mais profundo do fenómeno e da problemática e portanto e depois com o decorrer dos anos uma pessoa tem que estar em constante atualização, tem de ir acompanhando tudo aquilo que vai surgindo de novo e até mais recente de acordo com o que a legislação exige. Frequentei uma formação que habilita os técnicos que prestam apoio a vítimas de violência doméstica e que nos habilita como técnicos de apoio à vítima e, portanto, tenho vindo a tentar adquirir cada vez mais conhecimento para poder estar cada vez mais à vontade e fazer um trabalho cada vez melhor, não é?!

**E: Hmhm, então agora para terminar um bocadinho estas questões, gostaria que me falasse de algumas situações difíceis, desafios que encontra no seu dia-a-dia da sua profissão aqui com as vítimas de violência doméstica.**

e: Desafios, situações difíceis...bem, este trabalho é já ele desafiante, é desafiante não só pelas repercussões que tem nas vítimas, mas também desafio pessoal de poder ajudar estas pessoas, poder acompanhar, apoiar e acompanhar todo o processo de... mudança de vida destas pessoas, já por si isto é desafiante, porque nós enquanto técnicos é obvio que não podemos ser nós ou não devemos ser nós a ditar aquele que será o caminho que estas pessoas vão seguir no seu percurso, mas acabamos por ter aqui um peso grande, porque a partir do momento em que estas pessoas estabelecem uma relação e um vínculo forte conosco vão depositar muita confiança em nós e, portanto, nós acabamos aqui por ser peças fundamentais e chave naquilo que será e o percurso que estas pessoas possam vir a ter...

**E: E esses desafios acabam por ser aquilo que o motivam na sua profissão?**

e: Sim, claro que sim claro, isto é sempre desafiante porque cada situação que nos chega é diferente da outra e vai exigir de nós coisas diferentes, recursos diferentes e por vezes é um trabalho que nós temos em algumas circunstâncias que apelar à nossa criatividade para conseguirmos ultrapassar algumas dificuldades e portanto é desafiante é digamos que é bom nós sentirmos... é um sentimento de dever cumprido quando nós percebemos que alguém nos chega que faz um percurso e que sai e que conseguiu contruir uma vida diferente e para nós isso é o sucesso pleno não é?!

**E: Sim é gratificante...**

e: Exatamente! É gratificante, o que não quer dizer que não possamos ter outras situações um pouco diferentes que se calhar a generalidade das pessoas não consideraria como casos de sucesso, mas que o possam ser, porque considero... tenho feito várias reflexões ao longo

da minha vida relativamente a isto e ao meu percurso profissional e isto do sucesso ou do insucesso das intervenções tem muito a ver com aquilo que são as expectativas, nós temos que, ou devemos ter a capacidade de adequarmos as nossas expectativas em função do caso que temos em mão, nós não podemos estar formatados de modo a que pensarmos por exemplo: estamos a trabalhar com vítimas de violência doméstica em contexto casa abrigo, a vítima saiu de casa e ingressou numa casa abrigo ok. O sucesso deste caso tem que ser esta mulher fazer aqui um percurso e sair daqui, arranjar um emprego e organizar a sua vida. Pode não ser, nós podemos ter um caso que seja mais complexo e que esta mulher pode regressar à relação, ao agressor. É certo, não podemos considerar um caso de sucesso pleno, mas se calhar temos que ver, ter a capacidade de perceber que se calhar enquanto esta mulher esteve connosco e o trabalho que fomos fazendo com esta pessoa, esta pessoa sai diferente, não sai a mesma pessoa, sai com outros recursos, sai com outros conhecimentos, que se calhar no futuro poderão ser uma mais valia para que então se calhar quem sabe alcançar o seu sucesso pleno. Temos que ver isto assim um bocadinho nesta perspetiva, nem todos os casos são iguais e nós não podemos estar formatados para que todos os casos tenham o mesmo desfecho. Talvez tudo isto seja o desafio que nos motiva, que nos faz dedicarmo-nos.

Depois tem aqui o outro lado menos bom que é convivermos com histórias de vida complicadas, mesmo mesmo complicadas... não só com as mulheres vítimas, mas também com os filhos e nós vivenciarmos isto não é, obviamente que temos de ter a capacidade de nos distanciarmos, mas é uma convivência, é uma vivência muito próxima, porque estamos a falar num contexto de casa abrigo em que passamos muito tempo com estas pessoas e estas pessoas passam muito tempo connosco e, portanto, temos de ter uma grande capacidade de lidar com tudo isto e que tudo isto não tenha repercussões em nós não é?! Na nossa saúde mental, no nosso bem-estar, porque senão também não estamos em condições de prestar uma boa ajuda às pessoas que estão connosco.

**E: Vamos então aqui para a segunda parte da entrevista e perceber aqui um bocadinho do encaminhamento destas mulheres para a casa abrigo. No fundo, perceber como é que chegam lá?**

e: Bem, nós integramos uma rede nacional de casas abrigo e, portanto, nós recebemos os pedidos, os pedidos são-nos enviados a nível nacional, preferencialmente de outras zonas do país que não a nossa, por razões que se prendem com a segurança e, portanto, esses contactos são feitos pelos vários técnicos que integram as várias respostas especializadas na área da violência doméstica a nível nacional, há uma difusão de contactos dada por esta rede que integra não só casas abrigo, centros de acolhimento de emergência para VVD, mas também núcleos de apoio a VVD e portanto nós recebemos esses contactos telefónicos ou por e-mail. Todos esses pedidos têm de ser formalizados sempre com um relatório social o mais detalhado possível, para que nós possamos fazer uma avaliação correta daquilo que é a situação daquele agregado familiar e depois passamos dar uma resposta mais adequada em função, pronto da resposta que temos, mas pronto basicamente é isso. Depois de acordo com a legislação que vigora nós podemos acolher mediante encaminhamento de casas abrigo, de centros de acolhimento de emergência, de núcleos de atendimentos a vítimas de violência doméstica, da segurança social e das câmaras municipais, dos serviços de ação social e isso é o que está legislado, por vezes à outros serviços e outras instituições que nos contactam e

nós tentamos sempre canalizar esses pedidos que passem sempre por este tipo de respostas nomeadamente pelos serviços de núcleos de atendimento, porque são serviços especializados e as pessoas que lá trabalham estão habilitadas para fazer uma avaliação correta dos casos, porque há muitas especificidades que têm e ser contempladas naquilo que é uma avaliação e depois na elaboração de um relatório que para nós são fundamentais e muitas das vezes há técnicos que até têm boa vontade, mas que não tendo uma formação adequada acaba por ficar alguma informação para trás que para nós é importante.

**E: E o que é que é necessário que estas mulheres façam para garantirem a sua segurança durante este processo?**

e: Bem desde logo será importante que a situação da violência seja denunciada, o crime de violência doméstica em Portugal é um crime público, não precisa que a vítima... que seja a vítima a fazer a denuncia não é?! Qualquer pessoa que tenha o conhecimento da situação pode fazê-lo e é importante que isso aconteça, porque se há uma vítima e se há um agressor é importante que essa pessoa seja punida obviamente. A partir do momento em que esta denuncia é feita é possível desbloquear um conjunto de medidas que visam a proteção da vítima, desde logo as medidas de coação, as medidas de afastamento, a proibição de contactos com a vítima, portanto isso são tudo formas de nós podermos salvaguardar de alguma forma as vítimas. Agora aquilo que realmente acontece a vítima é afastada do agressor, é logo aquilo que é feito pelo menos que está preconizado fazer é afastar a vítima do agressor, na minha perspectiva não concordo acho que deveria ser ao contrário, acho que não deveria ser a vítima a sair mas sim o agressor e estou na esperança que nós consigamos lá chegar daqui por uns anos, porque acho que isso é que será o mais adequado, mas pronto assim de imediato de forma a que vítima se consiga proteger terá sempre de passar por se afastar e de por se acionarem estas medidas que as possam salvaguardar de certa forma. Depois temos também no âmbito dessas medidas de afastamento a possibilidade também de haver um controle eletrónico, a pulseira eletrónica para o agressor, como formas de vigiar se realmente o agressor se aproxima ou não se aproxima da vítima, mas depois isto acabam por ser procedimentos com alguma burocracia que acabam por não ser uma resposta no imediato que não vá ao encontro das necessidades da vítima, daí se calhar, se recorrer à estratégia de afastar a vítima que nos dá uma garantia no imediato de que realmente não vai ali haver contactos entre o homem...entre o agressor e a vítima.

**E: E tendo em conta todo este processo também de encaminhamento pelos quais elas passam costumam verbalizar algumas dificuldades alguns entraves que pronto no fundo lhes são impostos, pelos serviços por exemplo.**

e: Bem, alguns entraves...vamos lá ver, desde logo esta questão o facto de uma pessoa ter de sair casa, ter de deixar as suas coisas, os seus pertences, o seu espaço, ter de alguma forma se afastar das suas relações pessoais, familiares, deixar o seu trabalho, no fundo deixar a sua vida, isto é complicadíssimo tem um impacto brutal na vida de uma pessoa e naquilo que é o sentir de uma pessoa, para além de tudo o que foi sujeito a nível da violência. Depois para que seja resolvido a sua situação de violência, ter de cortar com isto tudo, isto é brutal. Portanto isto é vivido de uma forma bastante dolorosa e no seu sentido de injustiça de impunidade do agressor, porque ao fim ao cabo o agressor fica na casa, muitas das vezes a casa até é da vítima, o contrato de arrendamento ou.. está em nome da vítima e quem fica a

usufruir de tudo é o agressor e isto é brutal conviver com isto. Depois, há outras questões que ao longo do processo são difíceis de conviver, os “timings” dos tribunais por exemplo, as respostas não acontecem ao ritmo que as pessoas desejariam e o processo deste género apesar de ter carácter de prioridade em relação a outros processos, são sempre coisas que se arrastam muitos meses...muitos meses...ou anos mesmo. Depois outros processos que estão inerentes ao processos de violência doméstica que podem passar pelos processos de regulação das responsabilidades parentais das crianças, os próprios de divórcio que a maior partes das vezes são litigiosos e que se arrastam por muito mais tempo, acabam por ser um bocadinho complexo, o próprio processo de violência doméstica nem sempre é um processo fácil de conduzir, porque um crime de violência doméstica nem sempre é fácil de provar, porque é um crime que normalmente acontece entre quatro paredes, no seio doméstico em que por vezes o vizinhos ou não se apercebem ou não se querem aperceber e na hora a que são chamados a prestar testemunho não se querem meter por medo de represálias do agressor e pronto, muitas vezes as vítimas acabam por não conseguir comprovar realmente aquilo pelo qual passaram ao longo de uma vida e isto é um sentimento muito de descrença e de injustiça é um sentimento muito difícil de viver, nós ouvimos isso as vítimas fazem-nos estes relatos. Depois há muitas outras coisas, há um conjunto de medidas e de apoios por exemplo que se prende com a habitação, é um problema que nós nos deparamos e nos temos vindo a deparar nos últimos anos têm saído uma série de instruções e protocolos que são feitos no sentido de privilegiar a atribuição de habitações a custos controlados a mulheres vítimas de VD, o problema é que isso na prática acaba por não acontecer, ou porque não há, ou porque as autarquias até têm imóveis mas também estão a passar por dificuldades económicas e não têm capacidade económica para reparar esses imóveis que são encontrados completamente...degradados e depois as autarquias não podem atribuir sem estar em condições de serem habitados e envolve um investimento muito grande e não há recursos... os recursos são canalizados para outras coisas mais prioritárias, no entendimentos deles das autarquias, e pronto, isto depois acaba por falhar não é este sistema acaba por falhar, são medidas que são politicamente anunciadas, mas depois na prática não existem, pelo menos não existem como deveriam existir.

**E: E como é que isso se resolve?**

e: Pois... e como é que isso se resolve, é complexo de se resolver... é muito complicado de se resolver, porque envolve nós nos reunirmos com as pessoas, envolve nós sensibilizarmos as pessoas os decisores, envolve-los nesta problemática, que tenham um entendimento da problemática diferentes, que sejam SENSIVEIS. Envolve muita dedicação da nossa parte, mas envolve a cima de tudo estarmos dependentes de outras decisões, de estarmos dependentes de terceiros.

**E: claro, passando então para as questões da segurança em particular, como é que vocês conseguem garantir em contexto de casa abrigo a segurança destas mulheres.?**

e: Bem as casas abrigo por si só, logo por definição digamos que é como se não existissem e têm de ser entendidas assim como se não existissem é essa mensagem que nós tentamos passar assim que acolhemos algum agregado familiar passamos esta mensagem, porque só se conseguimos assegurar a confidencialidade da casa conseguimos garantir a segurança de quem lá está acolhido e de quem possa vir a ser acolhido no futuro. A ideia é que as casas

abrigo passem o mais despercebidas possível daí o facto de nós estarmos a conversar aqui e de não estarmos a conversar lá, portanto esta mensagem é fundamental que passe assim. Depois há uma sensibilização da nossa parte também para que as pessoas evitem o contacto que vão ter com familiares, com a sua rede social e de apoio, que mais do que nunca nesta fase vão estar preocupados com a pessoa, onde é que a pessoa está, se está bem se não está, de não divulgarem de forma alguma o local, nem dares pistas algumas de onde estão. Depois também do ponto de vista da utilização dos telemóveis, fazemos sempre uma grande sensibilização e um aconselhamento no sentido de terem o GPS desligado, porque será possível com algumas aplicações perceber-se a localização da pessoa, a utilização do telemóvel preferencialmente com o número não identificado, AHH! Aconselhamos sempre que possível à pessoa adquirir um novo cartão, mudar de número e evitar a divulgação do seu novo número.

Também ao nível das redes sociais fazemos sempre vários alertas, porque pode ser muito positivo esta questão das redes sociais porque nos aproxima de muita gente, mas também nos aproxima de pessoas que nós não queremos e é muito fácil criar perfis falsos e chegarmos à conversa com determinadas pessoas, podemos pensar que estamos a falar com uma determinada pessoa e ser outra, portanto ter muita atenção às fotografias que colocamos, fotografias que identifiquem os locais públicos por exemplo que possam identificar locais que possamos estar a frequentar e são pistas de onde nós estamos... pronto tudo isto temos uma atenção muito grande e fazemos essa sensibilização e esse aconselhamento e essa consciencialização, para que tem de ser a própria vítima a preservar e a guardar, a ter atenção à sua própria segurança mediante os nossos alertas também não é?! Porque Às vezes há pequenos pormenores que podem fazer toda a diferença nesta questão e podem inviabilizar todo o processo que está a avançar. Depois também tudo ao nível do que é correspondência... AHH, há aqui também um fator muito importante que Às vezes é determinante, os telemóveis por vezes... as vítimas aparecem-nos com os telemóveis e o cartão até foi adquirido pelo agressor, está registado no nome do agressor, ora isto é um pormenor fundamental porque este agressor, se o cartão estiver registado em nome dele na operadora ele consegue toda a informação e mais alguma sobre com quem esta pessoa está a contactar, onde é que ela está, onde é que não está e portanto, são pequenos grandes alertas que fazem aqui toda a diferença. Relativamente a contas bancárias é também a utilizações de cartões multibanco, também fazemos sempre esses alertas e procuramos que evitem a utilização de cartões multibanco pelo menos nas zonas onde estão e daí nós aconselharmos sempre que seja melhor, isto no caso em que as vítimas têm conta conjunta com o agressor ou que o agressor está autorizado a movimentar a conta pelo menos até se conseguir cessar isso ou até a vítima abrir uma nova conta ter em atenção a compras que faz, a pagamentos, porque depois há um extrato que é fácil de perceber em que lojas está a comprar e em que sitio e é possível chegar à localização da pessoa. Depois noutras situações mais diretamente ligadas.... AHH!

Estamos a falar da segurança, não é?! Nós sempre que a vítima nos chega nós fazemos um plano de segurança, conversamos sempre, há uma avaliação de risco que já foi feita previamente quando a avaliação que teve na base da avaliação do relatório que depois nos chega, há uma avaliação do risco para depois se perceber para que locais esta vítima pode

ser acolhida e depois nós próprios também fazemos uma avaliação de risco e fazemos um plano de segurança para que a pessoa se sinta mais tranquila e mais capaz...mais confiante para prosseguir a sua vida aqui connosco e medidas estas que podem depois também servir no futuro noutras circunstâncias que podem ser aplicadas. Depois temos um conjunto de outros procedimentos que nós temos ao longo do processo de apoio e de acompanhamento que passo por tudo o que são processos judiciais por exemplo, não vai nunca constar a morada da nossa instituição, da casa onde a vítima está, vai sempre constar uma morada do centro de atendimento da zona de proveniência da vítima, isso é ponto assente, depois obviamente nós estabelecemos esse contacto interno com esses colegas que depois nos fazem chegar toda a correspondência que será ingressada À vítima. Pronto por exemplo, ao nível da segurança social é possível nós pedirmos também a confidencialidade dos processos. Pronto há um conjunto de procedimentos que são possíveis de serem acionados e nós temos de ter isso em consideração de forma a salvaguardar... as próprias transferências escolares das crianças também as pedimos sempre com confidencialidade e inclusive acabamos como uma medida preventiva e pelo facto de termos uma relação muito estreita com as nossas escolas aqui, nós acabamos por os nomes que constam das nossas crianças nas pautas, não são os nomes das crianças isto porque já tivemos num passado uma ou outra situação onde o agressor acabou por perceber através da escola onde a criança estava e depois através das pautas que estavam afixadas e, portanto, tivemos de criar aqui alguns mecanismos de forma a que pudéssemos salvaguardar também isso, porque nós podemos pensar em muitas coisas, nós podemos sensibilizar para muitos serviços, para muitas questões, mas estamos sempre dependentes muitas das vezes, daquilo que é a boa vontade ou não desses serviços para fazerem as coisas de modo a salvaguardarem as vítimas vá ao fim ao cabo...porque mesmo do ponto de vista legislativo nem tudo está contemplado, e o sistema que existe, posso dizer que considero que há um bom sistema, as coisas até estão...têm vindo a sofrer algumas alterações no sentido positivo, mas o sistema não está preparado para proteger toda a gente, não está...há lacunas.

**E: Já houve situações em que estas questões da segurança falharam?**

e: Sim...já. Desde logo nos tribunais infelizmente nós podemos pensar e ter uma ideia que o tribunal a partida é uma instituição que é muito organizada e que faz as coisas todas muito certinhas, mas ao nível dos tribunais Às vezes temos as maiores aberrações e é uma frustração brutal nós estarmos a trabalhar num determinado sentido, a remar num determinado sentido e depois as coisas chegam ao tribunal e vimos que o agressor acaba por ter conhecimento de onde está a vítima porque o tribunal revelou onde está, ou por determinadas medidas que o tribunal toma que não fazem sentido, que não fazem sentido nenhum e recentemente tivemos um caso de uma vítima que o tribunal no âmbito da regulação das responsabilidades parentais, nós tendo todos os cuidados e mais alguns para salvaguardar o local onde a vítima se encontra e no processo da regulação das responsabilidades parentais o tribunal decide que o pai tem de ir buscar os filhos à escola para os levar para a visita quinzenalmente...são coisas que não fazem sentido nenhum, ainda para mais quando havia uma condenação, já havia uma condenação no âmbito do crime da violência doméstica, já havia uma condenação. Aquele agressor tinha assumido que realmente cometeu aqueles crimes...Foi condenando com uma pena de prisão suspensa certo, e depois no âmbito da regulação das responsabilidades parentais...este indivíduo

estava com uma medida de afastamento, proibição de contacto...teve com pulseira eletrónica e o tribunal de família e menores determinou que o pai ia buscar os filhos à escola, portanto andamos nós por um lado a tentar evitar que este indivíduo se aproxime da vítima e o tribunal a fazer o efeito contrário a manda-lo para próximo da vítima.

É claro que isto foi uma luta brutal, felizmente conseguimos fazer o tribunal entender que pronto a decisão não era a mais adequada e lá recuaram, mas pronto isto são coisas que não têm pés nem cabeça, mas que acontecem... que acontecem com alguma frequência e acho que é algo que está pensado, formar, formar mais, dar mais formação aos magistrados e aos próprios oficiais de justiça também que acabam por ser um público que é pouco acessível mas que é importante serem formados também, porque podem comprometer um processo destes... muito trabalho, muito trabalho, muito tempo de trabalho, um grande investimento e pronto podem dar cabo da vida de uma pessoa este tipo de decisões. Mas pronto é um exemplo...

**E: Pois claro é isso mesmo. Passando então agora aqui para a parte dos processos de acompanhamento como é que é feito o projeto de vida destas mulheres, como é que é feita a reconstrução identitária destas mulheres?**

e: Pronto o projeto de vida é sempre feito com base naquilo que as mulheres... daquilo que são os seus objetivos isso tem de ser, têm de ser as mulheres a determinar, a pensar e a estruturar o seu projeto de vida. Nós nunca em momento algum nos vão sobrepor a isso e vamos dizer, tem de fazer isto, tem de fazer aquilo, tem de fazer o outro, tem de se autonomizar desta maneira ou daquela maneira... não! Não é esse o nosso objetivo, o nosso objetivo é que as pessoas consigam pensar por si, consigam definir o seu percurso... obviamente nós estaremos cá para orientar, para apoiar, para acompanhar, para incentivar, mas serão sempre estas mulheres a determinar o qual vai ser o seu projeto de vida não é?! Nós iremos ao longo do nosso percurso de intervenção e de acompanhamento vamos delinear em conjunto, vamos ouvir aquilo que estas mulheres têm para nos dizer e vamos estruturar um plano de intervenção, um plano individual de intervenção onde são definidas algumas ações que são identificadas como prioritárias durante um processo de acompanhamento em casa abrigo podemos ter vários planos de intervenção, portanto por isso será algo que é dinâmico e que tem a ver com aquilo que vai ser o percurso que cada uma vai fazendo e os objetivos que vão atingindo não é?! E obviamente aquando da chegada de um agregado familiar a uma casa abrigo serão identificadas algumas necessidades e vamos definir essas ações, esses objetivos como prioritários, vamos definir timings para atingir essas objetivos, depois vamos avaliá-los vamos ver que objetivos é que já foram atingidos, se já foram se não foram, porque é que não foram? Ok, vamos pensar sobre isto, vamos refletir que impedimentos é que houve, que situações é que surgiram, vamos tentar aqui arranjar outras estratégias, vamos pensar noutras estratégias, tentar orientar sempre para objetivos que sejam alcançáveis. Às vezes surgem-nos pessoas com ideias mirabolantes e é importante puxar essas pessoas à terra, por os pés assentes na terra e dizer vamos lá pensar, vamos lá refletir bem, será que... porque depois se começamos a pensar muito alto, depois a queda é muito maior não é, portanto vamos tentar pensar de uma forma faseada e ir subindo os degraus desta escada que é enorme de uma forma consistente, pronto esse é o nosso trabalho ao fim

ao cabo, mas sempre com a pessoa a frente... a pessoa é que guia, a pessoa é que é o guia e nós o apoiante não é?

**E: Sim, e então como é que vocês trabalham a resiliência e o bem-estar destas mulheres?**

e: Bem isto da resiliência tem muito que se lhe diga, isto é complexo porque para já aquela velha máxima que nós muitas vezes utilizamos “cada caso é um caso”, isto verifica-se aqui, aplica-se aqui cada caso é verdadeiramente um caso e cada mulher, cada vítima é diferente e a forma como... todos nós somos diferentes desde logo, do ponto de vista genético, temos características diferentes e isso... a forma como nós reagimos a um mesmo estímulo é diferente e, portanto, quando nós estamos a falar de violência doméstica e quando estamos a falar da capacidade que cada um tem de ultrapassar estes problemas os quais foi vivendo e de se adaptar é diferente. Desde logo há... pode haver um conjunto de fatores que condicionam ou facilitam, e, portanto, nós temos de adequar o nosso processo de intervenção em função da avaliação que vamos fazer e da pessoa que temos à nossa frente. Isto não, não podemos ver isto como algo estanque ou parametrizado que é igual para todos, não pode ser, tem de ser adaptado daí aquilo que eu falava ao início, aquilo que são as nossas expectativas relativamente ao sucesso ou ao insucesso, nós não podemos aqui criar parâmetro rígidos porque depois as coisas não se aplicam assim, nós temos que ter uma certa plasticidade e conseguirmos adequar a nossa intervenção em função daquilo que são as necessidades daquela pessoa e dos recursos que cada um tem ou não.

**E: claro e nesse sentido, quais é que acha que são os fatores facilitadores e os não facilitadores?**

e: Bem, isso também é complexo, isto é multifatorial, nós podemos ter... vamos lá ver... pessoas com psicopatologia por exemplo, vítimas com psicopatologia isto é logo um fator que pode condicionar não é? a própria personalidade da pessoa, o contexto económico, o contexto social em que a pessoa vive, o isolamento que a pessoa possa ter estado, a falta de acesso a uma rede social de apoio aos serviços, a pessoa não ter uma relação estabelecida com os técnicos... tudo isso são fatores que podem... que podem não, que contribuem para tornar todo este processo mais complexo e a própria tomada de decisão de um pedido de ajuda ou para romper com a relação disfuncional é mais complexo. Ora pessoas com outro tipo de recursos que conseguem, pronto que se calhar têm uma personalidade um bocadinho mais... que são mais criativos ou que são mais [dificuldade de expressão] pessoas que não cortaram os laços com a sua família por exemplo, que mantêm uma estrutura de personalidade ou mesmo afetiva com alguém... isto podem ser fatores que potenciam a sua capacidade depois de sair de um processo destes complexo, como o processo da violência doméstica. Depois nós temos obviamente entender isto, entender que tipo de pessoa nós temos à nossa frente e tentarmos trabalhar aquilo que são as vulnerabilidades, a resiliência na minha perspetiva está diretamente relacionada com a vulnerabilidade, uma pessoa mais ou menos vulnerável vai ter maior ou menor capacidade de resiliência, portanto, penso que é muito por aqui.

**E: ok, e em contexto de casa abrigo que fatores é que considera que são importantes serem trabalhados para aumentar a resiliência?**

e: Vamos lá ver, vai muito ao encontro daquilo que eu acabei de dizer, não é?! Nós temos de perceber quem temos à nossa frente, quem temos connosco e mediante as suas vulnerabilidades e mediante as suas dificuldades temos que tentar trabalhar isso, mas há aqui uma questão que me parece fundamental que é a relação que é criada. Nós temos que conseguir estabelecer uma relação, um vínculo...um bom vínculo, uma boa relação, uma relação de confiança com a pessoa e a pessoa connosco, isso é primordial para que nós consigamos chegar à pessoa e a consigamos ajudar e conseqüentemente para que a pessoa se sinta ajudada não é? de outro modo é complicado nós conseguirmos chegar à pessoa, isso é muito importante, e às vezes não é fácil conseguirmos estabelecer ou a vítima estabelecer connosco uma relação de confiança, porque por vezes são histórias longas de violência, são histórias... são histórias... a pessoa não acredita no sistema, não acredita que é possível ser ajudada, não acredita que é possível, porque a pessoa por vezes vai num estado tal de fragilidade emocional que está descrente não acredita em nada, que acha que não vai ser capaz, e portanto não é fácil, e é legítimo, nós... se nós refletirmos um bocadinho sobre isto, se calhar aqui que a pessoa está a sentir naquele momento é natural e é o reflexo pelo aquilo que passou e, portanto, isto acaba por ser também mais complicado para nós, porque vai exigir de nós muito mais, muito mais, para ajudarmos a pessoa a dar a volta.

**E: E por exemplo vocês utilizam estratégias de intervenção em grupo, a partilha de narrativas...**

e: Ahh sim, nós utilizamos, nós temos. Nós fazemos acompanhamento psicológico individual, temos também momentos de grupo. Agora obviamente todo este tipo de apoio as pessoas não são obrigadas a tê-lo, as pessoas têm que identificar isso como uma necessidade, é um serviço, é um apoio que está disponível e que é disponibilizado. Agora há muitos casos ou nalguns casos isso não é identificado como uma necessidade prioritária e também na minha perspectiva pode ser um fator que condiciona o processo de resiliência.

**E: Porquê?**

e: Porque é importante que a pessoa esteja bem, que consiga ultrapassar aquilo que são as suas vivências passadas, associadas a este fenómeno da violência e dos maus tratos, para conseguir no futuro ultrapassar esses aspetos menos positivos da sua vida em força para se catapultar para a sua vida futura, nessa perspectiva pronto...

**E: Pronto, vamos então para a parte final da nossa entrevista e perceber um bocadinho o relato de um percurso de resiliência. Pode-me falar de uma história que acompanha ou que já acompanhou que gostaria de partilhar de sucesso e de insucesso?**

e: Ahhh, uma história de sucesso e uma história de insucesso... Bem, se calhar nós, pois se calhar pensamos nas histórias de sucesso e de insucesso se calhar, o sucesso uma pessoa que saiu, que rompeu com a relação disfuncional, que faz o percurso na casa abrigo, que arranja um trabalho, arranja uma casa e se autonomiza e segue a sua vida...um caso de sucesso pronto...ahh..mas eu penso que podemos ter outros casos de sucesso, vamos bater um bocadinho naquilo que eu disse anteriormente, eu acho que cada caso tem de ser visto e analisado de uma forma particular, porque cada caso tem a sua complexidade, tem os seus pormenores e para que este sucesso vá pleno seja alcançado tem de haver aqui por parte da

vítima... ela tem de querer do ponto de vista daquilo que são as suas motivações, esta pessoa tem que decidir, mas decidir por ela de uma forma pensada, consciente, refletida que realmente aquilo que quer é mudar de vida... tem que ser, porque por vezes acontece casos de mulheres que nos chegam, mas que chegam obrigadas...obrigadas do ponto de vista do tribunal, ou por causa dos filhos com a ameaça de lhe serem retirados os filhos se não saírem daquela relação afetiva e isto não são ou podem não ser motivos suficientes para que esta mulher rompa com aquela relação, rompa com aquele agressor...

**E: E como é que vocês conseguem trabalhar isso a consciência de não voltar para o companheiro, se é que é possível em alguns casos?**

e: O trabalhar é sempre possível desde que a pessoa queira, não é?! Agora lá está nós não podemos entrar, nós não podemos entrar na cabeça da pessoa, isto de mudar comportamentos é muito complexo, não é?! E da aceitação da pessoa, o que me parece muitas das vezes, por muitas estratégias que nós possamos ter... ahh...se a luz não se acender lá dentro, ou a campainha não tocar lá dentro, em que a pessoa sinta, é agora... eu estou preparada, neste momento eu estou preparada eu já não quero isto. Se essa campainha não toca... nós podemos tentar, mas se calhar vamos conseguir dotar esta pessoa de algumas competências, vamos conseguir que esta pessoa esteja mais forte, mas se calhar não vamos conseguir que esta pessoa naquele momento rompa com aquela relação. Agora casos de sucesso felizmente pá, aquilo que poderemos considerar sucesso pleno felizmente temos vários, temos muitos...temos um percurso de quase 15 anos, por aqui já passaram infelizmente muitas milhares de pessoas, não é com orgulho que digo isso, mas felizmente já tivemos muitos casos que nós poderemos recordar como casos complexos. Mulheres que vinham com histórias de vida muito complicadas, com percursos longos de violência, mas com uma força imensa, com uma vontade de mudar, de se transformarem brutal. E isso obviamente nós sentindo esse “feedback” que as pessoas nos vão dando ao longo do acompanhamento, que o nosso apoio também auxiliou e permitiu ser um agente de mudança naquela vida, obviamente para nós é um motivo de grande satisfação, não é?! E dever cumprido.

Pronto estou-me a recordar de um caso, de uma mulher, de uma mulher que...45/45 anos sensivelmente, vinha acompanhada de um filho e de uma filha...ahh..vá digamos que era uma mulher que o companheiro, o marido era extremamente violento, recordo-me de alguns relatos, relatos relativamente à violência que era exercida, eram relatos de uma... de uma...violência tal que era impossível uma pessoa não estar no estado em que aquela pessoa estava, desde violência física, violência psicológica, violência sexual, mas esta mulher foi uma lutadora brutal e conseguiu muito rapidamente...porque ela trazia, ela trazia muito bem definido aquilo que ela queria para a sua vida, ela quando nos chega já vinha com tudo, com tudo mais ou menos estruturado na sua cabeça, ela também já tinha previamente uma ou outra saída de casa, mas que as coisas não tinham resultado e tinha acabado por voltar para o agressor...lá está... a campainha ainda não tinha tocado, a campainha não tinha tocado e das várias vezes que saiu de casa alguma coisa lá ficou. E essa mulher à medida que voltava a essa relação, regressava, mas regressava mais forte, com outras competências e houve um dia que conseguiu planear a sua saída, planear a sua saída e...e pronto e conseguiu fazer um percurso conosco muito bom, relativamente curto e conseguiu, criou uma empresa, criou uma empresa e hoje é empresária, portanto e conseguiu...refez a sua vida com outra pessoa.

Pronto é um caso... que eu recordo...criou uma relação muito boa connosco, mesmo muita boa, que se entregou completamente a nós, que depositou toda a confiança naquilo que era o trabalho que nós podíamos fazer e ela foi-nos guiando, foi-nos guiando no percurso dela. Depois definiu bem os seus objetivos e perseguiu-os e atingiu-os, portanto agora casos de insucesso, casos de insucesso, pronto eu não acho que haja casos de insucesso pleno também, não acho que haja, acho que alguma informação, alguma competência lá fica, agora todos aqueles casos que estão connosco e principalmente aqueles casos que fazem um percurso até de alguma forma longo connosco e depois que de alguma forma acaba por regressar par ao agressor, depois de uma séria de indiligências feitas, depois de...ahh... de...de uma série de avanços em todo o processo...depois haver retrocessos, claro que não ficamos animados, não ficamos satisfeitos com isso, não gostamos que isso aconteça, mas obviamente temos que respeitar as pessoas, nós acima de tudo temos de respeitar a individualidade de cada pessoa e respeitar as suas decisões, mas acho que fico sempre com esta consciência de que mesmo que haja um retrocesso que alguma coisa de positivo ficou, pode ser uma mais valia no futuro e se calhar foi algo que eu também arranjei para eu ultrapassar...para lidar melhor com estas situações não sei, mas acredito nisso...

**E: claro, faz sentido também para mim... E você falou que essa senhora tinha muita força, já veio com uma grande força. Qual é que acha que foram a origem dessas forças ou as causas, para sair da relação?**

e: Provavelmente o facto de ter já várias saídas de casa, se calhar contribuíram para que esta mulher conseguisse ter uma capacidade diferente de encarar a violência de qual era vítima, utilizar estratégias de conseguir sobreviver e de programar aquilo que acabou por ser a sua caída e de ir definido muito bem os seus objetivos, porque ela quando nós chega, já chega com os seus objetivos definidos . Era ponto assente que voltar para aquela relação acabou, já estava bem definido. Agora quando digo que essa mulher já trazia todos os seus objetivos muito bem definidos, não trazia tudo na sua cabeça, não é?! Mas havia alguns aspetos que eram crucias e que estavam bem amadurecidos naquela cabeça e depois foram aspetos também facilitadores para nós, para a equipe que estava a trabalhar naquilo e potenciar aquilo que já trazia trabalhado na cabeça dela, bem mais simples, não é?! Depois todo o outro percurso e o facto de ter, porque isso já foi connosco de se ter aventurado numa, numa perspectiva de empreender, ser empreendedora e criar o seu próprio negócio, conseguir apoios, isso já foi aqui connosco, já foi pensado aqui connosco e portanto que acabou por contribuir também para ela se sentir ainda mais realizada e mais forte, cada vez mais forte não é? E acabou por ter um impacto muito grande na vida dela, porque passar de uma pessoa completamente submissa, dependente do agressor, para uma pessoa empresária de sucesso, isto é passar do 8 par ao 80, portanto foi bastante...bastante...bastante bom acompanhar este processo.

**E: E também no caso das pessoas que acabam por voltar para os seus companheiros, quais é que acha que são as origens disso, porquê?**

e: Ahh bem, para já lá está pode, esta vontade, este desejo, esta intenção de romper com a relação pode não estar bem amadurecida, essa decisão pode ter sido uma decisão reativa a um acontecimento e não estar bem interiorizada. Depois temos aqui alguns fatores...fatores de risco...personalidades mais dependentes, por exemplo o facto de algumas situações o

agressor possa proporcionar à vítima algum nível de vida, o acesso a determinados...sei lá...ter um determinado nível de vida... isto pode ser um fator que poderá contribuir para a pessoa perpetuar aquela relação ou para a pessoa voltar para aquela relação. Por vezes o facto de agregados familiares grandes, mulheres com muitos filhos, com fracas habilitações, onde os trabalhos que vão encontrar são trabalhos com baixa remuneração pode ser um fator que pode propiciar o retorno à relação, os próprios filhos pressionarem a própria mãe a regressarem à relação...ahh... a dependência emocional, porque se normalmente uma pessoa vive com outra ou se iniciou uma relação afetiva com outra pessoa é porque gosta dela não é?! E à exceção da independência emocional que não é fácil de cortar e consegue-se outra coisa, o... Nem todas estas relações efetivas que a certas alturas tiveram depois pelo meio violência doméstica, nem todas essas relações foram sempre más.

**E: Certo.**

e: Não é?! Há relatos de mulheres que dizem que praticamente desde o namoro, desde que se conheceram que começaram logo a ser vítimas de violência. Há outras que não, há outras que até dizem, que conseguem relatar, ah... situações mesmo de anos, bons anos e uma convivência saudável, de uma convivência boa, mas que a partir de um determinado momento a relação mudou, mudou e o agressor passou a comportar-se de uma maneira diferente. Portanto, também isto aqui pode ser um fator que faça com que a vítima chegue e volte para o agressor, pelos bons momentos que viveu, na expectativa e na esperança dele voltar a ser a pessoa que era.

**E: Claro. Sim, sim.**

e: Ah... obviamente que nós também fazemos aqui na nossa intervenção, é algo que nós ah...focamos muito o... o trabalhar as questões que dizem respeito à violência com estas mulheres, que estas mulheres consigam entender o que é que é a violência. O que é que é uma relação violenta, os tipos de violência que existem. Muitas das vezes percebemos que as mulheres não conseguem identificar algumas situações como situações violentas, curiosamente. Porque aquilo é tão normal, está tão enraizado, faz tão parte da rotina daquelas pessoas, e muitas das vezes já fez parte, porque já os seus pais eram agressores, também, da mãe, e esta mulher quando cresceu, cresceu no seio daquela família e aquilo era tudo normal. Portanto, não convivem com outra realidade, e depois quando conhece o namorado ou o companheiro ah... aquele companheiro também vai tratar da mesma maneira que o pai tratava a mãe. Portanto é tudo natural, é mesmo assim. Portanto, é preciso fazer aqui uma desconstrução de tudo isto que as pessoas entendem o que é que é uma relação saudável e o que é que é uma relação disfuncional, o que é que é violência e o que é que não é violência, os mitos associados à violência, o próprio comportamento dos agressores, as tipologias de agressores, como é que os agressores agem, e quando nós falamos muitas vezes disto ah... há vezes que há reações curiosas, porque isto está descrito na literatura, está estudado, é daquelas coisas que até vem escritas nos livros. Há coisas que não vêm escritas nos livros, mas há outras que até vêm escritas nos livros, não é?! E isto é uma delas. Quando abordamos estas questões, relativamente aos agressores e algumas características que depois elas identificam nos seus agressores, ficam muito surpreendidas. “Mas como é que vocês sabem? Se vocês não tiveram lá, não presenciaram”. É que nós conseguimos relatar coisas com pormenor que depois elas identificam. “Epá ele realmente fazia isso, ele comportava-se

dessa maneira, é mesmo isso”, não é?! E aquilo faz refletir, faz acender a luz lá dentro, não é?! E, portanto, fazemos muito este trabalho com elas ah... mas pronto, mas muitas das vezes não é o suficiente para que essa relação seja rompida na totalidade, mas lá está, estamos a dar competências, estamos a informar, estamos a trabalhar, não é?! Se calhar num futuro próximo, a luz vai acender mesmo e se calhar vamos conseguir que aquela pessoa corte uma vez por todas com aquela relação e com outras.

**E: E quais é que acha que são os fatores chave que originam a denúncia destas mulheres ou não denuncia?**

e: Os fatores chave ah... Bem estas... normalmente estas questões da violência doméstica como acontecem num espaço familiar ah... normalmente, isto acaba por as identidades policiais, as autoridades policiais acabam por ser chamadas, geralmente ao local, onde está a acontecer a situação. Ou chamada pela vítima ou por vizinhos ah... e portanto, automaticamente a partir do momento em que as autoridades são chamadas ao local, ah... eles têm de levantar um auto, isso é obrigatório. Mesmo que a vítima não queira, é desbloqueado logo esse processo. E portanto, na grande maioria dos casos, que eu tenho conhecimento, o procedimento acaba por ser este. Há outras situações, que até acontecem de maneira diferente e que a vítima até consegue programar a sua saída, porque até já contactou ou mantém alguma relação com algum, algum, algum serviço de apoio, que vão fazendo um acompanhamento, e esse serviço de apoio vai também fazendo um aconselhamento de como fazer, e a melhor maneira de fazer, porque às vezes isto em função das características do agressor é importante nós conseguirmos planejar a saída da vítima para que ela não venha a ter mais problemas, ah... Portanto, é importante conseguir fazer esse planeamento ah... e portanto, que as coisas aconteçam de forma a que vá ao encontro daquilo que é o melhor para a vítima ah... E portanto, nessa fase não ocorra logo a denuncia, mas que a denuncia venha a acontecer posteriormente aos factos terem acontecido ou à vítima ter saído de casa, às vezes a denuncia acontece quando nos chegamos já a casa abrigo, por exemplo. Não é que nós obriguemos as vítimas kl,m. a apresentar denuncia, não obrigamos, mas ah... é algo que nós tentamos trabalhar por considerarmos que é importante, se há um criminoso, que esse criminoso seja punido, seja julgado, seja punido por aquilo que fez. Portanto, ah... Mas geralmente são poucos os casos em que não, em que a denuncia é apresentada, geralmente, 90 e muitos porcentos dos casos daqueles que nos chegamos, a denuncia já vem formalizada.

**E: E os fatores que dificultam?**

e: Os fatores que dificultam. Por vezes quando a vítima não vem, não vem com motivação suficiente para, ou não está com motivação suficiente para cortar com aquela relação ah... normalmente não quer apresentar ah... e não quer colaborar com a polícia, com os tribunais ah... Por outro lado também, o receio de poder ter represálias por parte do agressor, ah.. Por vezes, também alguma descrença relativamente ao sistema, não é?! Não se sentir devidamente protegida, achar... porque isto às vezes o agressor deixa a vítima num estado em que a faz acreditar que ele é capaz de tudo e alguma coisa, que ele é capaz de mover montanhas ah... Portanto das ações que ele foi fazendo, que foi tendo com a vítima ah.. Ela fica numa situação tal, de desproteção e fragilidade tal, que acredita que aquele indivíduo é capaz de tudo e mais alguma coisa e, portanto, a descrença vai ser muito grande, o receio vai

ser muito grande ah... Isto depois nós conseguirmos desmontar isto tudo, nem sempre é fácil, nem se sempre se consegue num curto espaço de tempo, porque nós estamos a falar do acolhimento temporário não é, desmontar isto tudo não é fácil...não é fácil...muitas vezes são muitos anos e depois lá está depende da pessoa que temos à nossa frente, se forem pessoas que até têm alguma capacidade ou mais alguma capacidade de ultrapassar estas situações mais adversas, há outras que não têm tanta capacidade e portanto...

**E: Pronto então obrigada, então damos por encerrada a entrevista, se tiver mais alguma coisa para acrescentar, que queira acrescentar...**

e: Não, não tenho assim mais nada, mais nada a acrescentar.

**E: Está bem, obrigada...**

e: De nada e bom trabalho.

## **Entrevista II**

**E: Pronto vou então dar início à entrevista, para começar vou fazer algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-la socialmente.**

**E: Habilitações literárias?**

e: Licenciatura antes Bolonha em psicologia clínica.

**E: Ok e a sua ocupação profissional atual?**

e: Sou diretora de uma casa abrigo para vítimas de violência doméstica

**E: E há quanto tempo está na valência?**

e: Desde 2005.

**E: Ok, para começar vou também fazer aqui algumas perguntas relacionadas com a sua trajetória profissional e de formação, de forma a perceber um bocadinho o seu caminho percorrido de forma a perceber pronto, como é que chegou aqui à área da violência doméstica...**

e: Comecei em 2004 para aí, num centro de atendimento a mulheres vítimas, que é uma resposta de primeira linha e a UMAR também e depois, portanto, ocupei o cargo da casa abrigo.

**E: e quais é que foram as suas estratégias de profissionalização na área da violência doméstica?**

e: Portanto eu tive formação interna e depois tenho o TAF (técnico de apoio à vítima) já mais recentemente, para aí há dois ou três anos.

**E: e como é que continua a fazer a sua atualização nesta área?**

e: Com a experiência diária [risos], depois de 15 anos não há muita especialização para fazer, porque a especialização faz-se no terreno, ok? Com as mulheres, de resto é um bocadinho teoria.

**E: Ok, e quais é que considera ser os principais, ou quais é que considera ser os desafios maiores no seu dia-a-dia na sua profissão?**

e: Ahh, os maiores desafios não são nossos, mas das mulheres, de cada uma delas. Nós estamos como apoio, porque as mulheres têm vontade, as mulheres decidem, optam por sair ou não sair, o nosso apoio não só em casa abrigo, se a mulher optar por voltar para a relação a casa abrigo..., mas a UMAR pode continuar a acompanhar com o centro de atendimento, portanto a decisão é dela. Nós estamos juntos, transmitimos a mensagem, é-nos fácil transmitir a mensagem, porque acreditamos nela de que é possível, portanto acabar com esta relação e começar uma relação sem violência ou uma vida sem violência e acreditar nisto tem de ser as próprias mulheres, sobretudo acreditarem em si próprias. Nós só apontamos outro caminho, outra possibilidade...

**E: Exato, e passando então aqui para as perguntas relacionadas com o encaminhamento, no fundo perceber como é que estas mulheres chegam cá, como é que é feito o processo de encaminhamento?**

e: O processo de encaminhamento é uma procura a nível nacional, as casas abrigo são de morada sigilosa, portanto ninguém nos vai bater à porta, não é suposto que saibam não é... e quando eu digo que não é suposto que saibam onde é, inclusivamente as entidades encaminhadoras (...) o local exato, porque nós protegemos mulheres que algumas estão em risco de vida, portanto é mesmo para desaparecer. Portanto há uma serie de entidades de primeira linha que são os centros de atendimento, as técnicas da segurança social, as câmaras municipais, a CIG (Comissão para a Igualdade de Género), outras casas abrigo, acho que não me estou a esquecer de mais... os centros de emergência que existem agora, portanto têm os nosso contactos, portanto as pessoas chegam e se as pessoas quiserem casa abrigo, se quiserem e precisarem, porque se eu tiver uma mulher vítima de violência doméstica que não é perseguida e que a separação é bem aceite não tem de vir para casa abrigo, só para aquelas situação em que estão em risco na relação e quando saem também continuam em risco e não há outras opções, não há família, não há outra opção, ou porque o sujeito conhece a localização de os outros familiares, em último caso então essas entidades que eu acabei de dizer fazem uma procura de casa abrigo a nível nacional através dos nossos contactos e depois se há vaga as pessoas são aceites, não faço entrevistas prévias, porque ou bem que a pessoa está em risco ou não está, portanto quando tenho vaga digo que sim e depois o que vier nós ajudamos.

**E: hmhm, e tendo em conta os casos que acompanha ou acompanhou as vítimas relatam dificuldades ou facilidades mesmo durante esse processo de encaminhamento, falam sobre isso?**

e: ahh é fácil, neste momento a rede, acho que a rede está bem montada, há uns anos... por exemplo nós temos a primeira casa abrigo da rede pública que abriu em 2002, aí sim era difícil, neste momento são 39 e, portanto, há respostas se as mulheres quiserem eu penso que não há dificuldade.

**E: Quantas vagas é que mais ou menos costumam haver por...?**

e: Eu tenho 40 vagas e estão sempre ocupadas, aquela casa já recebeu 724 mulheres e 924 crianças, portanto estamos a falar já de mil e tal pessoas.

**E: hmhm, e como é que vocês em contexto de casa abrigo conseguem preservar o anonimato e segurança dessas mulheres?**

e: Para já transmitimos a mensagem de que a casa é de segredo absoluto, não tou a dizer que não existam quebras de segurança ao longo destes 15 anos, mas geralmente são as próprias, ou porque não têm a decisão bem tomada e entram em contacto com o sujeito ou porque as vezes confiam em terceiras pessoas e depois acabam por dizer ao sujeito, quando isso acontece, já tive duas ou três vezes o sujeito a bater à porta, é claro que a senhora tem de sair dali, das duas uma ou vai com ele porque se foi iniciativa dela, ou então é claro que o sujeito não entra, é claro que tenho de chamar a policia e se foi uma quebra de segurança que não foi dela tenho que a transferir, mas pronto isso é aborrecido. Ahh, portanto transmitimos até

à exaustão que, portanto, cabe-lhes a elas preservar essa segurança e depois temos uma série de procedimentos sei lá, ninguém levanta dinheiro, se a conta for conjunta não pode levantar dinheiro na zona, nas escolas, nos centros de saúde, no hospital, elas são referenciadas com a nossa morada de sede que é esta apesar de não ser na zona percebe isso, fazemos reencaminhamento postal, portanto todas as cartas que vinham para ela chegam aqui, telefonemas fora de questão, porque um telefonema numa cabine... agora já nem há cabines telefónicas [risos], mas pronto identifica a zona, sei lá... mais coisas... nas pautas quando são afixadas nas escolas, os miúdos têm o segundo nome e o nome do meio por exemplo, têm outro nome... as transferências escolares são feitas com sigilo normalmente, portanto se eu quiser muito sigilo, muito sigilo, muito sigilo, depende do risco, posso acionar a [Impercetível] e portanto a escola nem sabe para onde é que a criança é transferida, porque geralmente fazemos o contacto com os diretores do agrupamento, é seguro, é claro que a escola de origem sabe qual é que é a escola que eu vou transferir os miúdos, mas não temos quebras de segurança a esse nível, mais ... o que é que a gente faz mais... ahh.. agora não estou a ver... mas é preservar o sitio onde estão, as mulheres sabem eu transmito-lhes isso, se houver uma quebra de segurança e o agressor aparecer à porta, portanto tudo o que ela tiver conseguido perde, porque recomeça do zero, se tiver um emprego pois se eu a vou transferir para quilómetros de distância foi-se, as crianças se estiverem na escola e estão, porque a nossa parceria funciona muito bem e eu sou capaz de ter uma criança que entra hoje e amanhã está na escola na sala de aula, apesar de não estar transferido, porque nós aguardamos um certo tempo, mas está em aulas e portanto recomeça de novo, é mais uma vez vitimizada. Geralmente as mulheres, portanto não temos assim grande problema, exceto uma ou outra, mas também é opção delas, as consequências também têm de ser... as mulheres têm vontade certo?! Nós não mandamos nas mulheres! As mulheres sabem quais são as regras, trabalhamos, tento sempre dizer isso, numa base de honestidade, se alguma delas, portanto tomar a decisão “olhe vou dar mais uma oportunidade”, eu por mim exijo é que seja sincera e amigas como dantes não é, certo.

**E: Porque no fundo também pode, está a por em risco exato não só a sua segurança, mas também se calhar dos profissionais que lá trabalham...**

e: Ah [risos], já me aconteceu de tudo, já meti o dedo à frente do agressor, já entrei ao lado...

**E: Ok, passando agora para as perguntas relacionadas com o processo de acompanhamento, como é que é feito o projeto de vida e a reconstrução identitária destas mulheres?**

e: Projeto de vida é feito pela própria volta a dizer certo?! Não sei, nós não mandamos nas mulheres, não pretendo isso, portanto a mulher é que nos diz o que é que acha que precisa para se organizar, pode ser muita coisa sei lá... pode ser, já tive, os mulheres estrangeiras a regressar ao país de origem por exemplo, já tivemos mulheres que os familiares são opção e, portanto, a médio prazo, vão-se deslocar para outra parte do país, já tivemos mulheres em que, portanto, a família não é opção porque a situação é de risco e há a possibilidade de ele a perseguir e começam mesmo do zero, portanto passa por arranjar um trabalho e ter autonomia financeira, resolver as questões jurídicas, ah... por as crianças na escola, portanto fazer uma vida normal que é sair de manhã, meter as crianças na escola, ir trabalhar, poupar algum dinheiro convém, porque a resposta é gratuita 100% e, portanto, se as pessoas

chegarem ao fim do mês e não pouparem dinheiro será difícil quando saírem e com menos condições do que se poupassem, porque na realidade podem poupar tudo, não pagam comida, gaz, luz, medicação, escolas, portanto é uma oportunidade para fazerem um pé de meia, porque esse dinheiro é preciso. A dificuldade depois no pós saída prende-se muito com a habitação que é caríssima, estamos a falar de mulheres, famílias monoparentais, ordenado mínimo, algumas com dois/três filhos, com rendas de 200/300 e tal euros fica complicado. Há algumas possibilidades de solicitar uma coisa social, mas é assim as mulheres também não têm todas de ir viver para bairros sociais, nem essa resposta serve todas as mulheres, geralmente nós utilizamo-la como agregados maiores de três/quatro filhos, mas no fundo é arranjar um emprego, fazer a sua poupança, tratar das questões associadas à denuncia, geralmente não há... o tempo que decorre em casa abrigo, por vezes não chega para chegar ao fim do processo, tratar das responsabilidades parentais, entrar com o processo de divórcio.

**E: E como é que vocês trabalham o não retorno à relação, a consciência de não voltar para o companheiro?**

e: As mulheres têm essa consciência, as mulheres têm essa consciência. Eu costumo dizer que ninguém melhor do que a própria significa o que é voltar, portanto não é a equipa médica que foi batida, humilhada. Às vezes umas até dizem que “gosto daquele homem, mas sei que não resulta” e, portanto tem de ser uma consciência delas, nós transmitimos até à exaustão que bater é crime, certo e que, portanto essa relação nunca irá ser satisfatória, porque não se baseia numa premissa essencial que é o respeito, se estão com aquela pessoa qual é que é o projeto que se constrói?! Mas isso é uma coisa que a própria também tem de fazer, não é?!

**E: Hmh, e como é que vocês trabalham, agora passando para as questões mais da resiliência, como é que trabalham a resiliência?**

e: Algumas mulheres são muito resilientes [risos], não sei, eu acho que à medida que as mulheres vão experimentado outro tipo de relacionamento que são empáticas, que vão construindo qualquer coisa como o seu trabalho, o seu dinheiro, elas próprias vão percebendo que são capazes, portanto é um processo que depende muito da história pessoal de cada uma, depende muito, sobretudo da história infantil, depende muitos dos apoios que tem, depende muito... é assim não há...há as vezes há mulheres que violência é assim o pico e depois para trás há um grande vazio, ou seja, o que elas não aguentam é estar sozinhas e para essas, mais vale uma má relação do que nenhuma, isso é mais difícil, mas também não é em seis meses [risos] que se trabalha isto, isto precisaria de uma psicoterapia profunda e era preciso também que estas, algumas destas mulheres, tivessem a capacidade para perceber também o que é que lhes aconteceu na vida que também não é seguro, saber o que é que raio me aconteceu e porque é que eu tomo as decisões que tomo, eu também tenho que ter algo cá já, porque se não é o suicídio, pronto. Grande parte das mulheres percebe, de vez em quando, temos muitas mulheres que o trabalho é muito profundo, porque também...nós não somos uma comunidade terapêutica, o que não quer dizer que um dia na casa não equivale a não sei quantas sessões, porque são 24 sobre 24 horas, mas a nossa função não é fazer psicoterapia, a psicoterapia eu faço fora de casa, em parceria, nem quero saber é um espaço privado, não dá para despir a pele de diretora técnica e agora vamos aqui fazer psicoterapia, não dá. Mas de qualquer das maneiras ao longo dos relacionamentos diários durante meses, uma palavra certa ou...portanto faz muita diferença, portanto as mulheres sabem que podem contar

conosco, sabem que não as tratamos como incapazes ou débeis mentais, têm opções e que assumem responsabilidades das opções que tomam, nós estamos disponíveis para conversar, para ver prós e contras tudo bem, agora a vida é delas, portanto no fundo têm os meios para, que podem... não têm despesas e sobretudo têm alguém que tem experiência e que pode servir de apoio para tirar dúvidas para ver opções, o que for... a última palavra é delas, porque nós no fundo o que pretendemos é que elas saiam mais fortes, mesmo que voltem à relação saem mais fortes, sabem que há outras opções e nem é muito de nossa experiência situações de que chegam e depois voltam, algumas, mas não é o grosso, portanto...

**E: Ok, vamos então passar para a última parte...**

e: Quer dizer não sei se vinha com a ideia de que a pessoa entra, faz isto, isto, isto e isto, não podemos, porque cada pessoa que temos à frente é única...

**E: Claro cada caso é um caso, é aquele...**

e: Certo, para além de serem únicas e nós sermos únicas a que se estabelece também é única e, portanto, não lhe sei explicar muito bem mas, portanto, há coisas que nós fazemos sei lá se a pessoa tiver, não somos muito apologistas de avançar por exemplo com o RSI, porque a ideia é seguir um emprego e o RSI não dá para nada [risos], mas há casos que por exemplo nós vemos, uma mulher que tem baixas escolaridade, não sabe ler nem escrever como já nos tem acontecido, mas nós também temos a ideia de que dificilmente acederá ao mercado de trabalho, nessas situações nós avançamos com todos os pedidos sociais possíveis e imaginários certo?! Mas agora regra geral até não, porque o que pretendemos é que, portanto, aquilo que consigam ali seja para o longo prazo, havendo uma série de coisas que temos de fazer, não é agora vem uma e fazemos isso, não é uma *check-list*, portanto temos que ser...costumo dizer que somos coerentes, porque digamos que tratamos toda a gente pelos princípios básicos, mas somos imensamente flexíveis, porque depende da pessoa que temos à frente, depende da sua capacidade, do estado emocional que ela chega...há mulheres que chegam com um sorriso na cara, porque finalmente dormem descansadas...há outras que chegam e choram e nunca é bom sinal [risos], pronto são aquelas mais frágeis que às vezes se pergunta o é que está a chorar, não deve ser a vida para trás, o que é que está a chorar? Mas pronto, chegam choram, depois recupera, depois outras não recuperam, é assim é um mundo.

**E: Hmhm, ok e quais é que são também as estratégias que vocês utilizam dentro da casa abrigo em termos de acompanhamento, fazem sessões de grupo, é mais individualizado...**

e: Ahh, estamos sempre disponíveis para... é assim não é o nosso caso, eu sei que há situações em que a equipa técnica não está em casa, portanto a casa está em constante [impercetível] e a equipa técnica está noutra espaço, nós estamos lá 24 sobre 24h e, portanto, estamos disponíveis a qualquer momento para uma conversa certo?! Também fazemos momentos de grupo, podemos introduzir um tema sei lá vamos falar do que elas quiserem, portanto é uma coisa que é assim não é o objetivo final, porque se as pessoas trabalham oito horas, não estão ali a olhar para nós, nem nós para elas a fazer... mas agora promovemos, tem de ser às tantas da noite, pelo menos às dez da noite que é quando as crianças estão a

dormir e, portanto, podemos lançar um tema sei lá ou os direitos humanos ou os direitos das mulheres, portanto, nós dispomo-nos a falar sobre isso ou elas próprias vêm fazer pesquisa, agora na realidade no fundo é como nós, as pessoas chegarem a casa, porque aquilo funciona como as pessoas estarem em casa, querem é não fazer nada [risos], sei lá ou então fazem as coisas normais, metem a roupa a lavar, vão estender a roupa, arrumam o quarto, vão tratar dos filhos, mas pronto sempre que possível...de vez em quando também fazemos coisas aqui (sede), as mulheres vêm se quiserem eu não obrigo ninguém a vir, sei lá...

**E: ok, e tendo em conta os casos que já acompanhou o que ainda acompanha atualmente podia-me fazer um relato ou de um caso de um percurso de resiliência de sucesso ou de insucesso.**

e: Pois sucesso e insucesso é relativo, é assim eu acho que cada mulher que se autonomiza é um percurso de sucesso e nós temos muitas que...por exemplo, o ano passado, nós acolhemos porque... 68 mulheres, 19 vão transitar, ou seja, significa que este ano lá estão, portanto aos 68 tiramos 19 ah...tiveram 30, quase 40 mulheres que se organizaram, cada uma das mulheres que se organiza é um percurso de sucesso ah...já não me lembro qual era a pergunta...

**E: E de insucesso...**

e: De insucesso, tivemos... cada vez que as mulheres voltam, cada vez que voltam, algumas voltam, porque lá está é uma questão de confiança pessoal, que aconteça o que acontecer eu vou ser capaz de arranjar uma solução, mas não é fácil. Imagine-se com três filhos, partir para o desconhecido e, portanto, algumas mulheres voltam por causa deste receio, eu não vou ser capaz de sair daqui e depois eu perco o emprego e o que é que eu faço e como é que eu vou sustentar três filhos e como é que eu vou pagar as contas...

**E: Pois acaba por ser outro tipo de violência...**

e: Acaba por ser outro tipo de violência, de vez em quando há mulheres que eu estou a falar que se pudessem ficar na casa abrigo, ficavam para sempre e a coisa resultava, mas quando saem vêm os medos, vêm as inseguranças e isso nós não conseguimos resolver porque... portanto são essas que precisariam de muito mais, em que a violência, digamos que a violência...é um pequeno ponto, porque no fundo é muito mais, ou seja, há mulheres que à primeira bofetada ou à segunda saem, mas essas têm coiso...mas há outras que o vazio interior é tao grande, que as coisas correram tão mal lá para trás que... eu uma vez lembrome de uma mulher que entrou a chorar e quando elas começam a chorar uma pessoa, a situação é difícil e é suposto que as pessoas não cheguem lá, exceto aquelas que enfim “finalmente vi-me livre daquele sujeito”, essas fazem o seu percurso e ela chorava, chorava, chorava, chorava e eu perguntei-lhe o que é que é ela estava a chorar e ela disse-me “de vez em quando ele levava-me a passear” bem isto é de uma pobreza, portanto esta mulher para ser capaz de se separar está a anos de luz e nem sei se é capaz, porque a dizer que as coisas boas únicas que encontrava era que de vez em quando a levava a passear, quer dizer fez-me lembrar que também levo a passear o meu cão, portanto o vazio é tao grande, tao grande, tao grande que dificilmente...nós não fazemos trabalhos, portanto possivelmente...também não entrei, porque depois quis sair, pronto está no seu direito, também não deu para tentar

perceber o que é que aconteceu para trás, nem me fazia sentido ir por esse caminho certo, mas deve ter sido muito mau, porque para estar a chorar por alguém que lhe batia e fazia acontecer e de vez em quando a levava a passear, pronto...

**E: Pois é profundo...**

e: É é, profundo...vai-me perguntar como é que esta pessoa vai ganhar resiliência [risos]... era preciso a coisa correr muito bem, portanto há mulheres que se enfiam numa relação violenta quase sem perceber, isto não é bem assim, porque de certeza deram sinais, mas pronto digamos que foram apanhadas desprevenidas e há mulheres que ciclicamente, isto é...são tão vulneráveis, tão vulneráveis que faz-se assim e elas mandam-se de cabeça para encher um vazio interior, portanto estas estão muito suscetíveis a serem uma, duas, três, quatro vezes e têm dificuldade em sair.

**E: Pois, e quais acha que são nessas histórias os fatores facilitadores e os fatores de risco?**

e: Eu acho que tem a ver com as histórias pessoais de cada um, isto tem a ver um bocadinho com a minha formação, porque nós somos um bocadinho o que fizeram de nós e portanto se temos cá as bases para o mínimo de autoestima, o mínimo de acreditar, o mínimo de confiança, pode estas mais ou menos abalada, mas essas um puxãozinho vai e, portanto, digamos que há material para pensar “eu não preciso disto” de facto não preciso disto...quando não há é muito difícil.

**E: E quais é que acha que são os fatores de risco então?**

e: Ahh, volto a dizer é a capacidade, é o que cada um construiu, é as experiências de vida que teve, o quanto se sentiu amado, portanto eu acho que é uma coisa de estrutura de personalidade, de relações anteriores.

**E: O mesmo para a origem dessas forças, não é?**

e: Sim...sim...simm...

**E: E das fraquezas...**

e: Sim, sim, sim e da origem das fraquezas, isto quer dizer há vários, há mulheres que à primeira bofetada depois saem “não eu não quero isto para mim” certo?! E há mulheres que são torturadas, massacradas e continuam. O que é que diferencia uma da outra? Eu acho que só pode ser, portanto, o seu percurso de vida, a sua infância... não posso ver outra coisa.

**E: hmhm, exato. E quais é que acha que são os fatores chave também para a denuncia, quando também esta denuncia para das vítimas?**

e: Ahh, praticamente neste momento todas as vítimas fazem denuncia...

**E: É?**

e: Porque isso tem que ver com a visibilidade...fez-se um grande percurso, não é?! Aquela ideia de que eu tenho de aguentar, que às vezes também é mesmo transmitida pela família, a mãezinha diz “não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento

é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida”. Eu acho que esse percurso já foi feito ao longo destas décadas, portanto já não é assim uma vergonha tão grande admitir que se é maltratada e as mulheres também não têm já grande dificuldade em fazer denuncia e, portanto, muitas chegam com isso já feito.

**E: Pronto okok, e depois a partir daí dá-se todo o processo...**

e: Sim, sim...

**E: E têm mais alguma questão que gostasse...**

e: [Acena que não].

**E: Então pronto é tudo, obrigada.**

e: Obrigada.

### **Entrevista III**

**E: Vamos então dar início à nossa entrevista, para começar vou fazer algumas perguntas de caracterização de forma a caracterizá-la socialmente.**

**E: Habilitações literárias?**

e: Sou Licenciada... tenho como habilitação base psicologia clínica e depois tenho como mestrado em Stress e Bem-estar, Intervenção na escola, na família e no Trabalho na psicologia e depois uma pós-graduação em Neuro-Desenvolvimento em pediatria e tenho TAV, portanto técnica de apoio à vítima.

**E: E qual é que é a sua ocupação profissional atual?**

e: Eu sou psicóloga clínica numa casa abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica na UMAR.

**E: Ok, e está há quanto tempo nessa instância?**

e: Desde 2005.

**E: Ok, vou agora também fazer umas perguntas de iniciação, relativas à sua trajetória e também de formação de forma a perceber como é que chegou aqui à área da violência doméstica, se me pudesse falar um bocadinho disso...**

e: Então eu quando terminei a minha licenciatura em psicologia, comecei à procura de trabalho, não é?! E o meu primeiro emprego e estágio profissional foi numa comunidade terapêutica de recuperação de toxicodependentes e aí estive durante cerca de 3 / 4 anos, depois decidi sair na altura em que fui fazer o mestrado, porque era uma área muito dura e que estava um bocadinho saturada e na altura, eu sou residente em Almada, e vi numa das revistas da Câmara Municipal de Almada a abertura no distrito de setúbal de uma casa abrigo da UMAR, pronto e então fui ver os contactos da UMAR e interessou-me e curiosamente acabei por ser contratada para a casa do Distrito de Lisboa, pronto e foi aí e assim que cheguei à violência doméstica. Depois identifiquei-me imenso, porque a UMAR é uma organização feminista, foi completamente ao encontro dos meus princípios e tudo mais e dos meus valores e aí me tenho mantido desde então.

**E: E como é que têm sido as duas estratégias de profissionalização nesta área?**

e: Estratégias de profissionalização... estratégias em que sentido de formação?

**E: simsim...**

e: Pronto tenho tido a preocupação constante de indo fazendo formações... formação pessoal também indo de encontro aos meus interesses que não são só a violência doméstica, até porque a nossa área de intervenção é com a população adulta, com as mulheres, mas cada uma de nós enquanto equipa multidisciplinar depois tem áreas específicas dentro da casa abrigo e a minha é intervenção com criança e juventude, portanto aí procurei a minha formação pessoal não é, daquilo que é o meu gosto pessoal e depois a própria UMAR também tem facultado formação permanente anual sempre, portanto a respeito de várias áreas de interesse...

**E: E atualmente também vai-se formando assim não é, com essas formações...**

e: Hmhmm, claro claro

**E: A nível também...**

e: Não só da UMAR, da UMAR e fora, portanto, de outras entidades parceiras, portanto tentamos sempre procurar estarmos atentas, ou através da internet ou de próprios e-mails informativos que a UMAR nos faz chegar do que é que existe, porque é muito importante uma formação permanente não só para um atualização de conteúdos, mas como o próprio contacto com os colegas do terreno e não só, porque a partilha de experiências promove muito o conhecimento, não é?

**E: Sim sim, claro que sim, sem dúvida. E para terminar agora estas questões gostaria que me falasse de alguns desafios ou dos principais desafios que sente no seu dia-a-dia, na sua profissão...**

e: Na minha profissão enquanto psicólogo ou diretamente relacionada no contexto da violência?

**E: Sim no contexto da casa abrigo.**

e: Os desafios, então os desafios [risos]...em particular na casa abrigo o facto de, embora sejamos uma equipa multidisciplinar e sejamos muitas é um contexto muito fechado não é, portanto em que passamos muitas horas dentro de um edifício não é, muito fechadas e às vezes muito isoladas do mundo, é um desafio, mas que se ultrapassa através das formações e do contacto com o resto, portanto é uma população que traz muitas histórias não é...difíceis... e isso é um desafio que depois ao longo dos anos nós vamos esperando cada vez melhor, não é?! Não é um trabalho que nós saibamos o que nos espera amanhã, há sempre esta imprevisibilidade que eu também gosto, esta crise-risco que pode não acontecer durante algum tempo, não é? Podemos ter fases de felicidade de cruzeiro que tudo corre muito bem e depois temos outras em que existem picos e isso é um desafio não é. Portanto a casa onde eu trabalho tem a capacidade para 40 utentes, está sempre cheia entre mãe e crianças e jovens, portanto a população é muito heterogénea entre idades e isso é um desafio diário... a relação com o outro não é, com o outro que é diferente e às vezes, tão tão diferente daquilo a que estamos acostumadas no dia-a-dia, não é? E pronto talvez isso...

**E: Hmhmm, ok obrigada. Vamos então passar para a segunda parte da entrevista, mais concretamente para a parte do encaminhamento e perceber como é que estas mulheres chegam lá à casa abrigo, como é que é feito esse encaminhamento?**

e: Hmhmm, pronto existe uma rede a nível nacional muito bem montada em termos de parcerias, portanto existem centros específicos de encaminhamento e entidades específicas encaminhadoras, portanto o exemplo de uma entidade que não é encaminhadora mas que pode causar alguma confusão, as comissões de proteção de menores, portanto não são entidades encaminhadoras, podem sim a comissão detetando, terem uma criança sinalizada que tando numa situação de violência fazer ela própria a sinalização ou encaminhando a mulher para o atendimento, num centro de atendimento para vítimas de violência doméstica, é que estão espalhado por todo o país, portanto assim como as polícias que também não são

entidades encaminhadoras, mas portanto que se chega sempre através de um pedido de encaminhamento, às vezes é um pedido telefónico em que não há um relatório elaborado, mas na maioria, na grande maioria das vezes existe um relatório breve com uma caracterização básica mínima do agregado em termos de dados sociais, dados demográficos, área de residência, ver a zona de risco que isso é importante não é?! Fazer uma mulher deslocar-se com os seus filhos e depois ali não ser o sítio certo por ser perigoso, porque tem familiares por perto, portanto todas estas questões são avaliadas e triadas antes do acolhimento.

**E: ok, e o que é que é necessário que essas mulheres façam para garantir a sua proteção?**

e: Durante o processo...

**E: De encaminhamento, enquanto ainda não estão...**

e: Pronto isto é um processo que não é estanque, que pode ser longo... há situações muito dispare, pode haver uma situação em concreto de um ato violento e há uma denuncia e a situação é tão bem “atendida” ou é de um gravidade tão grande em que a mulher é logo tirada com as crianças pelas entidades policiais, pode ser colocada numa vaga de emergência, numa casa de emergência, portanto e aí ela está absolutamente protegida. Depois há outras situações não é, em que a mulher apresenta queixa ou que alguém apresenta queixa, porque a violência doméstica é um crime público em que aí a segurança tem muito que se lhe diga, porque aí a mulher continua em casa com o alegado agressor e são ambos convocados, em momentos diferentes, para prestar declarações, portanto este pode ser um processo que não seja muito linear e que aí há de facto...existe risco e que nem todos os casos são casos para casa abrigo, nem todas as mulheres decidem que querem ir para uma casa abrigo e acho que aqui a vontade da mulher é preponderante não é?!. Se me perguntar se algumas vão para que não fiquem sem os filhos, às vezes é acontece, porque a mulher em si se calhar até tinha outras alternativas, mas de facto a pressão para de as outras entidades para que a criança saia daquele ambiente, mesmo que não seja uma vítima...diretas são todas as crianças que vivenciam a violência doméstica como diz a convenção de Istambul, mas toda a criança que vive num ambiente de violência tanta ou pouca está em risco, portanto e às vezes a mulher acaba por aceitar ou ser acolhida em casa abrigo ou...porque são os centros de atendimento que devem fazer essa triagem se é um caso de casa abrigo que deve ser um recurso de ultima linha, ou se poderá haver outro tipo de recursos, familiares importantes, familiares próximos mas que oferecem segurança, até porque dentro do padrão da violência doméstica cada caso é um caso, nós não podemos...

**E: É também feito com uma avaliação do risco, não é?**

e: É também feito com uma avaliação do risco sim, sim, que é feita antes também de entrar em casa abrigo. Agora se perguntar se existem casos de uma gravidade extrema em que a avaliação é feita se calhar de uma forma mais rápida, menos segundo os parâmetro certinhos, claro que sim não é, o objetivo é proteger a mulher e as crianças se houver.

**E: E passando agora aqui para as questões mais específicas da segurança, o que é que é necessário em contexto de casa abrigo já, preciso fazer para preservar o anonimato e a segurança das crianças e das...**

e: Várias coisas, portanto, eu falo da realidade que conheço que é da UMAR, portanto as nossas casas, a grande maioria ao longo do país, portanto falo da realidade que conheço. A morada é de morada anónima, portanto nós estamos na sede da UMAR, esta aqui é a morada de sede que consta em tudo, processo escolares, processos médicos, processos de tribunal, portanto toda a correspondência é enviada para aqui e depois distribuída pelas casas, portanto não é suposto a morada da casa ser conhecida, ser falada, muito menos nem sequer a localidade ou o concelho, portanto, todas nós enquanto técnicas da casa abrigo nos esforçamos a 100% para manter e para preservar esse anonimato, esta é uma informação trabalhada quer com as mulheres quer com os miúdos e os jovens para que não seja divulgada. Na casa onde eu trabalho posso dizer que tem sido muito bem preservado, não quer dizer que aqui ou ali não exista uma fugazinha de informação, mas tem sido muito bem preservado.

**E: Exato, era isso que eu ia perguntar se já houve situações de falha de segurança?**

e: Falhas de segurança quando existe ou é feita pela mulher, ou pelas crianças ou por exemplo imagine que as visitas à criança pelo progenitor se inicia ainda em casa abrigo, na altura em que eu comecei a trabalhar na UMAR isso não existia, os processos jurídicos eram muito mais lentos, hoje em dia estão mais céleres não é e acontece eu posso ter uma mulher há poucos meses e a jurídicas iniciam-se, portanto as crianças vão um fim-de-semana ao pai, vão uma tarde ao pai...é assim não é muito falado com a criança o sítio onde estão, mas a escola trabalhará mais isso, portanto é claro que nós falamos para a escola não dizer o nome...nós próprias não utilizamos nomes, não o verbalizamos no dia-a-dia, portanto isto é uma coisa que já está muito enraizada no nosso comportamento não é e de facto não se diz...há muitos anos que já não acontece assim nada de especial, mas se acontecer, se um alegado agressor nos bater à porta, depois o agregado tem de ser transferido não é, o que é uma grande chatice. Mas as escolas, por exemplo nos dias de hoje, já não é tão recente assim, uma forma de falhar a segurança são as redes sociais, portanto que minam tudo não é, portanto o Facebook, o Instagram, os próprios telemóveis têm localizadores, portanto todas as mulheres, toda a população que é integrada na casa é muito bem esclarecida do que é que deve fazer para garantir esse anonimato e essa segurança, sei lá 98% das vezes corre muito bem, porque também é do interesse da própria pessoa que ali está que assim seja não é, pronto agora dentro das mulheres acolhidas há umas efetivamente que correm perigo de vida e outras que não e aqui o medo também vai ao encontro depois dos nossos procedimentos de segurança.

**E: Claro, claro. Pronto. Passando agora para as questões do processo de acompanhamento, perceber como é que são feitos o projeto de vida e a reconstrução identitária destas mulheres?**

e: Pronto, o projeto é sempre feito pelas mulheres com o nosso apoio, portanto aqui a vontade e a decisão e as decisões, porque não é estanque, num momento de acolhimento define-se um projeto individual, aquilo que se pretende fazer, quais são os principais objetivos e depois

vais sendo reconstruído, porque às vezes num momento em que a mulher é acolhida ainda é um momento de transtorno, de muitas dúvidas, de muita angústia, depois ao longo do tempo isso também se vai modificando e os objetivos também se priorizam, mas é feito com a mulher, no dia-a-dia, de acordo com as prioridades que vão surgindo, de acordo com as dificuldades que vão surgindo, com as capacidades das próprias pessoas, porque as mulheres são extremamente diferentes, nós temos lá uma mulher relativamente nova que tem 45 anos e que não sabe ler nem escrever, portanto isto condiciona, ou à partida condicionaria muito... distrito de Lisboa, grande Lisboa! Então e agora como é que vamos aqui procurar emprego como é que esta mulher... portanto temos que lhe dar ferramentas não é e é aqui que entra a resiliência que há um bocadinho falava não é, toda esta resiliência ela não é dada, eu acho que a mulher se vai empoderando ao longo do tempo com a validação que lhe é dada no dia-a-dia, porque isto é um trabalho contínuo. A nossa casa tem uma equipa técnica que está na casa 24h por dia, portanto as mulheres nunca estão sozinhas, têm sempre acompanhamento, quando digo acompanhamento não é, não temos sessões de acompanhamento psicoterapêutico em contexto de casa abrigo não é, ninguém tem psicólogo na sua própria casa e aquilo é a casa delas, delas e nossa durante grande parte do dia, porque são muitas horas, mas toda esta validação, até através do próprio grupo, o envolvimento das mulheres com as outras, a entreajuda a cooperação, portanto é um trabalho, é claro que em alguns projetos corre melhor, noutros corre menos bem, depois também vai ao encontro das expectativas e dos desejos de cada pessoa e da recetividade.

**E: Hmhm claro, e como é que vocês conseguem trabalhar o não retorno à relação, a consciência de não voltar para o companheiro?**

e: É assim a decisão de permanecer no projeto para trás é sempre da mulher, portanto se algum dia não forem livres, no dia em que entram na casa abrigo passam a sê-lo, portanto há mulheres que já ali chegam completamente desapaixonadas e que efetivamente não querem nada daquilo, não gostam, estão fartas e que sentem uma sensação de alívio tremenda, outras há e que chegam e que ainda estão muito esperançosas, porque fizeram tudo para que a relação resultasse, é trabalhado na reconstrução talvez do eu, daquilo que elas são, daquilo que elas desejam para a vida delas, naquilo que podem ter, mas às vezes é muito complicado, às vezes sempre, dar o salto para o desconhecido que pode significar o vazio, o retorno para aquilo que é mau mas que é o seguro, porque há pessoas que não têm mais nada, isto em termos de interior não é?! Depois também vai ao encontro de cada história de vida, de que familiares é que têm para que possam dar apoio emocional, porque não somos só nós, nós temos ali um papel transitório não é, porque depois há um mundo cá fora, pronto e portanto dizem estudos que nem todas as mulheres precisam de sair todas o mesmo número de vezes de casa, portanto há pessoas que precisam de sair uma vez e voltar e nós temos casos de mulheres que voltaram à relação, mas que depois por elas próprias saíram da relação e seguiram em frente, já não integraram em casa abrigo nenhum, porque já tinham adquirido as ferramentas necessárias para seguir...

**E: Exatamente, claro isso é também o vosso papel no trabalhar a resiliência, é dar essas ferramentas, não é?**

e: Sim, sim.

**E: E quais é que acha que são os fatores que ainda necessitam de existir em contexto cada abrigo para potenciar ainda mais a resiliência?**

e: Que não existem e deveriam existir?

**E: sim...**

e: Olhe eu acho que, por exemplo na nossa casa, eu acho que a equipa técnica é suficiente. Do conhecimento que tenho nem todas as casa abrigo têm o mesmo número de técnicas, eu acho que é muito importante existir um número suficiente de técnicas para fazer face ao número de utentes e ao número de miúdos e de miúdas, acho que a equipa técnica tem de ser uma equipa suficientemente grande, não pode haver falta de pessoal, porque é muito difícil fazerem-se muitas coisas ao mesmo tempo. O que é que poderia existir, nalgumas casas mais dinheiro, não é para proporcionar... por exemplo nós pagamos o apoio psicoterapêutico externo, no nosso caso não estou a dizer que haja, felizmente não existe, não existe falta de recursos económicos, mas em algumas casas existirá com certeza não é. Muita gente chega só com a roupa do corpo, com um saquinho com meia dúzia de coisas, por exemplo, nós agora começámos com um frio extremo, quem chegou no verão não tem roupa, nós temos que ter essa roupa para dar, isso não pode ser uma dificuldade não é, quando as casas têm dificuldade em comprar medicamentos, porque tudo isso são fatores que se gasta muito dinheiro, a escola, os materiais escolares, portanto tudo isso sendo garantido é muito mais fácil não é, uma criança precisa de um par de óculos, porque os deixou em casa e não vai ser possível reaver esses óculos isso não deve ser uma dificuldade, porque se isso for uma dificuldade, portanto depois é muito difícil trabalhar esta esperança no futuro, nós sabemos que às vezes resiliência abarca aqui um conjunto de fatores, mas este acreditar que a vida pode andar para a frente e que pronto as coisas podem acontecer de uma forma diferente..

**E: E que tipo de estratégias é que vocês utilizam, por exemplo acompanhamento em grupo, como é que é feito esse dia-a-dia?**

e: Olhe na nossa casa, nós somos muito bem servidos em termos de rede de transportes e existe logo, portanto, as mulheres não ficam muito tempo em casa sem fazer nada, exceto raríssimas exceções, as crianças são integradas em escola, durante o ano letivo é imediato, durante o verão e férias escolares, ou colónias de férias externas quando é possível, talvez o mês de agosto seja o mês mais parado, mas a maior parte das mulheres faz inscrição no centro de emprego, faz currículo e começa à procura de emprego, portanto as mulheres não passam muito tempo em casa, a casa acaba por ter um funcionamento muito semelhante um dia-a-dia familiar, portanto as pessoas acordam, tomam banho, tomam o pequeno almoço, portanto há toda uma rotina na grande maioria das rotinas dos agregados que lá estão muito normalizado pronto, portanto em termos de acompanhamento em grupo existe é pontualmente reuniões de grupo mais de funcionamento do que doutra coisa, depois o acompanhamento é um acompanhamento mais individual, nós de factos reunimo-nos individualmente com cada mulher há medida das necessidades...portanto agora com um daqui a dez minutos com outra e, portanto isso de facto é trabalhado e é trabalhado por nós todas, não é por... o tempo não está afeta a uma das técnicas especial, nós dividimo-nos em termos do atendimento aquela utilizadora, mas depois as tarefas são distribuídas por equipa no global.

**E: Ok, vamos passar para a última parte, gostaria agora de perceber um percurso de resiliência de um caso que tenha acompanhado por exemplo de uma história de sucesso e de uma de insucesso de um percurso de resiliência.**

e: De uma mulher que se tenha tornado suficientemente resiliente para ser bem-sucedida na sua vida...

**E: De sucesso e de insucesso.**

e: É mais fácil pensar no sucesso do que no insucesso...de resiliência temos várias de sucesso, acho que qualquer mulher e não quero ser presunçosa, acho que estou a ser, mas que está alguns meses em contexto de casa abrigo da realidade que eu conheço sai mais resiliente, sai mais forte é inevitável, mesmo que volte à relação... Um caso de resiliência...sei lá de um sujeito que está preso há vários anos, uma mulher que entrou com dois filhos já eles a atingirem a maioridade, que continua a trabalhar no mesmo emprego e que é autónoma financeiramente, rejuvenesceu vinte anos, ela não é velha mas rejuvenesceu vinte anos talvez, em que agora os miúdos são crescidos, têm 20 e poucos anos que trabalham e que são bem sucedidos e que são felizes, não posso falar de nomes, mas temos muitos felizmente, temos muitos casos e temos muito o feedback de ex-utentes, de visitas à casa, de telefonemas, pronto. Agora de não resiliência se calhar aqueles casos em que existem...vou dar um exemplo uma mulher com algum défice cognitivo já de nascença de pequena que chega com filhos muito pequenos, ela já não muito nova e que vem por vontade própria mas muito pressionada pelas comissões por exemplo, porque desvaloriza as agressões, mas que depois há outros fatores associados, a precariedade económica, o álcool do alegado agressor, pronto e que depois acaba por achar que não é capaz ou não se identifica com a grande cidade, pessoas de meios mais pequenos, de meios mais rurais e que decide voltar à relação e que, por exemplo, as crianças são institucionalizadas, não sei se lhe chamo um caso de não resiliência, porque acho que, e estou a pensar num caso em especial, mesmo que essa mulher, não tenho dúvidas de que saiu de lá mais capaz e mais forte, a resiliência eu acho que tem que se lhe diga, isto não é uma coisa que nós vamos construindo pedrinha a pedrinha, é um processo, a resiliência é a nossa capacidade de gerir e de lidar com situações adversar não é, que nos vai tornando mais fortes.

**E: Exato, e nessas histórias quais é que acha que são os fatores facilitadores e os de risco para ...**

e: Olhe fatores facilitadores...sem dúvida a saúde física e mental na mulher, isso é sem dúvida um fator facilitador, não ponho a idade, porque nós recebemos mais mulheres menos velhas, mas também recebemos, hm... fatores de risco crianças muito pequenas, mulheres grávidas que têm os bebés ali...é muito complicado, é complicado porque é preciso o contacto com o alegado agressor para o registo da criança, é complicado porque ainda existe muita idealização, muita fantasia, muito...talvez assim do passado mais recente do que eu me recordo pode ser um fator de risco para o retorno à relação.

**E: E qual é que considera serem as origens das suas forças e das suas fragilidades muitas das vezes?**

e: Nas mulheres?

**E: hmhm.**

e: A origem da força da mulher? Olhe dito por elas os filhos “eu por mim nem me importava, eu por mim arranhava outra solução, mas por eles não, por eles eu não podia permitir” Há os filhos, acho que...

**E: E que às vezes também podem ser fatores de fraqueza para voltarem para o companheiro, ou não?**

e: como eu lhe disse em bebês talvez ou talvez não, agora há muitos anos que isso não me estou a lembrar de algum caso em especial, mas lá no passado adolescentes com uma relação muito próxima com o pai, não é tão simples nem tão fácil. Fatores de risco deixar um filho para trás, imagine um filho adolescente que ficou com o pai porque estava num curso profissional e não podia perder o curso é complicado, não é simples, não é? Temos um caso neste momento de uma mulher com seis filhos, três estão para trás porque são mais crescidos, um já adulto e três vieram, uma delas adulta também...ah... e neste caso em concreto a mulher está a fazer psicoterapia e é um caso em que é duro para ela, é difícil, é um fator de risco, mas os miúdos já a vieram ver a Lisboa, têm autonomia para isso, é sempre um fator de fragilidade, mas que eu acho que vai correr bem, mas é um fator de fragilidade é sem duvida, sem dúvida.

**E: E quais é que são os fatores-chave que originam a denuncia quando é feita pela mulher?**

e: Deixe-me só voltar atrás para dizer outro fator que poderá ser determinante, o apoio social ou familiar é fundamental, quem não tem “ninguém” é muito difícil, quem já não tem irmãos, irmãs, primos, pais, tios, alguém que seja...alguém que se pode ligar, às vezes não é o apoio económico o futuro, é o “eu tou aqui para ti, fizeste bem, continua”, isto de facto quem não tem ninguém é muito complicado. Agora o que é que me ia perguntar?

**E: Quais é que acha que são os fatores chave que originam a denuncia, ou que dificultam também a denuncia?**

e: É assim, o dificultam...eu acho que cada vez mais cedo as mulheres apresentam queixa, quando eu comecei a trabalhar na UMAR em 2005 chegavam-nos muitas mulheres mais velhas com filhos mais crescidos, depois nos últimos anos, chegam muitas mulheres muito novas, muito, muito, muito novas, com bebês de colo, com bebês na barriga, portanto as pessoas têm uma grande consciência, as mulheres têm cada vez mais consciência dos seus direitos e dos recursos que existem. Agora o que é que é difícil, é super difícil romper com aquilo que é a nossa vida, não é? Com a nossa casa, com o nosso dia-a-dia, arrancar a criança da escola e dos seus pares e dos seus amigos e deixar as minhas roupas para trás, as minhas mobílias para trás, aquilo que se calhar demorou anos a construir, para ir com pessoas que não conheço de lado nenhum para qualquer sitio do país.

**E: é uma outra violência...**

e: Costuma-se falar na vitimização secundária não é, sem dúvida, é uma violência do sistema não é, que pode ser amenizada e suavizada depois com o acolhimento que é feito e com a forma que se recebe as pessoas, não é, mas que sem dúvida, porque muito que boa que esteja

a lei, está muito melhor e a nosso valor penal está muito melhor e as nossas medidas de coação estão muito melhor aplicadas, mas na grande maioria dos casos o agressor é quem fica em casa beneficiando do seu dia-a-dia, das suas rotinas, do seu emprego, portanto, no momento no imediato não perde logo, logo regalias e a mulher tem que sair com a roupa no corpo e com os miúdos, não é.

**E: Claro, pronto terminou, se gostasse de acrescentar mais alguma coisa, se não terminou...**

e: Não acrescentar, acho que é interessante continuarem-se a fazer estudos sobre a violência doméstica e sobre a resiliência em particular e acho que é importante trazerem novas ideias e sobretudo, ideias que nos permitam cada vez mais haver uma parceria entre nós técnicos do terreno e os magistrados, com os policias é muito mais próximo, mas ainda com os magistrados , é uma estrutura que ainda está um bocadinho longe não é, do terreno, mas cada vez mais que nos ouvem e, portanto, acho que os estudos são sempre importantes para fazerem a ponte, está bem?

**E: Sim, obrigada.**

e: Obrigada eu.

## **Entrevista IV**

**E: Vamos então dar início à entrevista, vou começar por fazer algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-la.**

**E: Habilitações literárias?**

e: Licenciatura em psicologia.

**E: Ocupação profissional atual?**

e: Sou psicóloga numa casa abrigo para vítimas de violência doméstica.

**E: e há quanto tempo está na valência?**

e: Já estou há 11 anos, mas inicialmente durante cerca de 8 anos trabalhei como...portanto fazia pernoitas, fazia duas noites por semana, porque temos sempre alguém 24 sobre 24 horas, fazia as pernoitas apenas e portanto só há três anos é que faço parte da equipa técnica diurna.

**E: Ok, para começar queria também fazer algumas perguntas relacionadas com a sua trajetória de formação e profissional, de forma a perceber também como é que chegou aqui à área da violência doméstica, se me pudesse falar um pouco sobre isso...**

e: Ah portanto licenciiei-me, antes de me licenciar fiz o estágio curricular no centro prisional de Caxias e quando terminei ainda fiz cerca de um ano voluntariado, na altura como fui trabalhadora estudante, conheci uma colega, portanto no emprego que tinha e que mantive durante muitos anos e que conciliava com as noites, portanto na casa abrigo, ela estava lá a trabalhar e precisava de uma pessoa e convidou-me e eu achei que seria opimo e gostei imenso do trabalho que fazia e que faço que é diferente, mas continuo a gostar, e portanto mantive-me desde então na casa, portanto já lá vão 11 anos.

**E: Ok, e quais é que foram as suas estratégias de profissionalização na área da violência doméstica? Tem feito formações...**

e: Nós vamos fazendo formações sim, portanto quando fazia pernoitas não, mas desde que faço parte da equipa técnica durante o dia, portanto, de segunda a sexta, um trabalho a tempo inteiro e mais ...como é que eu hei de dizer trabalho mesmo na minha área, inicialmente eu não trabalhava na minha área, portanto também não existia essa necessidade maior de formação. Portanto a equipa técnica durante o dia vai fazendo ao longo do ano formações, vai fazendo... todos os elementos têm de ter o TAV, portanto o curso de técnico de apoio à vítima e depois as formações vão surgindo, vão sempre fazendo. A UMAR também vai sempre organizando, a MCV, a própria APAV, a câmara, portanto vão apelando, tem sempre havido imensas formações na área e outras que também achamos pertinentes. Portanto nós na casa abrigo pode até haver formações que não estejam diretamente relacionadas com a violência doméstica, mas seja pertinente na nossa casa que justifique, portanto uma mais valia.

**E: Hmm, e gostaria agora que me falasse de alguns desafios ou dos principais desafios que tem no seu dia-a-dia, na sua profissão?**

e: Da...ah...são muito...varia, portanto a equipa nós vamo-nos moldando a casa, portanto as pessoas entram e saem e as pessoas é que fazem o ambiente da casa e a exigência acaba por ser também um bocadinho influenciada por isso, se o ambiente for positivo, se as pessoas forem colaborantes, se... pronto será melhor, não será tão... difícil lidar com os problemas do dia-a-dia que são os problemas normais, questões burocráticas, do que diz respeito às senhoras, às crianças, escolas, trabalhos, ao nível da saúde, portanto todas essas áreas que temos de intervir será tudo mais fácil, porque nós próprias vamos ter mais disponibilidade para isso, porque não temos questões de conflito para resolver. Se temos um agregado mais difícil ou pessoas mais conflituosas, o ambiente na casa é mais pesado, implica uma nossa intervenção mais atenta, mais próxima, também logo à partida nos deixa menos tempo para depois fazer o resto, pode acontecer um agregado, dois, três agregados difíceis que nos roubam tanto tempo que nós sentimos que não estamos a dar a atenção que se calhar outros agregados necessitavam, mas tem que ser, temos que analisar para ali ou o foco tem de ser esse, ou alguém que está mais deprimido, que tem ataques de pânico, ansiedades, tudo isso...ah...ou seja nós vamos apagando os fogos à medida que eles vão acendendo não é, e portanto depois tem momentos, neste momento estamos num excelente momento na casa, mas as pessoas são todas diferentes, têm histórias de vida diferentes, difíceis e basta um agregado para destabilizar um pouco o ambiente e o inverso, basta sair um agregado para as coisas melhorarem. Os desafios, os desafios vão sendo os do dia-a-dia que pode ser uma situação de conflito complicada, que pode ser o resolver uma questão que por exemplo diz respeito à minha área mais específica, uma questão do CEF que nós estamos a conseguir desbloquear e que é preciso fazer ali uma série de telefonemas, de tentativas de contacto com pessoas, que nos rouba também muito tempo e que às vezes é difícil e não conseguimos desbloquear porque nos ultrapassa. Temos muitas mulheres ilegais e é uma das áreas muito difícil de resolver, nós não temos contactos privilegiados, já tivemos, de momentos não temos e, portanto, é complicado de resolver essas questões e depois para os habitantes que estão na casa acaba por também ser um impasse, porque não conseguem tratar dos documentos, não conseguem arranjar emprego, não se consegue desbloquear questões sociais, apoios não é, e depois não e portanto e depois é difícil a autonomização, mas como são questões de CEF, são questões de saúde, uma criança que precisa de terapia da fala que também é difícil desbloquear e também tentamo-nos movimentar e, portanto, varia, varia com as necessidades dos agregados, com essas questões.

**E: Ok, vamos então passar para a segunda parte relativa ao encaminhamento de mulheres vítimas de violência doméstica, no fundo perceber como é que elas chegam cá à casa abrigo?**

e: Ahh, portanto as senhoras não chegam cá a bater à porta a pedir ajuda, podem fazê-lo e nós podemos ajudar, mas nunca integrando, mas não o fazem porque nós temos morada confidencial então portanto isso difícil mente aconteceria, portanto na primeira linha temos os profissionais da área da saúde, a polícia que é chamada à casa ou na rua, portanto à partida os pedidos são reencaminhados pela segurança social, pela linha saúde 24, por outras casas de abrigo, casas de emergência, pode ser necessária uma transferência, se uma senhora for sinalizada então existe um pedido interno entre casas, portanto as casas de emergência enviam-nos os pedidos com o relatório social dos agregados e o pedido de integração, a própria segurança social e, portanto, nós não recebemos diretamente as senhoras, nós quando

já estamos a acolher...os centros de atendimento também, estava-me a esquecer e é extremamente importante e uma parte deles vem dos centros de atendimento, nos já sabemos mais ou mesmo o que nos esperas, as idades, os problemas que têm, às vês pode ser problemas de saúde, questões mais práticas como fizeram a retirada de pertences e portanto, vamos ter que saber que vamos ter de tirar... tentar ultrapassar isso, portanto dar roupa, calçado, estamos a falar de alguém que esta na roupa do corpo, de mulheres e de crianças, muitas vezes até agregados bastante numerosos, portanto sabemos mais ou menos aquilo que nos espera, fazem um breve relatório social com o passado, pronto se temos um caso que nos achemos que será mais grave, menos grave, situações diferentes não é. Portanto o risco, a avaliação de risco é feita nos centros de atendimento por exemplo, e o risco pode ser maior ou menor e de um momento para o outro tudo muda, já nos aconteceu nós recebermos contactos de um centro de atendimento “temos aqui um agregado estamos a ver a possibilidade de..você têm disponibilidade?” “ah de momento estamos à espera que saiam” e é possível fazer essa espera, mas depois temos contactos que tem de ser para hoje, na hora agora, e pronto às vezes facilitamos e acolhe-se nem que seja dois ou três dias antes de alguém sair se houver disponibilidade de quartos, pode não haver disponibilidade e as colegas do centro têm de fazer vários telefonemas até conseguirem um acolhimento, porque há casos de risco elevadíssimos que as pessoas têm de ser retiradas na hora e pronto e é isso.

**E: Hmhm, ok e o que é que durante esse processo é necessário que elas façam para garantir a sua segurança?**

e: Portanto as mulheres? Quando estão em casa?

**E: Exato.**

e: Ahh, daquilo que eu sei, porque não é a minha área, portanto eu trabalho mesmo já em contexto de casa abrigo, mas daquilo que eu sei de formações, por exemplo sei que os agentes quando são chamados ao local, porque não podemos obrigar uma mulher a sair, as crianças sim, pode-se obrigar a retirada das crianças, portanto aciona-se a CPCJ e as crianças são retiradas, a mulher é adulta não se pode retirar e quando elas optam por ficar o que eu sei é que as policias fazem também a avaliação de risco, sei que ficam mais atentos, sei que vão passando, vão telefonando, dão uns panfletos com dicas de como evitar os locais da casa, por exemplo, considerados mais perigosos, que é a cozinha, a casa de banho, como proceder na situação x, como evitar a situação y, em caso de necessidade de sair para onde é que se devem dirigir, pronto vão-lhes dando ali alguma bagagem, para elas conseguirem numa situação de alto risco superar e pronto isto ao nível da polícia.

Ao nível dos centros de atendimento sei que elas também vão fazendo contactos frequentes, com estratégias, obviamente que não ligam para a casa da senhora e identificam-se não é, podem combinar com a senhora algo do género “vou dizer que sou da meo e que preciso de falar consigo por causa do contrato por exemplo e portanto a senhora já sabe, já ficou combinado, já sabe e fala e finge que está a falar com alguém da meo e está a combinar algo com a colega e elas vão fazendo contacto segundo sei, vão-se mantendo próximas, porque lá está foi aquilo que eu disse a avaliação de risco neste momento pode estar num nível, mas de repente pode subir e pode passar para elevado risco e as colegas sei que nos centros de atendimento fazem a avaliação mas vão mantendo o contacto, isto quando não é feita a

retirada imediata e o que pode acontecer é que pode ficar ou numa casa de emergência ou se não conseguirem numa pensão e entretanto articula-se com as entidades, portanto, para conseguir o acolhimento também acontece.

**E: E as vítimas costumam verbalizar dificuldades ou facilidades que têm durante esse processo?**

e: De saída?

**E: Sim...**

e: São diversos, se têm crianças se não têm, se são estrangeiras ou se não são, as mulheres estrangeiras muitas vezes eles tiram-lhe os documentos por exemplo, e uma mulher estrangeira sem passaporte é extremamente difícil, portanto, é também uma forma de controlar a mulher através dos documentos que os fazem muitas vezes através da condição económica, portanto, não têm dinheiro, uma mulher sem dinheiro também tem dificuldades depois em apanhar o autocarro não é, uma coisa tão simples, retira telemóvel, mais uma forma de controlo que pode ser mais uma dificuldade, depende, uma mulher mais alerta mais atenta começa a perceber alguns indícios e se calhar faz logo um pedido de ajuda, pode ser para a linha, pode ser um centro de atendimento e as colegas já lhe dão uma serie de indicações Às quais ela deve tar atenta e deve tomar, a mulher está mais preparada do que uma mulher que está numa outra situação, mas essencialmente são essas questões... a questão das crianças, elas são muitas vezes ameaçadas pelos pais de que lhes retiram as crianças, que se saírem de casa com a criança que eles fazem queixa de rapto, isso não existe, mas elas acreditam e, portanto, acham que se saírem de casa para uma casa abrigo com as crianças ou até de um familiar que é um rapto que é um crime e ninguém quer ser acusada de um crime, mas acreditam muitas delas acreditam “ai eu pensei que não podia”, claro que sim “você nunca será acusada. Fez queixa? Deixe-o fazer, não há problema, nós vamos avisar que vocês estão connosco”, não damos a morada que obviamente é confidencial, mas, portanto, através das crianças...ah... familiares, portanto tudo isso são mecanismos que os agressores usam para manterem as vítimas em casa, para as controlarem e assim vai sendo durante muito tempo.

**E: Ok... e como é que vocês em contexto de casa abrigo conseguem também preservar o anonimato e a segurança das mulheres?**

e: Portanto a nossa morada é confidencial, no nosso caso a morada oficial que diz respeito a tudo, questões burocráticas, tribunal, segurança social, ao nível da saúde, que estão no nosso centro de saúde da área de residência, mas a morada não é a nossa morada, é tudo a morada da sede, portanto onde nós estamos, há casas que usam morada do centro de atendimento, o nosso centro de atendimento é em Almada, portanto é complicado, acabamos por utilizar a da sede, já é assim há muitos anos, portanto a morada ninguém chega lá nunca, é impossível, só se alguém, algumas das utentes...verbalizar. Os nossos números são confidenciais...

**E: Eu e perguntar se já houve situações em que isso falhou, dessas questões da morada, ah...**

e: Não, portanto ao nível dos serviços não, porque nós não damos a morada. Eu durante muitos anos quando fazia noites e existia a necessidade de chamar uma ambulância, obviamente que temos de dar a nossa morada não é, se eu tiver que chamar a policia tenho de dar a morada, nós não sabemos o código postal, não sabemos porque não existe e durante muitos anos quando eu fazia pernoites como tinha dito, existia a necessidade de a polícia ou de a ambulância, era um mecanismo de defesa que eu não sabia a morada, mas sabia onde é que a ia ver, eu tinha uma janela no edifício, portanto dos nossos serviços, que eu olhava e lia a morada, mas era preciso tão poucas vezes que e como eu sei que a morada era confidencial, agora sei porque foram muitos anos e é inevitável, mas durante muito tempo ao inicio eu não sabia a morada e não sentia necessidade de a saber porque sabia onde a procurar que era no prédio, portanto tem um azulejo na parede com a morada, porque a nossa morada não existe em lado nenhum, portanto aquela fuga à partida só pode existir internamente, quando falo internamente, uma senhora que chamou o agressor à morada ou hoje em dia com as redes sociais, com os localizadores é complicado, nós pedimos mais um mecanismo de segurança que nós usamos, as senhoras desligam o telemóvel, trocam o número de cartão, trocam o cartão, se têm...porque hoje em dia toda a gente tem ou *Facebook* ou o *WhatsApp* ou o *Instagram*, sobretudo os adolescentes, nós tentamos sempre sensibilizá-los para isso “tenham cuidado”, portanto, desativar o localizador, não colocarem fotos cá na zona, nas escola até não é...pode ser uma selfie que está a apanhar o nome da escola, porque muitas vezes os agressores criam perfis falsos e pronto sim, e quando vamos a ver já são amigos de uma, de outra utente portanto da companheira ou mulher, portanto eles são...eles são extremamente inteligentes, portanto isso é mais um mecanismo, nós pedimos às senhoras para desligarem, trocam o número de telemóvel, localizador desligado e na dúvida compram outro telemóvel e trocam de equipamento, porque hoje em dia é possível também localizar, às vezes há senhoras que nos dizem que acham que têm localizador no telemóvel, porque era impossível como é que ele a conseguia encontrar sempre quando ela estava em tal sitio ou...e portanto e na dúvida não se usa, não se liga o equipamento, ah...portanto não há forma efetivamente de..

**E: De quebrar essa...**

e: Ahh, sim só se alguém disser...

**E: Ah, hmhm certo. Passando então agora aqui para a última parte dos processos de acompanhamento, como é que é feito e construído o projeto de vida e a reconstrução identitária destas mulheres?**

e: Portanto nós somos uma equipa multidisciplinar, ahh...portanto nós acabamos por intervir depende dos agregados, portanto se estamos a falar de uma senhora que é estrangeira é preciso, intervir na...resolver a questão do CEF, se é portuguesa já não existe essa questão, se temos uma senhora que tem, sei lá, que tem uma doença em que tem de ser acompanhada com frequência, uma hepatite C, um HIV, tem questões de saúde, necessidades diferentes de saúde do que uma senhora que não tem e então aí vai ser feita uma intervenção diferente. Uma senhora que tem 60 e tal anos, obviamente que essa senhora não vai procurar trabalho, portanto obviamente que não a vamos inscrever no centro de emprego, mas vamos procurar tratar de questões relacionadas com a reforma, com apoios sociais que a senhora tem direito, apoio de casa de habitação camarária por exemplo que também fazemos, as senhoras vítimas

de violência doméstica com estatuto de vítima têm prioridade em relação a outros pedidos, mas não quer dizer que seja atribuído a todas, porque não existe casa para tanta gente pronto, mas nós também fazemos intervenção e costumamos ter bastante sucesso, temos parceira também com...é muito cedo, pronto eu já me lembro [risos], uma estupides, não é da câmara...pronto não interessa, vamos conseguindo, vamos conseguindo casa, vamos conseguindo esse apoio, o rendimento social de inserção quando existe essa necessidade, uma mulher com vários filhos trata-se das questões da majoração dos abonos, portanto da majoração que é monoparental, portanto, já não está com o companheiro, uma senhora que tem um emprego, mas que não pode voltar à zona temos de tentar resolver essa questão, se for possível transferência se for uma empresa, portanto, pedir mobilidade, já o fizemos, habitualmente conseguimos, mas nem todos os empregos têm essa possibilidade não é, se é uma loja local é impossível, não se vai transferir para Lisboa, portanto ao nível do trabalho, do emprego, da saúde, a nível psicológico a nós que vivemos, porque nós vivemos com elas na casa não podemos fazer essa intervenção, portanto, não podemos fazer psicoterapia, não é possível, porque hora estou num quarto com ela em que a apanho de cuecas e soutien, porque é normal não é, bato à porta e ela diz “entra à vontade” , são mulheres está-se a vestir tudo bem à vontade, mas a seguir não posso estar sentada com ela numa sala não é, portanto isso é feito externo, portanto ou é feito a nível dos hospitais quando é possível, mas é muito difícil, portanto temos nós que suportar a despesa e nem todas as mulheres fazem, portanto, os casos que nós consideramos mais graves, quando elas nos pedem fazem sempre e outros casos temos de ser nós a dizer que de facto achamos que precisam e nós é temos de suportar, na associação OLHAR, para um preço mais acessível e vamos conseguindo sempre que tentamos, encaixar as nossas senhoras ou as crianças quando necessário, portanto a nível de apoio psicológico, portanto a todos os níveis, ao nível das escolas que também é uma área extremamente importante, porque portanto o ensino é obrigatório e as crianças têm de estar integradas nos equipamentos, que pode ser a cresce, pode ser um berçário que é praticamente impossível conseguirmos, dificulta muito depois a autonomia da pessoa, portanto ter um bebé e ter de ir trabalhar, mas não conseguimos desbloquear, berçário é muito difícil, eu própria tive essa dificuldade com os meus filhos, portanto, e vamos ter que suportar no privado e estamos a falar de mensalidades de 200 e tal 300 euros e nós temos 20 e tal crianças, é obvio que não são todas da mesma idade, mas acontece termos 5/ 6 crianças pequenas, uma altura tínhamos tantas cadeirinhas de refeição no refeitório que só quando estávamos há hora da refeição é que nos apercebemo-nos que tínhamos muitos bebés e dificulta muito depois o processo de autonomização das senhoras, porque com o bebé não podem ir trabalhar, não podem fazer nada e nós não temos elementos depois na equipa, não temos educadores de infância que possam ficar com as crianças, porque isso seria um problema, pode-me perguntar “mas então porque é que não tem se tem tantas crianças?” não temos porque a estrutura não está assim...não foi concebida com esse fim e ao nível da autonomização das senhoras não faz sentido, porquê?! Porque se a criança está na cresce na casa a senhora consegue o emprego e está tudo bem não é, e quando tem de sair?! Portanto tem de começar do zero não é, tem que encontrar infantário para as crianças, para as próprias crianças convém ali fazer a separação entre a casa e a instituição escolar, com uma equipa diferente, com um ambiente diferente, muitas vezes temos 3 /4 crianças no mesmo equipamento, pronto o que será equivalente a uma familiar “normal” ter os irmãos na mesma escola não é, mas é uma equipa diferente, é um ambiente diferente, portanto é bom as

crianças também...é uma normalidade, portanto as crianças quando chegam a casa dizem que estão em casa, as mulheres dizem que estão em casa, ninguém diz “cheguei à instituição” e nós não dizemos “está na instituição”, nós dizemos ”está em casa?” ou “cheguei a casa”, as senhoras no telemóvel colocam o número como casa, porque efetivamente é a casa delas e as crianças também interiorizam e é a casa delas, portanto têm de sair para ir para a escola, as senhora saem para ir trabalhar, portanto é uma casa diferente, nós temos uma casa com capacidade para 40 vagas, portanto é uma casa muito grande, portanto a questão da escola também é muito importante e muito difícil muitas vezes de ultrapassar e de resolver.

Nós com as escolas locais, estamos a falar do ensino básico e 1º ciclo é fácil, já temos uma relação, já temos a casa aberta há 17 anos e, portanto, são muitos anos, a lei também protege a ter integração, mas elas também nos facilitam muito que é uma ajuda fantástica a nível de ATL, nós também não podemos ter os filhos lá em casa... porque a nós também a nível de trabalho perturba imenso, porque eles querem atenção e nós temos que dar não é, em primeiro lugar estão as pessoas e só depois é que estão os papeis, pelo menos é assim que eu procedo, deixo para trás sempre os papeis e as questões burocráticas e só depois...portanto se a pessoa me bate à porta deixo de fazer e atendo, só se for algo estritamente urgente...ah...portanto ao nível das escolas também muito importante, há uma colega que trata só dessas questões e estamos a falar de um agregado com 2/ 3 pessoas, estamos a falar de 2/ 3 pessoas em integrações em escolas logo de repente com idades diferentes, Às vezes cursos profissionais é difícil, mas vamos conseguindo, às vezes existe a necessidade de eles trocarem o curso, porque não há, se ele veio do Algarve, se veio do Norte, são cursos diferentes por regiões, às vezes acaba por ser diferentes, portanto são estes o...portanto...nós vamos intervindo em várias áreas, portanto cada uma de nós, a colega que é assistente social intervém ao nível dessa área, mas se for necessário e se eu estiver e a colega não está, porque trabalhamos por turnos, eu vou também ter de saber resolver essas questões e vice versa, nós vamos resolvendo, portanto nós somos uma equipa multidisciplinar não é a minha área, mas nós vamos ter sempre de saber intervir e resolver, qualquer coisa se também for necessário contacta-se e liga-se à colega “olha tenho aqui esta situação ajuda-me aqui, o que é que eu faço?” porque há questões urgentes que têm de ser resolvidas ou alguém está de férias não é, temos direito a férias [risos] e se eu vou duas semanas de férias, pode haver ali alguma questão nós estamos sempre disponíveis e também pela experiência nós vamos sabendo resolver, mas portanto é a nível de todas as áreas na verdade é isso, portanto, depende das necessidades.

**E: Ok, e como é que vocês trabalham também o não retorno à relação, como é que mantêm essa consciência?**

e: Ahh, à partida, maioria das mulheres quando chegam à casa abrigo esse trabalho já foi feito, portanto as colegas que estão no centro de atendimento é que têm de fazer esse trabalho maior, que eu acredito que seja muito difícil, porque quando chega à casa abrigo, depois de todo esse processo, depois de uma denuncia, depois de ser acompanhada num centro de atendimento, depois de estar numa casa de emergência, nós achamos em casa abrigo que é muito importante elas ficarem pelo menos uma/ duas semanas numa casa de emergência, portanto para...têm tempo para pensar, para se aperceberem do que implica uma saída de casa e se é isso que querem, portanto eu acho que essa semana, essas duas semanas,

nem sempre acontece, são muito importantes, eu acho que as colegas na casa de emergência o fazem, não pedem logo integração quando veem que a mulher está pé dentro/ pé fora, porque é muito chato chegar a uma casa abrigo e de repente querer sair não é?! Porque estamos a falar de uma morada que é confidencial e estamos a falar de mais 30 e tantas pessoas que ali estão, que querem ficar e que temos de preservar e não nos podemos esquecer disso nunca, as senhoras todas elas têm o direito a ser ajudadas, mas se alguém não quer lá estar nós não vamos obrigar a ficar lá, porque o mais provável é a senhora iniciar contactos e quando vamos a perceber o senhor já podes estar ali na zona, nas imediações, pode bater à porta já aconteceu, pode bater à porta e a senhora tem a opção de querer voltar, porque aquilo não é uma prisão, é uma casa de abrigo para quem lá quiser estar, não é uma prisão e portanto a senhora vai.

Obviamente que há muitas senhoras que verbalizam que gostam deles e que não sabem se querem ficar, acontece e nós tentamos trabalhar isso, tentamos trabalhar no sentido em que sensibilizar a senhora, sobretudo senhoras que já saíram 2 / 3 vezes, portanto “já saiu três vezes, esta vai ser diferente?”, “ele vai mudar? Não vai”, “houve um escalada” tentamos sensibilizar, portanto a escalada é um sinal não é, as crianças, as crianças não podem estar sujeitas...alguns casos de senhoras que vêm para a casa abrigo pelos filhos, porque têm consciência do mal que eles estão a fazer aos filhos e nem é por elas, por elas até aguentavam e dizem claramente “eu por mim até, mas quando toca aos meus filhos não” e muitas das vezes acaba por ser esse o gatilho, ou quando as crianças já são batidas, ou quando já não é uma palmada no rabo, já é algo bastante mais sério e esse acaba por ser o gatilho elas dizem “não, vou sair” e saem e portanto estão motivadas. Elas têm vontade de voltar muitas vezes, mas pelos filhos não o fazem, outras não o fazem porque existe um processo de promoção e proteção para as crianças e elas sabem que se voltarem as crianças serão retiradas, porque a senhora pode voltar, não podemos obriga-la a não o fazer, podemos aconselhar e acaba por ser por aí, não o fazem pelos filhos porque não, elas estão sensíveis a esse facto, sabem que lhes vão retirar e optam pelos filhos. Algumas arriscam e regressam e corre-lhes mal, porque nós casa abrigo informamos, existe um processo de promoção e proteção e nós informamos, nós casa abrigo, não existe processo, mas achamos que tendo em conta a história de vida que a senhora nos relatou, daquilo que as crianças nos relataram...ah..nós achamos que é um caso de elevado risco para a senhora e para as crianças, à senhora nós não podemos obrigar obviamente, mas as crianças sim e informamos a CPCJ para abrirem processo, mas acontece senhoras ao fim de um mês estão com vontade de voltar e nós tentamos sempre sensibilizá-las e demovê-las e muitas vezes com sucesso, mas eu acho que esse trabalho é mais difícil e é mais feito pelas equipas de primeira linha, até a polícia acabam por fazer esse trabalho, sei lá...isto constados por eles “o que é que a senhora ainda está aí a fazer?” “você já viu como é que está, o que é que ele lhe fez?” “Nesta semana já vim cá duas, três vezes”, percebe? eles também fazem formação, muitos dos agentes também têm o curso de técnico de apoio à vítima, para saber até como lidar com as senhoras mais sensíveis, para saberem como proceder quando fazem a denuncia, uma série de passos e, portanto, não é tanto feito por nós, mas às vezes existe essa necessidade, mas normalmente quando elas estão na casa abrigo já estão...

**E: Já levam isso interiorizado...**

e: Sim, já já, mas vai acontecendo...

**E: Pois, pois e como é que vocês trabalham a resiliência?**

e: Portanto isso é um trabalho que nós vamos fazendo, portanto não está estruturado, nós não temos, não está estruturado num papel “agora vamos...portanto com a Francisca que acabou de chegar ” Não, depende das necessidades, vamos fazendo depende das personalidades, a intervenção vai ser...vamo-nos moldando à personalidade, à pessoa...uma mulher analfabeta, neste momento temos uma mulher analfabeta, que tem mais 4 anos que eu só e é analfabeta, inacreditável não é? Como é que no nosso país ainda há uma mulher com 40 e tal anos analfabeta, portanto a intervenção é diferente, nós temos que ter muito cuidado com as palavras que usamos, com a forma como falamos, tem de ser tudo muito simples, portanto essa senhora é uma senhora que fazia um trabalho da terra, portanto é diferente, nós já nem estamos a trabalhar a resiliência, nós estamos ali a trabalhar que aquela senhora ganhe ali... como é que eu lhe hei-de dizer, não vou dizer o empoderamento da mulher, não, é coisas tão simples que a maior parte das outras mulheres já trazem e com esta nós vamos ter que trabalhar, nós temos utentes que estão a ensinar a senhora a escrever e a ler, porque de facto a senhora não consegue sair e enfiar-se num autocarro para se ir inscrever num centro de emprego, uma coisa tão simples como isto, a resiliência por vezes acaba por não ser o prioritário, portanto vamos fazendo esse trabalho diariamente de não sei...mas vamos fazendo, e as mulheres chegam lá cabisbaixas a olhar para baixo, muito deprimidas e ansiosas e saem de lá de cabeça erguida com outra força a acharem-se inicialmente “aiii eu não vou conseguir e eu sou uma coitadinha”, não é uma coitadinha “nós estamos aqui para ajudar, nós vamos ajudá-la, para apoiar em tudo aquilo que conseguir, que precisar ” “vai conseguir, não é diferente das outras mulheres, você é capaz” e vamos sempre reforçando portanto diariamente “aii foiii? Conseguiu, fantástico, está a ver?” “olhe está aqui vamos fazer o seu currículo em conjunto” “ahh está a ver? Você até sabe, sente-se lá aqui” e pronto, vamos promovendo e que vão ser capazes de conseguir trabalho, vamos ser capazes de ultrapassar por exemplo no caso da psicoterapia, que vão conseguir ultrapassar quando existe a necessidade têm de ser medicadas, portanto, estamos a falar de mulheres às vezes em depressão profunda, muitas já medicadas, outras não, mas pronto vamos tentando “passado é passado” e têm de fazer o luto, e muitas vezes têm de fazer o luto do amor que ainda sentem pelo homem não é, que nós achamos “como é que é possível gostar de um monstro daqueles”, mas sim gostam, mas muitas vezes firmes não querem voltar e que já perceberam que a felicidade delas não passa por voltar para o agressor que é ótimo, depois temos de promover então o futuro que vai ser positivo, que vai ser risonho, que não vai ser pior do que foi é impossível, nós estamos numa instituição é claro que tem regras para o bom funcionamento da casa, tem que existir, somos muito...tolerantes, flexíveis, somos, não sei como é que são nas outras casas, mas nós somos, vamos tornar a casa o menos instituição possível, portanto o mais normal possível, vamos facilitando, temos abertura... e eu acho que só isso já ajuda as mulheres a sentirem-se mais felizes, mas confiantes, portanto, num futuro melhor, que vão ultrapassar e que o futuro vai ser mais risonho, portanto o próprio ambiente, as próprias utentes entreajudam-se, também existe situações de conflito, mas também se entreajudam...uma mulher que já lá está há 3 / 4 meses e elas olham e vêem que aquela mulher está bem, conseguiu um trabalho e que internamente está bem, está alegre, está alegre, está feliz, portanto só o facto de sair de um ciclo de violência eu acho que já é um motivo para

sorrir não é? Nós dizemos “senhora já não está num ambiente, sorria! Levante a cabeça! Vista-se de forma mais alegre! Vá cortar o cabelo!” essas coisas que se valorize, que valorize-se enquanto mulher “você é mãe, você é capaz de cuidar dos seus filhos”, porque também é difícil uma mulher sozinha com crianças, se a criança são pequenas, estar sozinha e conciliar um trabalho, as escolas, os horários, um trabalho que não seja por turnos por causa das crianças isso é tudo muito difícil e ir ajudando e ir aparando, é um processo diário, constante...sei que elas quando saem, saem de lá mais fortes, não tenho dúvidas nenhuma disso.

**E: Vamos então passar para a última parte, gostaria agora que me falasse de alguns casos que acompanha ou que já acompanhou de um caso de sucesso e de um de sucesso de um percurso de resiliência.**

e: Sei lá um de sucesso eu lembro-me de assim muito bem deste caso... ah não vou entrar em grandes pormenores, mas pronto é um caso de sucesso de uma senhora, quer que eu conte a história?

**E: Sim...**

e: Portanto de uma senhora que veio do Alentejo e que veio para a grande cidade, a senhora tinha um emprego lá, um emprego difícil, pesado e a empresa tinha aqui serviço na zona de Lisboa, não era de Lisboa era de Almada, mas pronto perfeitamente compatível e portanto foi possível a transferência interna da funcionária, portanto conseguiu manter o seu trabalho, os miúdos uma já estava na faculdade e o mais novo já estava no 12º se não estou em erro, portanto, mantiveram estudos e adaptaram-se muito bem, a mãe ao nível do processo crime conseguiu a sua condenação, para mim isto não é normal, infelizmente a maior parte dos processos ou são arquivados por falta de provas pena suspensa para o agressor, e neste caso não, estamos a falar de cumprir pena, ah...também havia aqui a questão de abuso sexual à jovem que ajudou também a pesar na pena e eu digo que é um caso de sucesso porquê? Porque encontro-os, portanto, a senhora de vez em quando vai lá dar-nos roupa e tal e está com um excelente aspeto, muito feliz, mantém o seu emprego, mantém a sua casa, os filhos também estão autónomos, a filha também a encontro de vez em quando no hipermercado onde ela trabalha e também está feliz e eu sei que é um caso de sucesso porque muitas vezes nós perdemos o contacto com o agregado depois de sair, portanto, muitos casos...a maior parte dos casos são de sucesso, nós consideramos de sucesso quando a mulher conseguiu sair com os filhos para a sua própria casa com trabalho, portanto o normal, autonomizou-se...é um caso de sucesso, não voltou para o agressor, isto para mim é um caso de sucesso, mas depois nós não sabemos ao fim de um ano, ao fim de dois anos o que é que aconteceu, neste caso sei, porque ainda agora no Natal os encontrei e portanto sei que estão bem e este caso sim é um caso de sucesso. Casos de insucesso vão havendo alguns que são normalmente na minha opinião os casos de insucesso, ou porque voltaram para os agressores, ou pode ser os casos de mulheres que têm dificuldades em se integrarem na vida social, no emprego, no papel de mães por exemplo, porque há, eu não tinha frisado mas estamos sempre atentas eu sei que não é justo dizer uma mãe, uma mulher que foi vítima e que foi para uma casa abrigo com os filhos e de repente está a ser avaliada, mas está porque tem de estar, portanto está à nossa responsabilidade e eu tenho se saber se aquela mãe é uma boa mãe, porque se não é nós vamos ter que acionar os meios e , portanto, nós estamos sempre atentas, porque de facto

há mães que precisam de ajuda e que nós ajudamos e vamos ajudando a nível da capacitação, a nível de... questões simples não é do que é ser mãe, há pessoas que não têm, algumas dizem “eu não sei ser mãe, porque eu não tive mãe”, porque nós não estamos só a falar de vítimas de violência doméstica, mas depois temos todooooo um passado que são diferentes não é, podemos ter uma mulher que foi vítima de violência doméstica, mas que nunca foi sujeita a qualquer tipo de violência e depois temos outras que não, temos isso na nossa ficha de atendimento que fazemos logo esse registo, depois há outras que já são vítimas desde crianças, que foram vítimas toda uma vida, portanto o trabalhar a resiliência nessa mulher é completamente diferente que trabalhar a resiliência numa mulher que foi vítima deste companheiro e que foi vítima durante 6 meses e que rompeu, do que uma mulher que foi vítima durante 20 anos, pronto é completamente diferente e nós temos que trabalhar também essa capacidade delas serem mães e pronto eu percebo que é complicado e ao mesmo tempo têm-nos atentas À sua forma com os meninos, mas tem que ser porque a responsabilidade acima de tudo é nossa, porque elas estão numa instituição, qual é que era pergunta inicial que agora perdi-me?

**E: Ahh, uma história de sucesso e insucesso...**

e: AHH, e portanto há casos de insucesso quando elas decidem voltar para os agressores e as crianças são retiradas, quando nós sabemos que elas se autonomizaram numas condições, mas que ao fim de 3 / 4 meses nós sabemos que aquilo que tentámos construir e ajudar por exemplo... estou-me agora a lembrar de um caso, tinham-lhe sido retirados três ou quatro filhos e agora tinha uma criança pequena, obviamente nós ficámos atentas, porque já lhe tinham sido retiradas três ou quatro crianças já não me lembro e, portanto, isto era um mau indicador e portanto ficámos atentas e percebemos que tinha muitas dificuldades e fomos tentando ajudar e tentámos tentámos e a senhora autonomizou-se e depois soubemos que correu mal pronto, soubemos que correu mal, a criança estava a ser acompanhada felizmente, o que nos tranquiliza e correu mal, porque já não estava na instituição, já não estávamos lá nós, porque muitas vezes nós acabamos por ter que intervir e ter que atuar e como elas sabem que estão a ser... não digo avaliadas, mas que estão a ser observadas, têm uma forma de atuar diferente, mas infelizmente quando saem nós já não estamos lá o que nos preocupa, daí a importância das CPCJs e quando eles não estão, quando não foram acionadas antes de entrarem na casa e nós na dúvida acionamos quando elas saem, portanto connosco não, porque elas obviamente não vão fazer ou agredir ou ser negligentes com as crianças à nossa frente, porque elas sabem que nós vamos reparando, vamos corrigindo, vamos reparando, portanto sabem que estamos atentas e depois quando saem se ficarmos preocupadas acionamos, se não for preciso não acionamos, e informamos que a senhora saiu e que já não está sob a nossa, a nossa, a nossa vista e, portanto, elas têm que estar mais atentas, porque enquanto elas lá estão, as colegas também estão descansadas porque estamos lá nós e normalmente os processos de promoção e proteção quando elas estão em casa abrigo não digo que estão suspensos, mas é tranquilo, portanto seis meses autorrenova-se, basta um relatório nosso mais seis meses, a partir do momento em que saem é diferente, porque elas ficam mais atentas e ainda bem que isso é, e este é um caso relativamente recente e que nos preocupava bastante e infelizmente soubemos que de facto teria sido o que nós esperávamos, que correu mal.

**E: E quais é que acha que eram, que são os fatores facilitadores e os fatores de risco nessas histórias?**

e: Quais nas de...

**E: Em ambas.**

e: Os facilitadores podemos falar na autonomização da mulher é difícil, não é?! E, portanto, é recomeçar do zero, portanto o que é facilita? Olhe facilita se conseguirmos uma casa camarária do IRU, lembrei-me [risos], do IRU não é, com quem temos um protocolo, mas é impossível haver casas para todas as mulheres, mas ajuda...é diferente pagar um arrendamento de 350 euros com ordenado mínimo, com crianças, ou até se for sozinha não é, do que ir para uma casa do IRU onde paga 5 euros e tem um ordenado mínimo, pronto é completamente diferente, ao nível da procura de emprego, os centro de empregos também deveriam dar prioridade às mulheres vítimas de violência doméstica, fazem a inscrição e nunca senti que elas, acho que não me lembro...cursos profissionais para senhoras que sejam beneficiarias de rendimento social de inserção vai havendo, empregos nem por isso, não notamos...uma ou outra proposta e as senhoras chegam e é mais uma entre não sei quantas não faço ideia quantas é que responderam aquela anuncio, mas não noto ao nível de emprego que haja grande ajuda, portanto as senhoras têm que batalhar...às vezes conseguimos através de outras utentes que trabalham numa empresa se limpezas, que trabalham num restaurante e Às vezes elas nos ligam e dizem “olhe doutora estamos a precisar aqui de alguém, o horário é o x, é para isto, veja lá se tem alguém”, hm nós vemos “ uhh, não, não há ninguém que se enquadre, não tem experiência ”, não vamos colocar uma pessoa só por colocar, outras vezes com sucesso e vamos conseguindo através de outras utentes, mas essencialmente é uma luta delas e é difícil não é, é difícil para qualquer cidadão e é difícil para elas também.

A questão das escolas, saem a casa não é na área da residência, existe a necessidade de fazer a troca de escola é difícil, um fator facilitador...nós normalmente quando fazemos um contacto e sensibilizamos as escolas e explicamos a situação facilita, ajuda, o facto de elas estarem numa instituição ajuda a conseguirem a integração dos meninos, até porque nós estamos informadas dizemos que a senhora é vítima de violência doméstica e que ao abrigo da lei o artigo x e y elas “hmm”, pronto às vezes dizem que não, mas depois da nossa intervenção e esclarecermos os direitos das crianças, porque elas têm de estar integradas conseguimos, portanto facilita o facto de estamos numa instituição, nesse aspeto até ajuda. Dificuldades... é o começar do zero não é, alugar uma casa, deixar uma casa que estavam em nomes delas, contratos de operadoras que estava em nome delas e têm de continuar a pagar porque estava em nome delas e são eles que estão a usufruir, isto para uma pessoa que tem de começar do zero estamos a falar de despesas que muitas delas não conseguem suportar, mais...dividas que eles fizeram e continuam a fazer em nome da utente por exemplo, é complicado...tentamos negociar quando são dividas com a segurança social, tenta-se, faz-se uma negociação e tenta-se negociar para pagar as dividas faseado, portanto de pagamentos prestacional, a questão de ter que preservar a morada confidencial, porque uma coisa é a casa abrigo, outra coisa é a casa delas em que na escola têm de dar a morada, às vezes pode haver fugas de informação na escola e se eles localizam onde é que a senhora está isso implica começar do zero, procurar nova casa, volta a fugir...é difícil manter a confidencialidade numa operadora...por exemplo no tribunal, nós não damos a morada da

casa abrigo, porque já aconteceu, os advogados têm acesso ao processo também e, portanto, nós não damos, mas a senhora quando vai para a casa dela tem de dar, no centro de saúde tem de dar a morada, tem de dar o contacto e isso muitas vezes amedronta elas senhoras, elas têm medo, porque quando estão na casa sentem-se seguras, quando saem é diferente, elas têm medo e verbalizam que estão a sair, mas que estão com medo e nós ajudamos, ajudamos mesmo ao nível económico, portanto ao nível da reconstrução da nova casa, dentro daquilo que podemos e do protocolo que nós também temos com a câmara municipal de Lisboa vamos ajudando, podemos ajudar a comprar eletrodomésticos ou a pagar 1 / 2 meses de renda que já ajuda, nós fomentamos sempre as senhoras a pouparem dinheiro na casa até porque se não têm despesas, aproveitar para juntar dinheiro que vai dar imenso jeito quando se autonomizarem, ter um pé de meia... Às vezes com sucesso, outras vezes sem, é complicado, mas nós vamos sempre insistindo, sempre, sempre “tem que poupar, tem que poupar”, porque depois isso vai ajudar, uma senhora que tem de sair de casa, ora uma senhora pode ficar na casa seis meses, mas podemos fazer uma própria recolocação de residência do agregado durante mais seis meses e se se justificar até mais tempo, mas o normal são de seis meses a um ano, há mulheres que se conseguem autonomizar em 4 meses, há mulheres que só num ano e tal, mas depois uma mulher que depois está sozinha é mais fácil sair de casa do que uma mulher com três filhos, temos de entender isso é muito mais difícil, só a nível económico é completamente diferente... os processos crime, medidas de afastamento também, ajuda, nem sempre são aplicadas as medidas de afastamento, quem é que sai da casa a vítima, o agressor fica, se calhar se o agressor saísse e com uma medida de afastamento ou com um dispositivo eletrónico que não se pudesse aproximar a senhora podia ficar na casa ajudava... assim é tudo mais difícil começar do zero e tem todas as dificuldades que qualquer pessoa teria se tivesse de começar do zero... os filhos não ajuda, se tem um filho não ajuda, se tem 3 / 4 com o que vai acontecendo é mais difícil ainda, sei lá não sei... assim de repente...

**E: Ok, e quais é que acha que são a origem das forças e das fraquezas destas mulheres?**

e: Das forças? Os filhos em primeiro lugar e eu acho que a seguir aos filhos vai ter de ser o amor próprio não é, o querer ser feliz, o amor pela vida... eu acho que acima de tudo uma mulher quando sai de casa que é vítima e sente que está em risco acho que é preservar a sua vida e as dos filhos, portanto eu acho que quem tem filhos é sempre por causa dos filhos a maior parte das vezes e depois é a vida delas e dos filhos e o querer ser feliz, ter uma vida melhor...

**E: das fraquezas?**

e: Das fraquezas também podem ser os filhos curiosamente, porque o agressor muitas vezes, as crianças são sempre vítimas sempre, mas podem não ser vítimas fisicamente podem não ser vítimas, é psicológico, não é? O que não é pouco, mas não eram vítimas e muitas das vezes as vítimas dizem “ele era um bom pai” “É, ele brinca ele, leva a passear, ele da banho, dá de comer” “ele para mim é um sacana, mas eu tenho de dizer que ele é um bom pai” e as crianças, pronto é um pai, e portanto é um sentimento que pouco ambíguo porque por um lado têm a mãe, eles até entendem porque é que lá estão, têm de entender não é, não vamos estar aqui a contar a história da carochinha às crianças, portanto se são mais pequeninas dizemos que os pais estão separados, mas não se entra em pormenores, mas quando são um

pouco mais crescido obviamente que eles sabem porque é que lá estão, as crianças não são parvas, as crianças apercebiam-se do que é que acontecia em casa, e portanto, temos casos de crianças que não querem ir para o pai, mas há crianças que querem e que têm saudades e que querem estar com ele e por isso é uma pressão para as senhoras quererem voltarem é, já sentimos isso...os adolescentes que deixam os amigos, que deixam as namoradas, o futebol que eles valorizam, porque eles nessa idade valorizam muito essas coisas e que fazem uma pressão muito grande. Os filhos também se ficam em casa, um mais velho com 16 anos, que ficou em casa e não quis sair, a mãe está sempre a pensar naquele filho e porque e como é que ele está e como é que não está e acaba por ser também uma pressão para voltar e então se ele fizer um telefonema a dizer que tem saudades e para ela voltar e que o pai tem estado muito calmo e já não lhe vai fazer nada e que vai mudar, ela volta...por isso é que a maior parte das vezes as senhoras quando vêm, vêm com os filhos, os centros de atendimento procuram sempre até porque as próprias crianças também estão em risco e o ficarem é uma incógnita, como é que eles estão se deixarem lá as crianças e vêm, mas às vezes acontece ou porque foi mesmo necessário tirarem a pessoa e não se conseguiu tirar a criança e os pais têm o mesmo direito e agora não conseguimos tirar o menino, ou porque quis ficar lá esta um adolescente e isso acaba por...lá está uma mulher que deixa o filho para trás a nossa experiência, na maior parte dos casos volta, se não conseguimos mesmo ir buscar a criança, ela vai voltar, pronto e claramente que diz que volta pelo filho, pronto e isso acaba por ser nuns casos um fator positivo, noutro não e pesa, pesa muito, às vezes pesa pela negativa e outras pela positiva, mais...ahh não sei assim de repente...

**E: Hmm, acabou...é isto, se tivesse mais alguma coisa para acrescentar ou se tivesse mais alguma coisa...se não...**

e: Hmm não, assim de repente não...

**E: Está bom, obrigada.**

e: De nada.

## Entrevista V

**E: Vamos então dar início à entrevista, para começar vou fazer algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-la.**

**E: Habilitações literárias?**

e: Tenho licenciatura em Política Social, entretanto depois também com formações acessórias e sou também formadora.

**E: Ok, ocupação profissional atual?**

e: Diretora de uma casa abrigo para mulheres vítimas de violência doméstica e crianças a cargo que está sob a gestão da UMAR.

**E: ok, e há quanto tempo está na instituição?**

e: Na instituição estou desde 2002. Estive neste centro de atendimento durante, portanto, durante alguns anos na equipa de emergência, acompanhando o realojamento social de uma população, em paralelo, porque na altura tínhamos um projeto que tinha esses dois âmbitos, a intervenção na violência doméstica e o acompanhamento social e, entretanto, desde 2006 que estou na direção técnica da casa abrigo.

**E: Ok, então gostaria agora que me falasse também um bocadinho agora da sua trajetória de formação e profissional de forma a perceber como é que chegou mesmo à área da violência doméstica?**

e: Hmhm, bom em termos de formação profissional optei pela licenciatura de política social, até me acabei por especializar numa outra área não é, na área da ação social em empresas. Não obstante, trabalhei nessa área e, entretanto, devido às conjunturas da altura também tive outra experiência diversificada, surgiu a oportunidade de integrar a UMAR enquanto assistente social como lhe referi, no âmbito do projeto YAYO. Vim à entrevista adorei e identifiquei-me com a associação com os valores e a missão e os seus pontos de vista, uma organização da defesa dos direitos das mulheres, descobri a minha versão feminista e portanto desde essa altura fiquei vinculada de várias formas, não só como funcionária formal da UMAR mas como voluntária como ativista, como cidadã ativa...portanto em termos de formação desde que estou na UMAR eu não lhe consigo elencar porque têm sido imensas as oportunidades e eu sempre que possível, pessoalmente e de encontro aos interesses da minha Área de intervenção tento sempre estar presente. Tenho formação em áreas diversas, sou TAV (técnica de apoio à vítima), entretanto também sou formadora credenciada nas questões da igualdade, da igualdade de género e das questões da violência doméstica em concreto, depois tive participações também no âmbito da intervenção contra tráfico de seres humanos, mutilação genital feminina, as questões dos direitos sexuais e reprodutivos, portanto é uma área muito vasta e felizmente tenho tido oportunidade de participar.

**E: vai fazendo a sua atualização através...**

e: Exato, sim. Até porque não só aquilo que é obrigatório por lei em termos das equipas, mas felizmente temos pessoas que...eu penso que esta área só é possível exercer nesta área se for com muito coração e portanto, como pessoas interessadas, por exemplo, pela nossa equipa

técnica e sei que é transversal aos outros serviços da UMAR, temos esse interesse pessoal, para também podermos proporcionar um serviço diferente e poder inclusive falar com as mulheres de questões diferentes que afetam os nossos direitos enquanto mulheres na sociedade e tentar consciencializa-las para estas questões assim como consciencializar a nós próprios não é, mulheres.

**E: óbvio, sim...e agora para terminar aqui estas questões de iniciação da entrevista, falar de alguns desafios no seu dia-a-dia na sua profissão, ou os principais desafios que considere...**

e: Hmhm, são muitos, são muitos. Neste momento, estou num momento muito particular como sabe encontramos-nos num momento em que as questões da violência doméstica estão a ser imensamente mediatizadas, eu já estou quase com 20 anos de intervenção nesta área e o cansaço e a frustração por vezes apoderam-se e estou num desses momentos. Sei que o seu estudo é sobre a resiliência e, portanto, é algo... a minha própria resiliência, tenho que trabalhar a resiliência para poder lidar com certas questões...porque estou verdadeiramente frustrada com o facto de os órgãos de decisão de poder político não terem uma ação mais direta, uma preocupação sobretudo a nível dos tribunais que não existam uma mensagem clara para a sociedade de que se condenam o crime, e infelizmente o desfecho é este que se tem vindo a ver, não falo só das questões dos femicídios que têm ocorrido que são extremamente falados neste momento, mas falo da pouca envolvência das pessoas enquanto cidadãs, nós enquanto sociedade, porque acho que nós todos e todas temos um dever e estamos a falhar, a falhar para as nossas companheiras mulheres e isso leva a que muitas delas morra e isso para mim é algo que está muito presente e muito ativo e portanto se tivesse de apontar o principal desafio...existem questões práticas, a posição que tenho é um desafio, um desafio porque gero um serviço que é 24h por dia, tenho uma equipa reduzida, tenho algumas dificuldades que se prendem mais com as questões logísticas desta função. Felizmente adoro o que faço e é isso que me dá depois a capacidade de trabalhar a resiliência e, portanto, o contacto diário que tenho com todas estas mulheres e estas crianças, faz-me ganhar e desenvolver estes mecanismos para poder intervir da melhor forma e, portanto, existem essas questões mais práticas, o facto de ter de perceber de coisas que não são propriamente da minha área e, portanto, desde coisas que vão der funcionamentos da equipa, questões de obra nos equipamentos, orçamentos, as contabilidades, mas depois o importante e esse é sempre o meu foco é a intervenção com as mulheres vítimas de violência e é aí que centro toda a minha atenção.

**E: Certo, vamos então passar para a segunda parte e falar agora então do encaminhamento, perceber como é que estas mulheres chegam cá, perceber como é que é este processo.**

e: O encaminhamento é feito de acordo com aquilo que está na legislação, por entidades que sejam os serviços da segurança social, a CIG, serviços das estruturas de atendimentos especializados, como por exemplo é o centro onde nos encontramos, a nível nacional e que estão previstos na lei, fazem-nos chegar um relatório de encaminhamento é apreciado, é por mim debatido em termos da equipa técnica e entretanto se tivermos vaga não é, porque infelizmente não têm existido, era uma coisa que ia referir há pouco, não só os femicídios, mas por exemplo o mês de janeiro tive 60 pedidos de acolhimento, o que é algo que até hoje

é nesta experiência de intervenção técnica não tinha acontecido, no mês de janeiro 60 pedidos. Portanto chegamos aos pedidos, tendo vaga analisamos o relatório de encaminhamento, passa por um primeiro patamar em que sou eu que analiso, vejo a viabilidade, se é adequado à vaga, se a zona onde nos encontramos tem os recursos necessários para acolher aquela mulher e aquelas crianças e se a nossa parceria irá dar resposta mais adequada aquela situação. Depois ocorre um contacto telefónico em que tento explorar alguns detalhes do relatório de encaminhamento que possam suscitar-me algumas dúvidas, vejo sobretudo as questões de risco, se existem elementos que possam condicionar a permanência da pessoa na zona geográfica onde está implementada a casa de abrigo, porque infelizmente nem sempre as informações vêm detalhadas nesse sentido e acho que temos essa responsabilidade para evitar que estas famílias, estas mulheres e crianças andem de uma casa para outra, porque a ideia é obter alguma estabilidade que permita trabalhar um projeto conjunto com a equipa técnica. Se tudo isso não for devidamente trabalhado numa fase prévia de análise de pedido de encaminhamento acontece que depois pode ser colocada em risco e o que se pretende é que as pessoas façam a vida o mais natural possível, já têm muitas dificuldades, já estão a construir tudo do zero, de raiz, deixaram imensas coisas para trás não falo de coisas materiais só, falo de ligações pessoais, familiares e de amizade e, portanto, é muito difícil se tivermos que colocar mais obstáculos a esta pessoa é muito complicado que consiga ter a força necessária, a motivação necessária para seguir o seu projeto, dedico particular atenção a esta questão quando estamos a analisar os pedidos, quando temos vaga não temos essa possibilidade recebemos a nível nacional, portanto, por norma recebemos de zonas mais distantes para potenciar as questões de segurança, mas, de qualquer das formas, por vezes é viável mesmo dentro do distrito que seja da implementação da casa de abrigo, fazer um projeto, depende dos fatores de risco e fatores protetores que existam nessa situação.

**E: Exato e durante este processo, quando ainda não estão na casa abrigo, o que é que é preciso que estas mulheres façam para garantir a sua segurança?**

e: Bom, em termos do acompanhamento destas estruturas e que fazem, normalmente em centros de atendimento, por exemplo, muitas vezes têm que tratar de uma série de questões desde apresentar a denuncia, tratar de exames, de recolha de provas e etc... Muitas vezes em emergência as crianças ficam sem poder frequentar equipamento escolar ou apoio à infância, mas para assegurar a segurança têm de o acautelar de forma a que o progenitor ou o agressor, pode não ser o progenitor...ah não chegue até esta mulher, até estas crianças em causa, portanto, existem um 100 número de ações em termos de centros, gabinetes, núcleos de atendimento e estes serviços têm de ser acautelados uma série deles, nomeadamente pode ser necessário fazer uma retirada de pertenças que é um momento muito difícil há vários níveis quer em termos de segurança quer depois em termos emocionais para a pessoa gerir, quer em termos práticos, porque é preciso se trabalhar o que se vai buscar, as coisas prioritárias, o que será necessário para o futuro etc... e fica sempre alguma coisa para trás, algo importante, quer seja a nível emocional quer seja a nível da construção do projeto futuro e, portanto, estes são assim os traços gerais, mas obviamente mais possível de desenvolver.

**E: E já em contexto de casa abrigo, como é que vocês conseguem manter essa segurança e anonimato?**

e: As questões são previamente asseguradas as questões de risco por esta análise que é feita dos pedidos de acolhimento e efetivamente depois cada caso é único, nós trabalhamos muito numa perspectiva casuística, cada mulher não é, a sua situação, as suas vulnerabilidades, os fatores de proteção de cada mulher em concreto... mas assim em traços gerais, o que fazemos desde logo é ter a certeza de quem em termos de redes familiares, o que é que existe na zona de implementação da casa de abrigo que possa ser familiar para ela, para o agressor, para as crianças ou para eventuais membros de ligação no seio familiar, portanto tentamos saber logo à partida isso, isso faz parte de um processo que nós temos muito em concreto de análise do risco à situação de chegada e depois do próprio processo de gestão de risco durante o acolhimento. Não é comum, já aconteceu os agressores terem conhecimento da zona, efetivamente não da morada, não do local de implementação da casa de abrigo, mas da zona, porque por exemplo uma das questões de segurança que nós acautelamos sempre é a utilização da morada ou da entidade encaminhadora ou da sede da UMAR ou do centro de atendimento da UMAR, portanto consoante cada caso avaliamos o que será mais viável, portanto se o centro tiver alguns fatores que possam contribuir para uma diminuição da segurança vamos solicitar a morada da entidade encaminhadora por exemplo, está previsto na lei é um recurso que poderei utilizar e portanto utilizamos esse recurso sempre que possível para proteção.

É obvio que depois isto em termos práticos se traduz em algo mais complicado de gerir não é, porque chega por exemplo uma carta para comparência do tribunal, um despacho, uma marcação de consulta e tudo isso tem questões logísticas que é preciso estar muito presente e muito atenta para poder assegurar que aquela mulher não é prejudicada de nenhuma forma, mas isto são só milhares de exemplos, porque depois há obviamente...temos situações que por exemplo, existem consultas marcadas, sendo já do conhecimento, ou existindo a possibilidade de conhecimento da parte delas em relação ao agressor vamos ter que modificar, tentar ver se é possível uma transferência em termos de serviços que seja feita de forma anónima. Também em relação às crianças temos cuidados no que diz respeito às questões das transferências que articulamos com o ministério da educação, no sentido de acautelar que não existam um ponto de referência da escola de origem para a nova escola onde vão transitar, termos de centro de saúde temos tido uma parceria que tem sido bastante funcional há muitos anos desde o início e portanto também acautelamos esses procedimentos, grosso modo é isto. Se por exemplo existir um vínculo laboral por parte desta mulher, não é comum, mas pensado que possa existir um processo de transferência que está também previsto em termos legislativos, se for uma grande empresa que hoje em dia não é a nossa realidade em termos nacionais, portanto essa possibilidade é muito rara, mas se for uma grande empresa que tenha diferentes núcleos a nível nacional e que consiga, nós aí também acautelamos os procedimentos de forma a que não exista uma informação, que seja só do domínio de uma ou duas pessoas de referência, portanto como lhe digo os casos são únicos, mas dependente de cada caso temos este tipo de visão transversal sobre as diferentes áreas existentes onde as mulheres estão inseridas na sua vida e portanto vamos agindo em cada um deles, tendo sempre a mulher como centro, como nosso foco. Esse é o nosso modelo não sei se as colegas também eventualmente terão falado, mas o modelo social integrado que felizmente a meu ver, obviamente, coloca a mulher como centro decisor. Nós estamos num apoio, nós estamos num fator securizante e de apoio, mas as decisões cabem-lhe a ela.

Estamos com ela no pensar sobre elas, no processo de pensamento sobre essas decisões, sempre que ela quer, porque pode não querer e temos de respeitar, esse respeito é peça central e portanto é este o processo, um trabalho conjunto que permita á mulher ir tendo as informações necessárias para tomar as melhores decisões, aquilo que ela considera as melhores decisões, nós obviamente temos um papel ingrato no sentido de muitas das vezes alertar para eventuais riscos de determinadas decisões e também daquilo que decorre da nossa experiência e conhecimento específico, mas muitas das vezes o que ocorre é que as pessoas precisam de acertar e errar e respeitarmos os tempos e isso é algo que eu estou a aprender ao longo do tempo e continuo a aprender ao longo destes anos, desde centro de atendimento, intervenção em crise na gestão do processo de intervenção em centro de atendimento quer em casa de abrigo, respeitar as pessoas, as vidas delas, as mágoas, as injustiças que sentem não é...e também o direito de escolher, escolher acertar, escolher errar, mas o direito que muitas das vezes foi negado e portanto até é algo que as pessoas necessitam muitas das vezes aprender a conviver com esta nova realidade e isso passa por acertar e errar é assim com a minha vida, será assim com a sua e com a de todas as mulheres não é?

**E: Exatamente claro sim. Passando então agora aqui para as questões, também já me teve a falar um bocadinho disso, mas do processo de acompanhamento, como é que é feita a reconstrução identitária e os projetos de vida?**

e: Os projetos de vida, um aspeto central é este trabalho conjunto tendo a mulher como o centro decisório que muitas das vezes podemos é aconselhar, mas o projeto é conjunto neste sentido que nós trabalhamos, da nossa experiência consideramos que vá ser viável e que nós conseguimos efetivamente apoiar, no entanto por vezes constam dos projetos individuais de intervenção, os ditos (PI), constam desses projetos algumas ações que para nós poderão ser difíceis de concretizar na nossa experiência, mas são delas e, portanto, elas vão-se esforçar nesse sentido, eu costumo dizer que é como se fosse um contrato, uma formalização de um compromisso entre nós equipa técnica que nos vamos empenhar para apoiar na concretização daqueles objetivos e prioridades que são definidas, o nosso instrumento em concreto remete para uma reflexão do que levou para a entrada da casa de abrigo, quais são as prioridades...identificar as prioridades em termos da reconstrução da sua vida e trabalhando em cada ponto em concreto o que é que a equipa técnica fez, mas sobretudo o que é que a mulher fez para prosseguir esses objetivos. Normalmente o que vemos é decorrerem os processos durante o prazo legalmente previsto, ultimamente nos últimos anos têm-se visto um prolongar dos tempos de acolhimento, muito em função de alguns protocolos e direitos que são disponibilizados às mulheres, nomeadamente ao nível da habitação, porque como sabemos o mercado de arrendamentos está como está e com os salários que as mulheres têm na sua posse não conseguem suportar as despesas e portanto isto leva a que muitas vezes a um tempo de prorrogação, tudo feito de acordo com aquilo que está previsto na lei... ao momento, porque no plano individual de intervenção é definido um tempo para realizar aqueles objetivos, normalmente até seis meses, findo esse período eu enquanto diretora técnica vou analisar o ponto de situação analisado pela equipa técnica, também habitualmente sento-me com a mulher para fazer esse ponto de situação, tenho os dois pontos de vista e tomo uma decisão e renuncio-me formalmente em relação à prorrogação ou não prorrogação daquele agregado na casa de abrigo, ultimamente como lhe digo a experiência tem sido de...

### **E: Aumentar o tempo...**

e: Pois, porque efetivamente para conseguirem habitações condignas, a dita estabilidade que se pretende, os moldes de estabilidade de autonomização vários níveis é preciso haver algo diferente daquilo que existe, salários mais condignos, vínculos igualmente dignos, terem capacidade para poder exercer passo a palavra as suas capacidades, porque têm-nas fazer a ginástica que estas mulheres fazem não se todas nós a conseguiríamos fazer e, portanto lá está eu admiro-as muito e por isso acho que isso também transparece, efetivamente acho que teríamos que proporcionar algo diferente, aguardar por uma habitação com uma renda mais acessível que é possível, através de protocolos que nós temos e que subscrevemos enquanto associação fica... como é que hei-de explicar... determina depois muitas das vezes um tempo maior em termos de acolhimento o que nós tentamos enquanto equipa técnica é rentabilizar para que a pessoa possa efetivamente juntar mais dinheiro, também consolidar algumas coisas em termos do seu processo de consciencialização do que passou, em relação ao seu futuro, tomar algumas medidas preventivas em relação a novas relações que possam surgir na sua vida e portanto o nosso foco é basicamente a construção da relação, porque se nós pensarmos que a relação que é construída, não no primeiro dia, ao longo do tempo de acolhimento é o centro para além da mulher que é o centro, temos a relação entre a mulher e a equipa técnica, portanto existindo abertura não é, existindo confiança, existindo respeito, existindo esta honestidade entre ambas as partes, é possível trabalhar imenso...

### **E: Claro e é um fator de proteção mesmo...**

e: Exatamente, dou-lhe um exemplo disso, ainda ontem tive uma hora ao telefone com uma senhora que esteve há longos anos na casa não é, em que se depara com uma situação que poderá expô-la, dar entrevista e sentiu a necessidade de falar connosco e dizer “ajudem-me só num sentido de...eu sei que quero participar, eu sei que...”, portanto é bom ver esta questão da iniciativa e já ter ocupado esse lugar na vida dela e depois diz-me “como vocês têm esta experiência, como eu tenho esta relação convosco achei que podia ligar-lhe” e fez muito bem, não é como é obvio, no sentido de tentar pensar em conjunto consigo e isto é algo que nós tentamos desenvolver, há pessoas que vão trabalhando neste sentido e continuam e se escolher fazer de uma forma diferente é só uma questão de respeitar, porque as pessoas necessitam desse espaço e se nós considerarmos que...é uma grande intromissão na vida daquela família, viver debaixo do mesmo teto com outras famílias, com uma equipa que não conhece, mas que vai conhecendo ao longo dos meses não é, tudo isto é muito invasor, se não forem tomadas outras opções em termos da construção desta relação, pronto eu já divaguei um bocadinho em relação...mas também acho que é importante pensar sobre isto, porque para nós...para mim e para nós assim em termos gerais esta questão da relação construída da confiança, da mulher estar no centro, de nós conseguirmos que ela por via de um empoderamento, consiga efetivamente mudar atitudes, comportamentos é central e é extremamente interessante quando começamos a conversar e começamos a ver assim uma perspetiva um tempo inicial, pensando por exemplo numa mulher que está connosco agora de início tinha uma postura que, quase que de pedir consentimento para tudo, porque era isso que estava efetivamente habituada a fazer. Se dava um passo fora daquilo que estava programado ligava-nos nessa altura de imediato “eu estou a caminho, eu estou a fazer assim, eu estou “ até que nós construindo esta relação foi possível, porque antes disso acho que é

mais um fator de atrito, mas quando vi a possibilidade de em termos da relação de lhe poder sentar com ela e falar sobre a questão da sua autonomia, até da sua autoimagem, não só do aspecto físico, mas da forma como ela se vê mais profunda e tem sido extremamente gratificante ver o reflorescimento que esta mulher em passado e ainda ontem...ontem não anteontem elas nos disse “é tão bom ainda agora estava a falar com a minha advogada...sim doutora como é que eu hei-de explicar eu já não sinto aquela necessidade de dizer que agora estou a dar este passo, agora estou a dar aquele, sei que vocês estão lá e sei que sabem...confiam em mim e sabem que...” portanto existe esta relação e com base nesta relação ela até foi descobrindo pequenas coisas que depois são enormes se depois for a ver... ela não sabia o número de roupa que usava, o número de soutien, pequenas coisas que para ela não era importante. Hoje em dia tem um gosto particular em se arranjar, perguntar pequenas coisas “como é que me pinto desta forma e...” e fazer esse trabalho também faz parte e faz parte desse desenvolvimento da relação não é...

**E: E da própria resiliência, não é?**

e: Exatamente, exatamente, porque depois é extremamente interessante, se nós deixarmos esta e formos cultivando esta relação e sempre numa perspectiva...como é que hei-de explicar, é crítica no sentido do bom e do menos bom, mas não de julgamento, não de julgamento...uma questão de trabalhar a empatia, de trabalhar não só da nossa parte, mas também da parte da mulher. Trabalhar as questões da solidariedade feminina, tudo isto chega a um ponto em que as pessoas se vêm desafiadas por exemplo pela possibilidade de uma nova relação, sentem um á vontade de falar connosco não é e depois tudo isso permite desenvolver imensas coisas e inclusive alguns cuidados que poderão ter, porque se existem um determinado padrão em termos da criação de novas relações e questões emotivas e afetivas é preciso que a pessoa as vá reconhecendo primeiro para depois conseguir reconhecer sinais preditores e no futuro evitar novamente este tipo de situação. Em concreto estava a falar de uma mulher que já passou por alguns acolhimentos institucionais, ela e as suas crianças e é com alguma gratificação que vejo hoje em dia ela a tomar decisões...podem ser mais facilitadoras para nós enquanto serviço, como não, mas ela a tomar decisões e a pronunciar-se e a falar, a ter a sua voz e a ser ouvida e isso para nós é já um indicador de que algo está diferente, algo está diferente e, portanto é enriquecedor para aquela mulher e é enriquecedor para nós que aprendemos com elas tudo isto...mas pronto eu divaguei um bocadinho como é habitual...

**E: Não então até já não preciso de fazer algumas questões, porque já vai falando e já está tudo a ir...**

e: Ai é? [risos]

**E: Sim, e como é que se trabalha o não retorno à relação, como é que se mantêm essa consciência de não voltar para o companheiro?**

e: De não voltar para o companheiro sobretudo tem de ser algo que a própria mulher vai reconhecendo, eu costumo...não é algo assim que digo por padrão, mas é algo que eu costumo fazer questão que elas reflitam, que é “o que é que não querem numa nova relação”

e quando estão a identificar o que não querem numa nova relação conseguem identificar aquilo que se passava na relação anterior e portanto...

**E: Funciona como espelho quase...**

e: Exatamente, esta ação de reflexo permite-lhes até revisitarem questões que vivenciarem e ter uma consciência crítica sobre elas, porque depois esta questão do afastamento geográfico, o afastamento efetivo da relação contribui para esta perspetiva, o olhar já com algum distanciamento e é isto que eu acho que traz o grande...e nem sempre as mulheres estão preparadas para ter logo esse afastamento. Já tivemos alguns casos de acompanhamento que é permitido algum tipo de contacto, que não coloque em risco, mas se nós na relação também já tivermos trabalhado a mulher já se sente à vontade para dizer “olhe troquei esta mensagem assim e assim e houve este contacto da minha parte”. Já nos aconteceu a pessoa estar x tempo em emergência, não teve tempo de construir essa relação ou não o fez, o que quer que seja e chega até nós e passado algum tempo sentem-se à vontade e falam...mesmo na emergência tiveram contacto, mesmo nos tempos iniciais aqui estive em contacto, mas ainda assim é possível ir trabalhando sobre isto, porque é preciso na minha perspetiva é preciso validar o que a relação teve de bom e o que a relação teve de mau, é preciso entender o fenómeno e o ciclo da violência para depois reconhecê-lo saber agir sobre ele e saber lá está saber identificar aquilo que não quer numa nova relação, ou seja, acabamos por trabalhar dois polos distintos s relação anterior e aquilo que efetivamente o futuro que pode ser um fator de prevenção de nova relação abusiva, é um pouco esta a perspetiva não sei se fui clara...

**E: Não, sim ótimo, claro claro, claro que sim... e relativamente às estratégias que vocês utilizam ao nível do acompanhamento, são mais individuais, mais em grupo, ambas...**

e: São mais individuais, mas também temos muita incidência, sobretudo mais da minha parte, e depois também da educadora social a questão do grupo, da dinâmica do grupo, e até a participação em atividades lúdicas de outro caráter completamente diferente delas, dou alguns exemplos desde algumas sessões de debate, ainda esta semana aconteceu uma com a colaboração de colegas da UMAR também, participação em ateliers de dança...em termos de grupo tentamos que existam momentos quer na casa quer fora da casa e que seja possibilitado às pessoas escolherem participar enquanto grupo ou se quiserem enquanto famílias não é, porque a dinâmica de grupo por vezes não o permite essa convivência e portanto existem algumas crispações por vezes, é natural faz parte da lei da vida, não é a norma, a norma até é haver um sentimento familiar e coeso, é uma nova família é mais essa a norma, a regra, mas o nosso foco é efetivamente o trabalho individual com cada mulher, com cada criança, na família e depois com grande grupo, portanto é um pouco esta progressão que trabalhamos. O que acho interessante e que é um pouco o reconhecimento de algum esforço da minha parte é ter ouvido, por exemplo há pouquíssimo tempo uma das mulheres dizer “a doutora uma das coisas que eu acho fantástico é sabe o bom e o menos bom de cada uma de nós, é quase como se fossemos suas filhas” e eu “tenha calmaaa, tenha calma que não é bem assim [risos], somos companheiras, somos mulheres, somos solidárias” mas efetivamente é saber reconhecer nós enquanto indivíduos não é, eu também tenho coisas boas e menos boas, é assim... e sou a primeira a dizer isso, todas nós temos qualidades e defeitos, saber reconhece-los acho que é um virtude e portanto encontrar um meio termo, acho que está efetivamente a resiliência é porque, se nós soubermos aquilo que são

potencialidades e dificuldades que é um trabalho que nós fazemos lá está em termos individuais, porque cada uma tem lá está as suas próprias potencialidades e as suas próprias dificuldades e, portanto, se nós trabalharmos isto e que o fazemos em termos de equipa técnica, quer falemos enquanto mulher, enquanto cidadã, enquanto mãe, enquanto encarregada de educação, enquanto trabalhadora, nas diferentes dimensões que nós mulheres temos na sociedade é possível irmos... e este é o trabalho integrado que nós estamos a fazer numa forma diferenciadora para ver se efetivamente a evolução daquilo que já existe, porque a dificuldade assim transversal é as pessoas reconhecerem o que já têm, as potencialidades que já têm, porque foram tão castradas, tão limitadas na sua vivência e muitas das vezes na sua infância, porque nós sabemos os modelos culturais que existem e que são extremamente castradores nas meninas do sexo feminino, lá está a identificação com a UMAR e pronto, e se nós reconhecermos esse continuo e que é um trabalho que é extremamente interessante fazer com estas mulheres e em termos individuais, pensarmos que reconhecer as potencialidades é tao gratificante quando alguma delas diz “bolas eu já conseguia fazer isto, eu não me tinha apercebido”, há uma das mulheres...porque eu estou sempre não é, é a minha realidade e, portanto, estou sempre pensando nelas e umas das senhoras ainda há pouco tempo “realmente a gente pensa que precisa dos homens e às vezes...” e eu “mas precisamos sempre, quer dizer dependendo das escolhas de cada uma, há quem não escolha um homem ao seu lado e, portanto, respeitando a individualidade de cada uma quer dizer, agora você pensar que a necessidade do homem era para fazer as coisas de casa” ela faz tudo, ela é aquela mulher que se é preciso sei lá mudar uma válvula, um fusível um sei lá o que, encontrar uma engenhoca ela faz isso tudo e, portanto quando ela começa a refletir da vida dela é muito engraçado, porque até conversas como estas que nós estamos a ter um caráter assim mais informal, mais de convívio não é, elas partilham algo que é extremamente enriquecedor, então ela trabalhava, porque é na maioria das vezes elas que sustentam as casas não é, com os salários que ainda ficam sem eles e etc..., mas trabalhava, levava as crianças, tomava conta de tudo...de três crianças, era ela que lavava que fazia que acontecia, arranjava as coisas em casa e depois pôs-se a pensar “realmente...era barulho na minha vida, era atrito na minha vida” pois as relações podem ser mais que isso, basta você pensar nas fundações que você quer para uma relação e que não quer. A questão do respeito da confiança, da liberdade, disto e do outro e vamos trabalhando, é um exemplo de como se pode, tudo está interligado e mais uma vez digo acho que essa é a possibilidade de fazermos um trabalho diferenciador, esta interligação entre os diferentes campos, não sou a assistente social propriamente dita, não sou a técnica de saúde, não sou um advogado, não sou a psicóloga, sou uma pouco a intervenção psicossocial de (imperceptível) esta visão sistémica e que vai beber muito ao modelo ecológico, este modelo sistémico-ecológico, tudo dentro de uma perspectiva feminista obviamente e das correntes feministas que têm vindo a ser desenvolvidas ao longo do tempo e portanto, tentamos ter uma visão integradora e que permita à mulher desenvolver isso em si e aí é que pode ser o real fator de mudança na vida dela, isto é assim algo mais transversal digamos, muitas das vezes acontece, podemos pensar...não sei se também fala sobre isto, mas falo muitas das vezes das taxas de sucesso, o que é uma taxa de sucesso, eu para mim ao fim destes anos todos ainda tenho alguma dificuldade, porque eu já tive situações connosco em que o sucesso da intervenção até e estou-me a lembrar de um caso em concreto de já de há muitos anos em que a senhor porque queria voltar para casa ou por questões de segurança que tiveram de ser acauteladas, sentei-

me presencialmente com o indivíduo, com o agressor, num espaço neutro e enquanto também com medo que pudesse ter alguma intervenção e proteção face mulher, mas que fiz questão que a mulher tivesse a voz ativa, fiz questão ao longo de todo o tempo que a gente teve de intervenção com ela, portanto o ela marcar uma posição naquele momento foi fundamental. Falamos de uma mulher que não podia trabalhar, que não podia tirar a carta de condução, que só podia fazer as coisas ditas da esposa, tomar conta da casa e tomar conta dos filhos, das filhas e etc... e quando ela é capaz de dizer perante o agressor” se pensas realmente em mim e nos teus filhos, está na hora de provares, eu volto para casa com eles (eram dois rapazes), volto para casa com eles e tu sais” a mulher fazer isto, ela voltou efetivamente para casa, ele não estava lá, para mim é sucesso, se a gente falar nas taxas de sucesso, porque eu acho que é muito relativo, nunca é possível falar nisto, acho que tudo é relativo e lá está a visão casuística e individual, acho que é o mais importante no meio de tudo isto é, portanto, quando esta mulher me liga passados uns meses a dizer que já tem a carta de condução e que eu por acaso lhe pergunto “olhe já agora em termos da relação?” “ ah olhe doutora continua ele lá e eu aqui em casa por enquanto, não digo nada em relação ao futuro mas sabe que eu tenho tido muito que pensar, a minha vida está preenchida” ou seja, é possível algumas coisas ocuparem aquele vazio, aquele vazio...quer a gente fala das atividades que falávamos há pouco, o ir ao teatro não é, o fazer algo diferente e passar o dia, fazer um piquenique, estar numa sessão como ainda agora tivemos de atelier de dança, de discussão e debate sobre os direitos das mulheres, tudo isto torna também as pessoas mais reflexivas e interventivas e, portanto mais uma vez a interligação de todos os pontos e à análise destes fatores de fatores de sucesso e insucesso é muito relativo.

**E: Exato, eu por acaso agora ia-lhe perguntar se me podia fazer o relato de um percurso de sucesso e de insucesso de resiliência?**

e: Pois, bom vamos cá ver, em termos de percurso de sucesso de resiliência tenho em mente um caso muito concreto, mas tenho vários torna difícil [risos], posso falar por exemplo uma mulher que já de si era muito proativa, participativa em termos sociais, tinha uma posição que até posso dizer no exército, uma mulher forte, mas que ao longo dos anos foi anulada pelo indivíduo com quem teve uma relação e teve dois filhos, esta mulher portanto deixou de pensar nela, deixou de... o foco era sempre a relação, os filhos, de como ela estava a falhar na relação, foram-lhe ditas tantas coisas... porque também acho importante outra questão deixe-me introduzi-la e depois já volto aqui, porque há muito a valorização da violência física em detrimento das outras formas de violência e quando pensamos e anualmente faço isto também em termos dos casos que temos intervenção algo é transversal, a violência psicológica depois com alguns agravamentos em termos de violência sexual, que essa é muito mais exigente em termos de intervenção, porque o reconhecimento é até mais difícil para as próprias mulheres, depois também esse processo dificulta a própria recolha de provas e etc... e portanto está tudo novamente interligado, mas portanto ela era submetida a algo de humilhação, de desvalorização constante, para além das questões dos episódios bastante gravosos como falamos até de remesso de armas brancas e de utilização de martelos e coisas de este género, mas não desvaloriza obviamente a questão da violência física, do risco que acarretava em termos de femicídio e tudo isso, a questão psicológica teve ali um impacto marcante mesmo, no sentido em que esta mulher já não acreditava em si, já não acreditava nas suas capacidades. Hoje em dia e passado algum tempo gosto de pensar

também que o tempo que esteve connosco teve alguma importância nesse sentido, está bastante ativa em termos sociais, não está efetivamente no exercício como estava, mas tem tido um papel admirável em termos de participação de cidadania, de direitos das mulheres noutra localidade e muitas das vezes liga-me para desabafando e algumas frustrações que sente, porque sente que não existe uma preocupação política em relação às mulheres e quando ela fala de um projeto que tem de fazer algo diferente junto à entidade empregadora, tudo isto para mim foi um exemplo do trabalhar a resiliência e a forma de trabalhar a dita resistência e a questão de lidar com a frustração e fortalecer perante este processo, fortalecer depois mecanismos que lhe permitam lidar com as adversidades no futuro de uma forma diferente e ela é o espelho disso, ela e felizmente podia falar de tantos outros. Para mim o exemplo de resiliência é também mulheres que já falei aqui, que estão connosco e que estão nesse processo de construí-lo e espero que um dia mais tarde receba esses ditos telefonemas e que me ajudem a comprovar que efetivamente tiveram resultados positivos.

Em termos de negativos ahhh... realmente já houve, já ocorreram situações em que existe o conhecimento e até da própria pessoa, felizmente temos essa à-vontade na relação que é contruída, portanto a pessoa leva algum conhecimento, dependendo também do tempo que teve connosco e da relação que foi estabelecida ou não, mas leva algum conhecimento sobre as estruturas de apoio e dos mecanismos que existem e tudo mais para poder recorrer no caso de...mas efetivamente o retorno à relação e poder ser vitimizada novamente nesse contexto para nós é... e quando nós obviamente tentamos prevenir que no caso de... porque faz parte não é, porque as pessoas tomando essa decisão muitas das vezes o que é que acontece não reconhecem a questão do ciclo e as promessas de mudança e ainda existe um sentimento da relação positivo mais forte que o negativo e, portanto, ao respeitar o tempo daquela mulher, ao respeitar a sua decisão estamos-lhe a mostrar que no futuro se ela decidir bater à porta de uma outra organização ou o que seja isso pode acontecer e, portanto ela vai desconstruindo os medos que tem ao pedir ajuda e que é possível trilhar outro caminho, portanto mas efetivamente as questões da resiliência em casos como esse não têm um trabalho mais desenvolvido, porque efetivamente não há esse reconhecimento logo os sentimentos de mudança, os sentimentos ainda são válidos. Uma das questões que eu acho que nunca devemos de fazer enquanto TAV é desvalorizar as questões positivas da relação, porque se as pessoas lidarem com elas da mesma posição que lidam com as negativas, aí estão numa posição muito mais benéfica da avaliação em termos do que se passou, mas pronto isto é só...mas pronto efetivamente estes são os casos que me deixam...felizmente são residuais, são residuais, temos muitas situações que durante estes longos destes anos de acompanhamento temos conhecimento de situações em que regressam para a família, não para a relação propriamente dita, constroem algo alternativo, podem por exemplo utilizar o tempo de acompanhamento para retomar relações familiares que entretanto a relação abusiva aniquilou e portanto reconstruí-las faz parte de fatores de proteção, até de reconstrução de um projeto pode não ser connosco, nós podemos ser passo a expressão até digo que somos um trampolim, somos só algo temporário na vida delas que permite dar um salto diferente esperemos para lidar com determinados obstáculos, seja para trabalhar que já tivemos situações em que trabalham um reaproximar da família, seja situações em que a pessoa reconstrói tudo de novo e efetivamente consegue fazer o seu projeto, seja situações em que até tem algo planeado connosco, porque o plano individual de intervenção não o vemos como

algo estanque não é, é dinâmico, é a vida das pessoas e tem que espelhar essa dinâmica, tem de ser algo que evolui à medida que os sentimentos das pessoas e o reconhecimento e tudo isso vai tendo um lugar na sua vida não é, pronto basicamente não sei se...

**E: Está ótimo sim, e quais e que acha que nessas histórias quais é que são os fatores facilitadores e de risco?**

e: De risco o efetivamente poder poder ver-se a braços com novas situações de potenciais relações e nós sabemos que as dinâmicas de cativar e etc... muitas faz vezes são elaboradas e quando falamos de agressores falamos de predadores e em momentos mais favoráveis sabem como e quando atacar e portanto passo a expressão, muitas das vezes das conversas que tenho com elas até utilizo estas analogias um pouco par mostrar a coisa... e elas revêm-se, na maior parte dos casos, não quer dizer que sejam todas, mas revêm-se nisso e, portanto, o chamar a atenção para determinadas vulnerabilidades da sua vida, saber reconhece-las, pode ter contruído um projeto, mas esse projeto vai ter ou pode ter algumas vulnerabilidades. Saber reconhecê-las, criar estratégias para lidar com elas, o dinheiro esticar é um desafio que nós todas temos infelizmente, mas uma mais do que outras e muitas delas com os salários que têm vão-se ver a braços, não num primeiro momento porque até conseguiram, normalmente conseguem fazer uma poupança relativamente adequada a necessidades que possam surgir, como os apoios que são efetuados à saída e etc.. as coisas durante uns tempo até...mas é preciso trabalhar depois a coerência no pós-saída, a estabilidade, e portanto esse reconhecimento de vulnerabilidades e como lidar com o período mais vulnerável, também vai ser um fator protetor em relação...porque faz parte da lei da vida mais cedo ou mais tarde, pode acontecer mais cedo, pode acontecer mais tarde, mas somos mulheres e sabemos...se falarmos com naturalidade das coisas sabemos não é que há determinadas questões na nossa vida que mais cedo ou mais tarde vão voltar a ter importância, se calhar não têm naquele momento, mas daqui a uns tempos vão voltar a ter e saber lidar com isso, porque também acho que se torna um fator protetor e no caso de que lhe falei da resiliência, passou por momento difíceis, o que está hoje não estava por exemplo no momento dois meses do pós-saída da casa de abrigo, estava a passar por muitas dificuldades, mas foi falando connosco e com outras pessoas da vida dela...foi falando connosco sobre tudo isso, estava numa relação o que não deixa de ser muito bom ela ter reconhecido algumas coisas que não queria para aquela relação ahh...não deixa de ser bom, deu o passo, arriscou, é preciso uma tremenda coragem...já são sobreviventes de tanto e se tiverem a coragem, é preciso ter essa... e ela teve essa coragem, mas também depois ainda uma coragem maior que foi dizer “antes que isto resvale fica por aqui, tu partes para outra e eu parto para a minha e ficamos amigos como éramos” isto para mim é algo impagável, porque efetivamente ela neste momento, pelo que tenho conhecimento não tem ninguém na sua vida, mas já teve e fez as suas decisões, tomou as suas decisões que é algo bastante positivo.

Falei de alguns fatores de proteção e alguns fatores de risco consegue identificá-los, portanto outras situações que eu considero fatores de risco tem a ver com as decisões judiciais, efetivamente acho que não são protetoras das mulheres na sua grande generalidade. Felizmente temos boas práticas, não são transversais e depende muito do local e da pessoa que está a toma-las, portanto eu isso acho uma injustiça extrema e acho que é colocar as mulheres todos os dias em situações de vulnerabilidade e a colocarem-lhes mais desafios em

cima do que elas já têm, que é reconstruir uma vida do zero e falo em concreto das mulheres que estão em casa de abrigo, mas poderia falar de outras tantas que passaram aqui no centro de atendimento. Dizer às mulheres por exemplo, umas das mulheres está conosco...tenho de ter o cuidado para alguns detalhes ficarem de fora, mas se lhe disser que mesmo em contexto de casa abrigo é tomada uma decisão no sentido de que se realizem as visitas do pai às crianças, sem qualquer pedido de parecer das técnicas de apoio à vítima que por acaso acompanham 24h por dia a família, sem o parecer de um CAFAP, sem o parecer... o que seja pronto, sem qualquer tipo de fundamento decreta as visitas, quando existe um processo de violência doméstica que se tem conhecimento, quando existe um acolhimento institucional por motivos de violência doméstica que se tem conhecimento e é decretado que as visitas devem começar a ocorrer logo em Novembro, até tinha sido antes mas tivemos uma intervenção aí nesse sentido e foi algo que correu menos mal digamos assim , porque bem não considero. A partir do momento que ocorre uma decisão destas e que na própria ata de conferência de pais que entretanto, ocorre, eu estive presente na primeira, fui chamada só para garantir que, estavam criadas as condições para que as crianças de 3 e 1 anos falarem com o pai ao telefone, ok? pronto. Quando tentei de alguma forma ter uma intervenção diferenciada e inclusive ter o cuidado de que estava enquanto diretora técnica disponível para toda e qualquer questão que me pudessem colocar, isso não é bem visto, numa segunda conferência de pais, por motivos de incumprimento que foram para mim óbvios além de uma postura completamente desadequada por parte da magistrada, denuncia-se, chega-se a renunciar...isto estou a falar no final do ano passado, não estou a falar de há dez anos nem de há vinte, estou a falar do ano passado, chega a propor que o pai possa ir buscar à casa da mãe ou à casa de abrigo ou nas proximidades, nos equipamentos de apoio à infância em que tem de ser recordada pelo procurador que existe legislação específica em relação à violência doméstica e à proteção destes equipamentos, isto para mim é o espelho de algo e lá está um pouco a frustração, a gente volta ao início, a frustração de que lhe falei e que no momento me encontro também, muito devido a estes episódios que não são poucos e que me deixa algo revoltada digamos assim e que vem na ata da segunda conferência de pais a dizer o que, que quando esta mulher quando sair da casa de abrigo já deixa definido o critério para entrega e recolha das crianças durante o período no início do ano e etc..., mas também já diz que depois deve indicar a morada onde o pai vai buscar...então e a segurança dessa mulher como é? E a segurança dessas crianças, eu até costumo dizer as mulheres “a sua próxima casa vai ser a sua própria casa abrigo. Você vai ser a dra. Elsa lá de casa, vai dirigir a casa toda” é um pouco também entre aspas a brincar e a aliviar a carga, estas mulheres têm tudo às costas, se nós trouxermos mais peso na relação que construímos, estamos a ser injustas para com elas e esta postura que eu considero algo acessível e mais ligeira também acho que é um contributo e elas têm o ónus da prova, o ónus de tratar de todas as crianças, elas têm o ónus de direitos e de andar atrás deles e esperar tempo infinito por elas, elas têm todo um peso Às costas que eu acho desumano e deixo-lhes estar a dizer que mesmo quando sair da casa abrigo, tiver reconstruído isso tudo, que mensagem está o tribunal a passar? Já passou a dizer que... a valorizar NADA, nada do que ela passou, nada do que as crianças...porque ela própria uma vez que o processo da regulação das responsabilidades parentais decorreu com muito mais celeridade e ainda está em fase de inquérito a denuncia, não é, mas, no entanto, os pais já estão...isso é que é importante, não é importante perceber qual é o impacto que tem numa criança que passado dois dias que está conosco diz “ Dra. Elsa o pai fazia assim

à mãe (gesto de estrangulamento), o pai fazia assim à mãe”, ela própria diz que ele é um bom pai a mulher, dizia com muita frequência, hoje em dia está numa fase que questiona isso, ainda não chegou ao ponto do reconhecimento de que as crianças vivenciarem todo aquele processo de violência que ela foi alvo é uma forma de violência em si própria que é algo que nós ao longo destes anos todos, temos tentando batalhar para desconstruir esta questão da violência indireta que para mim não existe, a questão da violência indireta é um mito, é esta a reforçar as questões da violência física, aquele padrão que tanto se quer perpetuar no tempo e isto é pronto mais uma revolta...mas também pensando em todo o meu percurso até este tempo que estamos tado a falar, acho que esta revolta faz parte e faz parte também de mim, daquilo que posso trazer para a mesa nestas situações e também até das questões empáticas que tanto de apregoa e portanto senti-lo desta forma é um pouco efetivamente estar a assinar em baixo daquilo que acredito e defendo enquanto pessoa, enquanto profissional e enquanto organização.

**E: Sem dúvida. E relativamente às forças destas mulheres, quais é que considera ser? E também as fraquezas?**

e: Ahh, as forças eu acho que elas têm tudo nelas, mesmo quando chegam e acho que ao longo desta entrevista já fui falando de várias o terem que construí tudo do zero, terem de vir veja imagine-se e aí a gente acho que tem a obrigação de puxar da empatia e nunca partir do pressuposto que vamos saber o que é passar por isso, mas para mim é uma aprendizagem e tem sido uma aprendizagem encontrar-me com as pessoas na sede, noutra local o que seja, a primeira vez quando as vou receber para virem para a casa de abrigo, porque faço questão de ser eu ou por impossibilidade de eu estar por algum motivo de força maior um elemento da equipa técnica, quando vamos ter com elas, quando as vamos buscar para irem para a casa de abrigo, esse é um momento que parte tudo, que parte tudo dentro da própria pessoa, dentro das crianças, dentro dos jovens...elas vêm par ao desconhecido, estão a dar um salto para um buraco negro que não sabem exatamente, têm uma noções, porque isso também faz parte dos procedimentos que são transmitidos, conhecimentos sobre a casa, o que é que implica, os cuidados, o que é que podem o que +e que não podem, tudo isso normalmente já vem trabalhado por técnicas com quem também estabeleceram uma relação, mas depois para mim é uma força...uma mulher ter a coragem depois de sobreviver a um processo traumático como vivenciou e ter a coragem de vir para o desconhecido , as crianças e faço a questão de as ouvir também, pergunto Às mulheres se têm alguma questão só para confirmar tudo também que tenha sido articulado durante os telefonemas no pedido de acolhimento e etc... e para confirmar que estou a levar uma pessoa para a casa e efetivamente não vai constituir um risco para as outras famílias que lá estão e que está empenhada num processo de mudança que só pode ocorrer se ela estiver com essa motivação e empenho e, portanto, tenho uma breve conversa só no sentido de perceber se efetivamente o que tem sido articulado é efetivamente o que se passa e tenho o cuidado de perguntar às mulheres se tem alguma questão, porque a gente de seguida já vai para a casa, já vai conhecer o local e vai haver muita informação, vai ter que ter calma, vai ter que processar as coisas ao longo do tempo, vai conhecer muita pessoa de uma só vez “não queira fixar o nome de toda a gente como eeu [risos]” e também desde logo mostrar alguma acessibilidade, porque se as pessoas nos virem como aqueles elementos distantes, tem que haver algum distanciamento e nós temos que o salvar, mas se ao mesmo tempo houver esse distanciamento em demasiado e de uma

forma muito formal, isso vai criar uma barreira, vai criar atrito na relação logo à partida e por isso é que eu digo que é importante alguém da equipa técnica ou da direção técnica estar. É o momento mais exigente, de forças e de fraquezas onde tudo parece ter fugido debaixo dos pés dela e daí as ditas fraquezas, dar o salto para o desconhecido, isso também “quer que eu confie nestas pessoas, eu não as conheço. Eu não sei onde estou, nunca estive aqui, não faço ideia”, as crianças com mil perguntas “eu posso ir para a escola? Eu tenho um quarto? A gente vai ter um quarto com outras pessoas?” que é algo que a gente nunca defendeu e que nunca proporcionou, tentamos sempre ter a questão familiar preservada, a lógica é de um quarto por família ou mais quartos por família se for necessário se for uma família mais numerosa, o que seja, mas tentar preservar a casa e a dinâmica família e algum resguardo face a toda a convivência comunitária. Portanto falando de forças e de fraquezas, as forças estão lá, as mulheres estão num momento de especial vulnerabilidade e na maior parte das vezes não as vão saber reconhecer, mas elas têm todas essas capacidades, muitas das vezes o que precisam é de um reconhecimento sobre as mesmas. As fraquezas é lá está os obstáculos que vão sendo criados em todo o processo, uns criados por elas, outros criados por nós, outros criados pelo sistema, pelo sistema A, B, pelos subsistema A, B, C, D de apoio e o ter de ir lidando com estas frustrações e desenvolver esta resiliência e obviamente é uma força é um ponto forte, mas o sobretudo com o avançar do tempo reconhecem que tem sido um progresso e não algo construído de raiz, não depositam no trabalho da intervenção da equipa o dito “sucesso”, no caso delas quando saem é um exemplo disso para mim não é, o saberem reconhecer que elas tiveram o poder da decisão, que aquilo para o qual estão a sair foi construído por elas é um fator de força no agora no presente e par ao futuro.

**E: Mas e quais é que acha que são a origem dessas forças?**

e: A origem dessas forças eu acho que a própria vida, porque na maior parte das vidas que temos o privilégio de trabalhar são vidas desafiadoras, que tiveram de lidar com muito, mas desde tenra idade e, portanto, acho que essas forças são criadas pelas adversidades...as pessoas desenvolvem essas forças porque têm de sobreviver, dou-lhe o exemplo daquela mulher que fazia tudo em casa, ou seja, ela tem e tinha capacidades que ela própria, foi a vida...teve o pai mais ausente, teve a mãe puxava por ela e que se dão muito bem hoje em dia e com o pai etc..., mas o reconhecer de algumas mágoas que ela tinha face, quer à mãe quer ao pai, as dinâmicas familiares que entretanto também levaram a alguma vulnerabilidade e que fez procurar nas relações amorosas afetivas, algo que não teve...não sei se estou a conseguir espelhar todo o ciclo pelo qual ela passou, ou seja, ela tinha e tem as forças já com ela, está num processo de as reconhecer e das cultivar, de as regar todos os dias para que elas não esmoreçam para que elas fiquem mais fortes, portanto esse em relação às forças.. Os pontos fracos lá está é como lhe disse a questão das vulnerabilidades saber reconhece-las e saber agir sobre elas de uma forma diferente, porque as relações ou a possibilidade de novas relações. Também temos uma mulher que é central, que faz parte delas estar numa relação e essa ausência de relações para ela é sentido como um vazio na sua vida, se nós respeitarmos isto é importante coloca a pensá-la sobre, porque é que ela tem esta necessidade... pode ser uma força, pode ser uma vulnerabilidade isto agora depende, como o trabalho ainda está em decurso neste caso em concreto não lhe sei.. tou aqui meio dividida, percebe, porque ela reconhecer é um passo em frente, não sei se isto vai ser contraproducente para ela, considerando aquilo que sei sobre a vida dela anterior.

**E: Exato, ok e então agora para terminar quais é que acha que são ou que foram os fatores chave que originaram a denuncia?**

e: Que originaram a denuncia...

**E: sim por parte das vítimas.**

e: Ahh sim, sobretudo eu acho que as pessoas hoje em dia já tem muito mais conhecimento sobre a violência doméstica e tem havido nos últimos tempo uma grande mediatização, e muitas vezes tentamos ver com estas mulheres que acompanhamos ao longo destes anos, mesmo a participação e estudos como a Joana está a fazer ou entrevistas perto dos media ou assim, para também falar do que é o processo de acompanhamento de apoio por parte das diferentes organizações, e já tivemos com mulheres nesse contexto. Portanto, acho que esse conhecimento desmistifica um pouco. Não acho que seja por acreditar muito no sistema de apoio, sinceramente. Acho que existe um grande desacreditar, mesmo quando chegam é como último recurso não...o ideal, o ideal seria que as pessoas viessem com uma perspectiva de que é possível, mas isso é depois trabalhado em sede de acompanhamento, porque as pessoas vêm como uma descrença total no sistema, até porque se pegarmos no exemplo daquela mulher que eu disse que já passou por mais de um acolhimento institucional ela dizia “mas acreditar no que doutora? Na outra vez a justiça fez isto assim e assim e, portanto, infelizmente não é a primeira vez que esteja a passar por isto” e depois agarrei a situação de uma forma diferente e coloquei-a a refletir a questão de não ser a primeira vez e o reconhecimento do ultimo caso, mas efetivamente eu acho que não foi isso que a fez procurar e apresentar denuncia, foi pelo instinto de sobrevivência, por um instinto de bem crença dos filhos e das filhas neste caso por exemplo. Eu acho que ainda há muito não a questão da auto-preservação, mas a questão da preservação das crianças, ou seja, de colocá-las em primeiro lugar, acho que ainda há muito isso, sendo que eu digo-lhe abertamente que tem de trabalhar alguma dimensão de egoísmo, porque eu acho que pensarem nelas próprias estão a pensar nos filhos, subsequentemente estão a pensar nos filhos é uma causa-efeito e, portanto eu tento durante a nossa intervenção, principalmente na minha parte eu tento trabalhar um pouco essa dimensão, porque acho que ainda é muito isto “senti os meus filhos em risco, sai da relação, apresentei denuncia” ouço muito isto da boca delas e, portanto, só quando se traduz em algo mais concreto para as crianças ou quando as crianças assistem a certa coisa é que elas efetivamente dão esse salto. Gostaria de ouvir mais vezes as mulheres a dizerem que não aceitam ou não quero, com a informação que me chega hoje em dia acho que é inaceitável, mas infelizmente nós enquanto sociedade também não promovemos isso, não promovemos essa reflexão e não acho sobresscrevendo aquilo que já disse anteriormente não acho que tenha de ser mais um peso sobre as mulheres, que elas já têm demasiado, portanto, acho que nós sociedade civil é que temos proporcionar a que estas mulheres tenham essa informação, que também possam pedir ajuda, que possam ter uma qualidade no sistema em que as apoia, porque isso é algo que é básico não é.

**E: Pronto terminou, se tivesse mais alguma coisa que gostasse de...**

e: Não, peço desculpa porque efetivamente

**E: Não não, porque faz sentido e não são coisas isoladas...**

e: Totalmente...

**E: Muito obrigada Dra.**

## **Entrevista VI**

**E: vamos dar início à entrevista, para começar vou fazer-lhe algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-la socialmente.**

e: Hmhm, ok.

**E: área de habilitação?**

e: Sou psicopedagoga

**E: Ok, a ocupação profissional atual?**

e: Sou técnica de acompanhamento numa casa de abrigo para vítimas de violência doméstica.

**E: E há quanto tempo está na valência?**

e: Portanto desde 2006, há doze anos.

**E: Certo, vou fazer também algumas perguntas a cerca da sua trajetória de formação e profissional, de forma a perceber também um bocadinho o seu caminho percorrido até à área da violência doméstica. Se me pudesse falar assim brevemente do seu percurso profissional e de formação?**

e: Ahh, eu portanto quando terminei o curso, o meu estágio profissional foi na segurança social na área da proteção social e de cidadania, portanto estava a fazer o acompanhamento com a coordenadora do meu estágio ao nível das respostas dos projetos da luta contra pobreza e foi através daí que conheci a UMAR, portanto nós fazíamos o acompanhamento, na altura este centro de atendimento fazia parte desse projeto de luta contra a pobreza e foi através também assim que sai da segurança social vim trabalhar para a UMAR, na altura a vaga que havia para a UMAR não havia a nível técnico, havia apenas a nível administrativo e foi-me colocada a possibilidade de entrar para a UMAR, mas a esse nível e assim foi em 2004 entrei como administrativa aqui do centro de atendimento e aos pouco também me fui apercebendo melhor da dinâmica da violência, depois surgiu e já havia na altura quando eu vim, já havia aqui a possibilidade ou a intenção e abrir uma casa abrigo e quando eu vim também foi um bocadinho a possibilidade de poder então entrar para a equipa técnica dessa casa e pronto. Comecei também passado algum tempo a fazer aqui ainda na área da administrativa, ter aqui mais alguma proximidade com a equipa técnica e a fazer aqui algum acompanhamento, porque entretanto avançou o projeto da casa abrigo foi possibilitada entrar para a equipa técnica e em 2006 comecei então na casa abrigo onde ainda me encontro já fazendo parte da equipa técnica desta.

**E: Ok e quais é que foram as suas estratégias de profissionalização, como é que faz a sua atualização também profissional?**

e: Portanto nós temos várias formações, desde o início que entrei na UMAR que tenho estado em permanente utilização de vários recursos, pronto nós temos constante conhecimento de formações, vamos estando anualmente em várias formações da área ou área semelhantes, mas grande parte é na violência doméstica, na igualdade de género, violência contra as

crianças, portanto muito dentro da área da violência e portanto vamos sempre em constante conhecimento. Também é importante termos essa, por vezes entramos muito no dia-a-dia, na rotina, nas dinâmicas diárias e acabamos por esquecer um bocadinho aquilo que está por trás e isso também nos vai trazer aqui esse saber que é importante.

**E: Exato, e para terminar agora estas perguntas de começo, podia-me falar dos seus principais desafios no seu dia-a-dia por exemplo, na sua profissão?**

e: Hmhm, portanto os principais desafios é realmente tentar que estas mulheres consigam, portanto, atingir os objetivos a que se propuseram, portanto que depois de toda a situação e a dificuldade que é estar numa casa abrigo consigam se autonomizar, em condições, em condições dignas que o principal desafio é esse, é os baixos recursos e atualmente é uma das questões que nós temos pensado é como é que é possível estas mulheres saírem destes equipamentos e terem vidas dignas quando por exemplo os salários são salários mínimos e os arrendamentos rondam os 500/ 600 euros uma casa de um quarto...esses são os grandes desafios é as pessoas realmente conseguirem sair de uma situação de violência e conseguirem-se autonomizar em condições seguras e dignas...esse é realmente um grande desafio.

**E: Ok, passando então agora para a segunda parte da entrevista, falar um bocadinho do encaminhamento, como é que estas mulheres chegam à casa abrigo, como é que é feito esse processo?**

e: Portanto o encaminhamento é feito ou via telefone ou e-mail, portanto é-nos dada a conhecer a situação de violência que a pessoa vive, geralmente é feito um envio do relatório de encaminhamento onde é explorada a situação quer do agregado familiar e das questões de violência que levaram até ao pedido de ajuda, esse pedido é feito à diretora e a diretora depois de acordo com a possibilidade de vaga e de ser adequado ou não ao nosso recurso, não é... se é um sitio que seja realmente seguro, por exemplo se há questões clinicas se nós temos essas especialidades na zona que possam responder...pronto regra geral ali como nós estamos numa zona com vários hospitais em principio iremos dar essa resposta, mas pronto é feito então uma avaliação da situação e vamos vendo se tivermos vaga não é, é visto se nós temos então o recurso que seja positivo para aquela família ou não.

**E: Hmhm, certo e o que é que é necessário que estas mulheres façam para garantir a sua segurança quando ainda não estão na casa abrigo durante todo o processo?**

e: Ahh bom, o meu papel já é um bocadinho posterior não é, mas quando nós estamos com as famílias elas já estão seguras, portanto já saíram do ambiente violento. No entanto da experiência que eu tenho em centro de atendimento que também fiz depois esse percurso, o que é que estas mulheres podem fazer? Basicamente é tentarem sair da relação que nem sempre é fácil, portanto temos duas possibilidades, quando a pessoa vem pedir ajuda podemos pedir ajuda...porque a base principal é o desejo das mulheres, das mulheres quererem romper com a relação isso é o fundamental para poderem estar seguras, porque nós temos situações de mulheres que nos vêm pedir ajuda, mas que elas não querem sair da relação, aquilo que elas querem é que eles mudem, que eles deixem de ter aquele comportamento violento sobre elas e isso não é possível, nós não conseguimos garantir isso não é, por vezes

pedem “ah se pudesse falar com ele ou se a policia pudesse falar com ele” porque elas gostam dele não é e aquilo que elas querem é que o comportamento deixe de existir e isso não está na mão delas, muito menos está na nossa. Pronto e portanto dependendo daquilo, das pretensões delas nós também tentamos ao máximo responder, portanto quando uma mulher nos vem pedir ajuda e realmente quer sair de casa, aquilo que nós fazemos é portanto ver se ela tem...num primeiro momento é tentar ver se ela tem uma rede social segura onde ela possa ir, onde ela possa estar, pronto até conseguir-se organizar-se novamente, depende também muito é difícil também estar a dizer o que é que é possível sem um caso concreto não é, porque cada caso é um caso e de acordo com a avaliação de risco que é feita pode ser possível haver, temos situações de risco mais moderado e que pode ser possível a pessoa sair da relação e ir para a casa dessa pessoa e tentar que ela (é interrompida a entrevista). Pronto continuando, basicamente de uma forma geral quando nós fazemos um atendimento a uma mulher e tentamos aqui perceber toda a situação de violência, feita então uma avaliação de risco e depois de acordo quer com as pretensões quer com a avaliação, se a pessoa tiver preparada para abandonar a relação vamos tentar ver em termos de recursos seguros onde ela possa estar e haver aqui um período onde ela se possa autonomizar, pronto, mas também há situações em que as pessoas não estão ainda preparadas e nós aí tentamos fazer um plano de segurança com ela, portanto, tentar-lhes explicar quais são os seus direitos, perceber que há respostas, por vezes só a pessoa saber o que é que existe em termos da comunidade, em termos institucionais, como é que ela pode reagir em termos de uma situação de violência o numero da linha 144 número de emergência, tentar dizer-lhes aqui algumas formas que ela possa ter de garantir que no futuro possa então dar esse passo de saída, por exemplo evitar algumas zonas da casa que podem ter um maior risco, a zona da cozinha, a zona da casa de banho, ter por exemplo uma mala em algum sitio com alguma documentação, com alguma medicação, pronto tentar aqui que ela durante esse tempo quando a pessoa ainda não está preparada tentarmos aqui que ela enquanto está em casa tenha o mínimo de segurança possível e em caso de emergência possa saber lidar e ter as ferramentas para o fazer, pronto basicamente depende tudo da vontade da mulher, por vezes temos situações em que estava aqui em atendimento com mulheres, situações de alto risco em que eles inclusivamente tinham armas de fogo em casa e a pessoa não queria sair de casa e isto é muito complicado e aqui tentamos agarrar a situação, tentamos ao máximo consciencializá-la dos riscos, tentamos pelo menos “então venha ter comigo na próxima semana” vamos aqui tentar manter uma relação e construir uma relação que nos permita aqui haver uma mudança, mas enquanto não houver mudança nós estamos aqui numa situação muito muito complicada.

**E: E em contexto casa abrigo como é que vocês conseguem preservar então a segurança e destas mulheres, agora já em contexto...**

e: Pronto, então em casa abrigo o que nós fazemos geralmente numa primeira conversa, aquilo que eu falo com elas é sempre “esta casa não existe. Esta casa não tem morada, portanto e é isso que nós tentamos defender com elas. Portanto nós nunca utilizamos a morada para nada, nós temos uma morada ou a morada aqui do centro ou a morada da sede e essa é a morada para todos os efeitos legais de mulher institucionalizada e é trabalhado com ela isso mesmo a questão do anonimato da casa, porque a partir do momento em que a casa deixe de ser um local seguro, deixa ela de poder estar lá, porque deixa de estar segura e portanto é isso que ela tem que perceber... mesmo o contacto com os familiares o que

importa é dizer que a pessoa está bem, não interessa o local onde está, o que interessa é que ela está bem e é isso que nós tentamos trabalhar com elas é que elas percebam a importância quer para elas quer para quem ainda pode usufruir dessa resposta da segurança da casa e portanto aquela morada não existe, não há morada...em termos de documentação utilizamos sempre a morada de acordo com cada situação vimos, temos situações que utilizamos a morada da nossa sede em lisboa ou a morada aqui do nosso centro ou a morada da entidade que encaminhou, que é o que diz na lei, a morada da entidade que encaminhou a situação, depois também temos de pensar na parte segura e na parte prática da coisa, porque isto depois também tem implicações ao nível do cartão de cidadão, ao nível da segurança social, do jurídico, portanto depois temos de fazer aí o balanço e perceber qual é a melhor morada para utilizar no processo.

**E: Ok... e já houve situações em que isso falhou?**

e: Nós nunca tivemos uma situação de um agressor à porta de casa.

**E: E caso isso aconteça quais é que são as repercussões para a mulher?**

e:A mulher tem de sair da casa, tem de sair da casa...independentemente de ter culpa ou não, independentemente de ter sido ela a dizer ou não onde está, o que é facto é que a pessoa deixa de estar segura, deixa de fazer sentido ela estar naquela casa, porque ela sabe onde está, portanto ela não vai estar segura. Depois temos de tentar, dependendo também...imagine que foi ela que disse e que quer regressar à relação, aí não faz sentido sequer estarmos a encaminhar para outra resposta, se não foi, se foi outra falha qualquer tentamos aqui pedir transferência com a máxima de urgência, porque aquela família deixa de estar segura na nossa casa.

**E: Ok. Passando então aqui para a parte dos processos de acompanhamento, perceber como é que é feito o projeto de vida ou os projetos de vida e a reconstrução identitária destas mulheres...**

e: Hmhm. Portanto num primeiro momento quando as mulheres entram em casa abrigo há aqui um momento como lhe digo para falar das dinâmicas da casa, do regulamento, estas questões da segurança, depois há aqui uma apropriação do espaço, perceber o espaço dela, conhecerem a zona, porque por vezes elas nem conhecem o sitio onde estão e também para a pessoa ter algum tempo para acalmar e para pensar sobre as coisas. Seguidamente vamos então passar a pensar n projeto, no plano individual de intervenção, portanto é um conjunto de objetivos que são vistos, portanto com ela, com a mulher, nós no fundo questionamos quais são os objetivos, o que é que a pessoa pretende obter durante o período que está integrada em casa abrigo e é com base nisso que nós depois trabalhamos todo o projeto da mulher que regra geral assenta no que?! Na educação, a integração dos filhos em equipamento escolar ou no apoio à infância; a questão da saúde, haver a continuidade de um acompanhamento médico que era feito; ao nível social eu ver...perceber quais são as falhas, portanto, perceber se a pessoa beneficia ou não de abono de família, porque há mulheres que não beneficiam e se não tenho de fazer o pedido, tenho de perceber qual o agregado familiar dela se não retificar o agregado, ao nível do RSI neste momento já...portanto é tentar perceber quais são os direitos sociais desta mulher, perceber se estão a ser garantidos ou não,

se não estiverem tento fazer para que sejam não é, regra geral é isso; em termos jurídicos, percebemos também aqui como é que está em termos de processo jurídico; depois também fundamental a questão da elaboração de uma poupança, portanto no fundo a pessoa enquanto está lá consiga juntar o máximo de dinheiro de modo a que se possa autonomizar e depois dá-se a saída casa abrigo quando todos esses objetivos tiverem concluídos e é sempre importante pensarmos em objetivos concretizáveis, é lógico que por vezes as pessoas podem ter objetivos que não fazem sentido quer nos seis meses que é suposto estar em casa abrigo, têm-se prolongado no tempo, mas aquilo que a lei diz é que são seis meses, quer que sejam viáveis em termos da realidade daquela pessoa...por vezes eu tenho mulheres que gostavam de estudar mais certo?! Até pode ser um futuro a longo prazo, mas se calhar naquele momento não dá, porque ela tem dois ou três filhos, porque precisa de trabalhar, porque...temos sempre que pensar em objetivos que sejam possíveis de concretizar naquele momento e que se adequem à realidade delas.

**E: Ok e como é que vocês trabalham também o não retorno à relação, como é que mantém essa consciência?**

e: Ahhh, é assim as mulheres no fundo quando procuram ajuda e quando chegam à casa já têm as coisas mais ou menos definidas em termos daquilo que querem para a sua vida. Eu acho que também o tempo que depois estão em casa abrigo elas começam a perceber até mesmo nos atendimentos que nós vamos tendo que situações que elas viveram que não identificavam como violência que afinal eram comportamentos violentos, eu acho que faz parte também da relação que nós vamos criando com as mulheres, esta relação de confiança que se vai estabelecendo, elas depois perceberem o que é a liberdade, a violência em que estavam, porque muitas mulheres que chegam lá havia coisas que elas nunca faziam e que essas experiências que elas vão tendo também vai reforçando esta resiliência que elas vão tendo... é lógico que há um primeiro período, quer dizer um primeiro período e que se mantém muitas vezes a questão da revolta não é, o facto de terem sido obrigadas a sair de casa, os filhos deixarem as escolas, os amigos, elas deixarem os amigos e andarem fugidas não é como depois elas dizem “ eu não cometi nenhum crime, porque é que sou eu que estou aqui” pronto e isto é difícil de trabalhar, agora aquilo que nós também vamos trabalhando com elas é percebendo que neste momento ou que naquele momento, aquilo que importou mais foi a segurança delas, pronto e isso é o mais importante. Nesse momento os bens materiais e a vida, nós temos de lutar pela vida e depois é trabalhar com elas aqui também, elas percebem e acreditarem que isto vai ter que ter aqui também alguma mudança, que realmente não faz sentido neste momento e nós estamos a vivenciar um período muito muito complicado e temos estado a ver notícias muito muito complicadas, mas que infelizmente tendo em conta aquilo que juridicamente aquilo que nós temos é isto elas são obrigadas. Agora nós também reforçamos e nós enquanto UMAR nós continuamos a luta, nós não estamos satisfeitas com aquilo que está a acontecer e, portanto, é isto que nós também temos de passar para elas que nós enquanto sociedade, enquanto instituição nós também não estamos satisfeitas com aquilo que existe neste momento, nós também não concordamos com aquilo que existe, mas é um facto...nós temos também de nos balizar pela realidade, não vale a pena nós estamos a pensar num mundo ideal em que realmente eles é que saiam de casa etc.. etc.. etc., é isso que nós estamos a lutar, é isso pelo qual nós trabalhamos, mas na realidade que temos atualmente é isto, elas para terem a segurança têm de sair da sua casa,

mas vamos continuar a lutar, nas instancias neste momento estão seguras, mas agora vamos continuar a lutar, vamos continuar a lutar por uma vida melhor, vamos continuar a lutar juridicamente não é, porque depois há os processos jurídicos e vamos tentar que eles nas instancias próprias sejam julgados por aquilo que fizeram, mas pronto é complicado tendo em conta tudo isto, elas também estão muito descrentes na justiça não é, porque é raro depois haver uma penalização efetiva, quanto muito... para já muitas das vezes os processos são arquivados por falta de provas e depois quando elas vão efetivamente para julgamento a maior parte das penas são suspensas, nunca são penas efetivas e elas ficam assim um bocadinho será que vale a pena tudo aquilo que elas fazem será que vale a pena, mas estas coisas fazem sentido trabalhar elas perceberem que independentemente daquilo que vai dar o papel delas é denunciar e perceber que eles cometeram um crime não é o resto já não está na nossa mão, mas pronto parece-me que me perdi um bocadinho da pergunta, mas...

**E: Não, era isso... como é que vocês trabalhavam a consciência de não voltar para o companheiro...**

e: Pronto basicamente.

**E: Exato, e como é que vocês trabalham então a resiliência assim mais concretamente?**

e: Pronto é muito à base do atendimento, falando com elas, o também ir disponibilizando algumas...por vezes também há workshops, quando há formações elas também estarem presentes para perceberem, nós por vezes também temos alguns grupos de trabalho lá onde são faladas sobre estas coisas e elas próprias entre elas também fazem aqui uns grupos em que se percebem, em que se ajudam a elas próprias, em que pensam que não querem voltar novamente para estas relações e em que conseguem...há mulheres que realmente têm aqui um trajeto muito muito positivo, mesmo ao nível da autoestima, ainda há pouco tempo estava uma senhora a dizer-me que nem saber sequer antes de ir para lá qual é que era o número de roupa que vestia ou o número de soutien que vestia, porque ela não cuidava dela, mesmo nem se podia cuidar, porque se ela se vestisse um bocadinho melhor isso sugeria logo aqui que havia ali alguma coisa e, portanto, há muitas mulheres que chegam lá e não gostam delas e que nem sequer se tinham apercebido e aos poucos vamos, por vezes até de uma forma mais informal, mais brincando com elas e vão sendo trabalhadas estas coisas o elas cuidarem delas e elas também vão começar a criar aqui uma autoestima diferente, começa a ficar com outro tipo de ferramentas que não tinham e isso é muito muito interessante de ver, porque elas próprias quer no contacto connosco quer vamos sendo trabalhadas aqui algumas questões relacionadas com a violência, em atendimento coisas que elas ainda não tinham percebido e depois efetivamente “isto acontecia-me, isto não é normal” há coisas que elas nem sequer percebiam que não era normal, uma mulher que nunca mexeu num cartão multibanco dela, com o dinheiro dela e que achava normal e depois aos poucos quer conversas connosco, quer conversas com elas isso vai sendo trabalhado, por vezes até de forma inconsciente não é e informal e vai sendo trabalhadas essas questões.

**E: Ok e ao nível do acompanhamento vocês utilizam mais estratégias individuais em grupo, como é que...**

e: As duas...regra geral mais individuais, porque a maior parte das vezes estamos com elas e fazemos a maior parte das vezes os acompanhamentos individuais, mas também surgem estratégias de grupo como lhe disse. Ainda há pouco tempo tivemos, mas com elementos externos, as colegas aqui do centro que foram lá fazer um trabalho de grupo com elas para falarem de algumas coisas, por vezes também é importante haver pessoas externas que façam esse trabalho, mas em temos internos também há sempre as reuniões geralmente da diretora com elas onde são faladas várias coisas quer com a dinâmica da casa, quer com sentimentos, coisas que elas vão vivenciando ali com as crianças também, também é feito esse trabalho, é feito essas reuniões entre elas para falarem sobre os sentimentos sobre as coisas que vão pensando, pronto depende muito, pronto efetivamente diariamente é feito individual, porque elas estão sempre lá, elas vão estando sempre connosco, não há um atendimento, salvo raras exceções que por vezes também há atendimentos marcados e tudo mais, porque nós estamos ali a viver na casa delas e elas constantemente estão-nos a bater a porta para fazer isto, para fazer aquilo, portanto estamos sempre em contacto constante. Depois vão surgindo também momentos de grupo não é, também são trabalhadas questões de grupo ou até algumas questões para fazer algumas formações ao nível do jurídico, por vezes o jurista vai lá e fala com elas sobre os direitos delas em termos de como é que é a denuncia, o processo da regulação das responsabilidades parentais, portanto estas coisinhas assim que para elas também em termos de terem melhor conhecimento das coisas que estão a viver.

**E: Está bom, vamos passar então aqui para as últimas questões. Gostaria agora que me fizesse, tendo em conta as histórias que acompanhou, um relato de um percurso de resiliência sucesso e um de insucesso.**

e: Hmm, olhe se calhar a de sucesso estou-me a lembrar de uma situação de um senhora que já lá está há bastante tempo e que as coisas nunca são fáceis para ela é engraçado, porque ela até já brinca e daí eu considerar como uma situação de sucesso, porque é uma senhora que já está lá há um ano e meio, como lhe digo aquilo que está estipulado são 6 meses, mas cada vez mais o período têm-se estendido, porque...nós geralmente pedimos o arrendamento social, porque estas mulheres...nós estamos a viver um período em que nós não conseguimos encontrar casas para alugar por menos de 500 euros e estamos a falar de casas pequenas, um quartinho... ah estas mulheres ganham 500 e tal, como é que estas mulheres conseguem sobreviver se não for através de uma ajuda social e esta mulher em específico, ela está acompanhada pela mãe idosa que tem 82 se não estou em erro e um filho autista, já é o segundo filho autista e esta mulher encara as coisas... quando ela entrou uma mulher sem qualquer autoestima, vestia-se de uma forma a primeira coisa que apanhava, assim muito muito simples e agora, as coisas sempre foram complicadas quer pelo nascimento dos filhos que sempre exigiram muito dela em termos clínicos, quer pela situação que vivenciou de violência, uma mulher que vivia sempre fechada em casa, a criança também era raro ir ao infantário, quando ele chegou a criança tinha uns 6/ 7 anos, uns sete anos se calhar, ele para descer e subir as escadas ainda precisava que a mãe o agarrasse, não comia a comida normal tinha de ser tudo triturado, muito muito dependente da mãe e muito difícil o contacto com as outras pessoas, entretanto passado algum tempo, mas não muito notámos assim uma evolução quer nela começando a cuidar muito mais nela, começando a valorizar muito o facto de...só o facto de poder sair sem ser necessário dizer nada a ninguém. Atualmente esta criança come sozinha, come comida normal, corre pela casa, abraça-se a nós e aos outros,

em termos de razão com os outros é engraçado a evolução, fala muito mais daquilo que falava, porque dantes nós também percebíamos muito pouco e agora percebemos muito bem, ele sabe tudo é engraçado e conta-nos tudo, nós dizemos que é o jornal lá da casa e que nós chegamos e ela faz-nos o relato de tudo o que aconteceu. Esta mulher entretanto conseguiu arranjar um trabalho, agora neste momento terminou o contrato e está novamente em processo de procura, mas uma mulher com 45 anos que nunca tinha trabalhado ou que tinha tido trabalhos muito curtos em termos de duração, apesar ela conseguiu, apesar de ser uma coisa que estava lá há pouco tempo conseguiu, para ela foi muito importante ver que ainda era capaz e que era capaz de forma que as pessoas gostaram dela, valorizada...bem está muito feliz com a evolução do filho e como o filho está, conseguimos agora a casinha para ela, ela já está num processo de saída da casa, portanto está a tratar das coisinhas, está imensamente feliz, porque conseguiu “neste momento a casa é minha, já não há ninguém que me possa dizer estás mal muda-te “ e isto ela diz-nos várias vezes que neste momento após tudo e apesar de tudo ter sido difícil para ela, é como eu lhe digo é aquele género que é raro acontecer-lhe alguma coisa boa à primeira, geralmente tem sido até com as coisas básicas...se ela vai a algum sitio ou a impressora está avariada ou se chega lá para alguma coisa deixa de funcionar não sei que e nós já brincamos com ela porque realmente as coisas são sempre um bocadinho difíceis com ela, mas é o que ela diz “são difíceis, mas acaba por acontecer” e nós sentimos que esta mulher tem tido uma capacidade de resiliência muito grande, porque a vida tem sido difícil para ela, mas que ela tem conseguindo e é uma mulher cheia de força e nós sentimos que tivemos aqui de facto nesta situação alguma diferença e é isso de facto que nos dá força todos os dias para...sabemos que é difícil e aquilo que eu costumo dizer a elas é que temos plena consciência que ninguém quer estar numa casa abrigo e que não é fácil, mas as pessoa também têm que tentar tirar partido daquilo que têm, mesmo do menos bom da vida e quando as pessoas conseguem fazer isso e não se agarrarem só ao que têm de mau as coisas podem acontecer e eu acho que esta é uma situação que assim mais recente também que me dá essa ideia não é.

Uma situação menos positiva, lembro-me também de uma mais recente, uma senhora que... eu acho que aquelas que acontecem menos positivas é quando as pessoas vão um bocadinho obrigadas, pronto quando as pessoas não estão preparadas ainda para esse passo e neste caso, nesta situação a senhora foi para a casa abrigo, mas foi um bocadinho empurrada, porque a senhora já tinha estado numa relação violenta e entretanto já tinha uma casa, tinha dois filhos a cargo adolescentes, mas a casa que ela tinha não tinha condições nenhuma, nenhuma e a equipa quando foi levá-la disse mas você não pode estar nesta casa, a casa não tinha eletricidade, não tinha nada a casa estava mesmo...não tinha reboque nas paredes pronto uma casa assim mesmo...”você não pode estar aqui, não há condições” e pronto foi muito aqui levada a procurar ajuda, porque ela não queria ir para uma casa abrigo, mas foi e as coisas nunca...ela tinha uma casa e, portanto apesar de não ter aquilo que nós considerávamos adequado para ela, na cabeça dela era adequado e, portanto, e a situação acabou por nunca funcionar muito bem, porque considero que esta mulher nunca tenha sentido real necessidade de estar ali e, portanto, então acabou por em termos do projeto não ser... é assim houve algumas coisas que apoiámos, mas ela ainda mantinha algum contacto com o agressor, acho que ela não estava ainda muito preparada para romper com a relação e isso depois acaba por ter impacto na forma como ela depois encara as coisas e a forma como

depois lida perante as coisas mais complicadas, porque depois havia coisas na casa que não lhe fazia sentido, porque também a violência dela não era de elevado risco, era uma coisa mais moderada, não tinha chegado a haver violência física, era mais ao nível das discussões e havia determinadas regras que se calhar não lhe faziam muito sentido e depois o lidar com essas coisas era um bocadinho difícil para ela e pronto basicamente é essa situação, depois acabou por ir para a casa que tinha, aproveitou durante o período que estava connosco para também conseguir juntar algum dinheiro e fazer algumas obras nessa casa que foi um bocadinho nesse sentido que nós apostámos, porque aquele era o espaço para onde queria ir e nós pensámos bom pelo menos tentar criar aqui as condições mínimas para esta família ir para lá, mas realmente foi sempre um bocadinho complicado, porque por um lado ela nunca rompeu definitivamente com aquela relação, havia aqui coisas que de facto depois era aqui complicado gerir numa casa abrigo, mas pronto basicamente acho que é isso.

**E: E nessas histórias quais é que acha que são os fatores facilitadores e os de risco, assim nas histórias de sucesso e de insucesso?**

e: Facilitadores ao nível do sucesso...

**E: Sim da resiliência...**

e: Pronto, basicamente eu acho que é a vontade da pessoa. Eu acho que o maior fator de insucesso é quando a pessoa está ali, mas não sente que deve estar ali...quando a pessoa ainda se agarra de alguma forma à relação e aí é muito complicado lidar com as dificuldades que vão surgindo nunca casa abrigo, o facto de conhecer um sitio novo, o facto de por vezes não conhecer os transportes, todas essas pequenas coisas que vão acontecendo no dia a dia a pessoa tem maior dificuldade em ultrapassar “eu na minha casa tinha isto, eu na minha casa tinha aquilo...” quando a pessoa sente que a relação poderia dar mais alguma coisa ou quando a pessoa está ali por vezes é por causa dos filhos, por vezes a CPCJ diz “ou vai para a casa abrigo ou fica sem os seus filhos” aí a decisão de romper com a relação não foi dessa mulher e a decisão tem de ser da mulher, por muito que nós digamos isto e aquilo, enquanto não for da consciência dela que realmente não vale a pena, que ela não merece isto, que as crianças não merecem isto eu acho que o maior fator está nelas mesmas... pronto a pessoa tem que estar consciente de que tem de romper com a relação, que não é aquilo que ela quer para a vida dela, quando a pessoa ainda não tem essa consciência tudo atrapalha e cada vez é mais difícil ultrapassar determinadas frustrações, ultrapassar determinados sentimentos negativos que se vai sentido na casa, porque como lhe digo o estar numa casa abrigo não é fácil, partilhar a casa com outras pessoas, com outras famílias...para qualquer pessoa mesmo que estejam consciente da necessidade de rompimento com a relação, a pessoa não quer dizer que não se sinta frustrada, que não sinta muita das vezes saudades das coisas que deixou para trás, mas pronto depois as pessoas conseguem ultrapassar esses sentimentos, porque percebem que é preciso dar esse passo. Isto também depende muito de cada pessoa, há pessoa que também em termos de estrutura pessoal também ganharam aqui uma resiliência diferente, outras que não...há pessoas que sempre, lógico que a infância e aquilo que elas viveram durante a sua vida também tem influencia...uma mulher que sempre, a mãe também era agredida, que ela também era agredida durante a sua infância se calhar ela também pensa que isto é normal não é e também a pessoa acaba por se manter em relações que considera que são naturais. Mulheres que também têm uma autoestima mais baixa também têm uma

maior dificuldade em ter algum sucesso, porque também pensam que merecem muitas das vezes tudo aquilo que vai acontecendo, mas eu acho que o principal motivo, o principal fator é o interno, é a pessoa estar realmente motivada ou não, porque a pessoa quando está realmente motivada para a mudança, os obstáculos que vão surgindo ela vai conseguindo ultrapassá-los de uma forma um bocadinho mais positiva.

**E: Ok, e quais é que acha que são as forças e as fraquezas destas mulheres?**

e: Ahh complicado, porque acho que todas elas são muito fortes para conseguirem estar onde estão. Acho que a principal força são os filhos, geralmente aquilo que eu vou vendo é que aquilo que muitas das vezes as leva a procura ajuda e a sair da casa é quando a violência se estende aos filhos também, porque enquanto é com elas, muitas das vezes elas dizem-me isto “enquanto era comigo tudo bem, agora quando chega aos meus filhos...” e eu acho que a grande força delas é sem duvida os filhos... num primeiro momento a saída por causa dos filhos e muitas delas dizem “ eu só estou cá por causa dos meus filhos”, portanto eu acho que a principal força é os filhos. A principal fraqueza...ahh sei lá o sentimento de injustiça que elas sentem pelo facto de ter de deixar a casa, de tudo ser difícil e acho que principalmente é isso, elas sentirem a revolta de elas estarem ali e de ter perdido todos os seus bens e andarem muitas vezes nesta “jiga-joga” fugidas, sem poder dizer determinadas coisas, sem verem os filhos também , porque em determinadas idades também principalmente...outro fator de fraqueza poderá ser também os filhos...eu por acaso tenho aqui um grupo já em que isso não acontece devido às idades , mas quando nós temos adolescentes é muito complicado, eles têm também muita dificuldade em aceitar a casa abrigo e é um fator muitas vezes também para elas, porque elas depois pensam pelos filhos que eles não querem, que eles deixaram a *playstation* lá em casa ou porque em casa tinham isto ou aquilo não é muito aqui a questão material que vem à tona e que por vezes também as faz pensar e pensar em voltar para trás, o fator dos filhos.

**E: Certo, ok. E para terminar quais é que acha que são os fatores-chave que originam a denuncia, destas mulheres?**

e: O temer pela vida penso que seja aqui mais... quando temem pela sua vida e pela vida dos filhos acaba por ser uma questão mesmo de sentimento de insegurança, o medo, o medo mesmo de eles levarem a cabo determinadas ameaças e não só.

**E: Ok, terminou se tiver mais alguma questão que queira...**

e: Não...

**E: Obrigada, muito obrigada, obrigada pela disponibilidade.**

e: De nada.

## **Entrevista VII**

e: É sobre a resiliência das meninas...

**E: Exato.**

e: Tá bem [risos].

**E: Vamos então dar início à entrevista, para começar vou fazer algumas perguntas de identificação de forma a caracterizá-la socialmente.**

**E: Área de formação?**

e: Psicologia

**E: A sua ocupação profissional atual?**

e: Educadora social

**E: E há quanto tempo é que está na casa abrigo?**

e: Há dez anos... sim já fez dez anos.

**E: E para começa vou fazer também algumas perguntas relacionadas com a sua trajetória profissional e de formação, de forma a perceber também um bocadinho o seu percurso e como é que chegou aqui à área da violência doméstica? Se me pudesse falar um bocadinho sobre isso...**

e: Ahh, da minha experiência profissional?

**E: Sim...**

e: Desde o início?

**E: Sim...como é que chegou aqui então à parte...**

e: Então...desde o inicio o primeiro contacto como psicóloga, tive com algum tipo de população, foi no hospital de Santa Maria, no serviço de psiquiatria no núcleo de doenças de comportamento alimentar, fiz lá o meu estágio académico e depois tive lá mais um ano como voluntária, também estive... a fazer estágio, porque esta área é tudo muito difícil que não seja estágio ou projetos pontuais. Tive no...depois de já concluir o curso tive no hospital Júlio de Matos no serviço de avaliação psicológica, também era estágio profissional, mas assim com uns contornos...depois também tive numa comunidade terapêutica de tratamento de toxicodependência, fiz lá também um estágio profissional esse já sim remunerado em que fazia consultas, nos outros sítios também, mas era uma população diferente também já mais ligada à psicopatologia em que tinha o contacto direto com os toxicodependentes, nomeadamente os mais recentes, os que estavam na primeira fase do tratamento. Depois também estive num projeto numa escola em que trabalhava com a população dos alunos...tive numa linha que penso que já acabou que é a linha de apoio...como é que se chamava a linha?...era...de apoio ao tabagismo à pessoa que quer deixar de UMAR, não me recordo do nome da linha, também tive lá algum tempo em que se fazia, dava informação e fazia algum tipo de acompanhamento mais ao nível telefónico, através de contactos telefónicos, também portanto na área da

dependência e tive no serviço nacional de emergência na linha de emergência social no 144 e depois daí é que fui para a UMAR.

**E: Ok, e quais é que têm sido as suas estratégias de profissionalização, como é que tem feito a sua atualização na área da violência doméstica?**

e: Nós temos muita formação, ao longo do ano vamos tendo vários cursos de formação, também para reciclar os conhecimentos, fiz também o TAV, portanto o curso técnico de apoio à vítima, e depois vamos lendo as publicações que vão surgindo, também através de estudos semelhantes ao seu, novos decretos de lei, novas leis que vão surgindo, os planos de ação contra a violência doméstica, é um bocadinho por aí...

**E: ok, para terminar aqui estas questões do início da entrevista, gostava que me falasse dos principais desafios que tem no seu dia-a-dia, na sua profissão.**

e: Portanto... O principal desafio é conseguir num curto espaço de tempo fazer tudo aquilo que nós temos para fazer, principalmente quando trabalhamos com pessoas. No meu caso, é mais com a população das crianças e dos adolescentes e acaba por ser um bocado desafiante o ter que fazer muitas coisas ao mesmo tempo num curto espaço de tempo. Em relação a elas, às vezes também se torna um bocado difícil quando ah... e também é um grande desafio, e às vezes bastante frustrante quando elas têm muita dificuldade em confiar, quando vêm muita fragilizadas ao nível da confiança, quando estão muito revoltadas e muito frustradas e em que canalizam tudo para nós, para a equipa e para a casa abrigo. No fundo, não era ali que queriam estar, ninguém quer estar ali, não é? E essa revolta, muitas vezes, é colocada em cima de nós e dá uma maior resistência em estar ali também, e é mais difícil estabelecer a relação de confiança, não é? Quando a agressão que é suposto ser dirigida para o agressor acaba por ser deslocada um bocado para nós. Agressão entre aspas. E aí é mais difícil e demora mais tempo estabelecer uma relação empática e uma relação de confiança que se possa ah... que se possa fazer o acompanhamento necessário, não é? Porque sem confiança também se torna bastante difícil para depois haver ali uma mudança e haver ali o acompanhamento que às vezes é preciso.

**E: às vezes é mesmo o fator chave para depois se desenrolar...**

e: Exato. Ali aquela relação empática e relação de confiança, às vezes é um bocado difícil e há pessoas que não conseguem confiar, se calhar nunca conheceram ninguém que lhes desse essas ferramentas e chegam ali... Não podemos simplesmente dizer, olha agora tem de confiar em nós, não é? Há também que estabelecer essa confiança com todas, mas com umas é mais difícil, isso também é um fator desafiante. Eu como também estou mais ligada à parte da relação delas com os filhos ah... quando há uma relação pouco afetiva ah... isso para mim também, para mim pessoalmente também acaba por dificultar o trabalho, não é? E é um bocado difícil, às vezes, desmontar certas crenças que as pessoas têm e que é a realidade delas. Nós também não podemos chegar ali e dizer: afinal não é isto que está certo, é aquilo, não é? Que para elas aquilo é o certo. Talvez assim de repente...

**E: está ótimo. Passando agora para as questões do encaminhamento, perceber como estas mulheres e como esse processo de encaminhamento, como elas chegam à casa abrigo?**

e: São encaminhadas através das entidades encaminhadoras. É feito um pedido de encaminhamento e depois conforme a possibilidade da casa, as várias, e depois é aceite ou não, e é visto também a parte da segurança e as zonas de risco.

**E: pois, eu ia perguntar durante esse processo o que é necessário que estas mulheres façam, quando ainda não estão em casa abrigo para garantir a sua segurança?**

e: Quando não estão em casa abrigo?

**E: sim, durante esse processo todo.**

e: Mas desde que...

**E: quando é feito o... quando ainda não estão integradas em casa abrigo. Quando já é feito o pedido de ajuda, mas quando ainda não estão...**

e: Elas e quando querem sair de casa, só que ainda não chegaram a casa abrigo, não é?

**E: exato.**

e: Há casas abrigo temporárias que servem só para o acolhimento num espaço curto de tempo para que depois sejam encaminhadas para outras casas abrigo mais permanentes, como é o caso da nossa, ou então quando não há possibilidade de irem para uma casa dessas pensões, ah... alguns amigos, alguns familiares que não os coloquem em risco. A elas e a eles próprios, não é?

**E: E em contexto casa abrigo, como é que vocês também... agora já em contexto de casa abrigo, como é que vocês preservam a segurança e o anonimato? Destas mulheres e destas crianças.**

e: o anonimato ah... em relação ao quê? Aos outros serviços?

**E: sim. A tudo.**

e: Ah... o anonimato quando nós, eu por exemplo, eu articulo muito com as escolas, com equipamentos de apoio à infância, com a câmara também, por causa das atividades recreativas públicas com outros serviços em que há necessidade em dar o nome. Mas é sempre salvaguardado que, por exemplo, em relação às escolas, aos equipamentos de apoio à infância, só os diretores, só a conselho executivo e os professores têm conhecimento da situação real daquelas pessoas e caso haja alguma situação anómala devem-nos contactar de imediato, não é? Em que, por exemplo, os nomes não devem estar colocados nas pautas dos alunos, ou então quando, como é obrigatório, a escola não consegue contornar isso, colocar o primeiro e o último, colocar os nomes menos conhecidos, ah... por exemplo, não divulgar os dados quando não há necessidade para isso, ou seja, ficar tudo cingido à parte da direção dos serviços.

**E: E já houve situações em que isso falhou? Por exemplo, vocês terem algum agressor e saber onde as mulheres estavam?**

e: Não. Que eu tenha conhecimento nunca houve nenhum agressor que soubesse onde é que é a casa. Nós também trabalhamos muito isso com elas, não é? Não devem dizer a ninguém, sequer qual é o conselho onde estão. Também há pessoas que estão em maior risco que outras ah... muitas vezes nem sequer o distrito ah... as moradas muitas vezes também são de outro distrito ah... é traçado também um plano de segurança e isto é algo que é constantemente lembrado, não é? Não devem... se aceitam boleia de alguém, não devem... de um colega de trabalho, alguém que possa acompanhar mais perto de casa, nunca deixar perto de casa, deixar sempre noutras ruas, noutras zonas, nem que seja para depois apanhar o autocarro, não é? Por isso, em relação à casa não. Já aconteceu, em relação à escola. Houve um agressor que descobriu a escola onde o enteado estava, mas como já trabalhamos há algum tempo com as mesmas escolas há alguns anos e já sabiam que caso, ainda por mais sendo padrasto, não tendo direitos legais, caso houvesse alguma suspeita ou situação que a pessoa estava lá ou se pudesse estar a aproximar das redondezas, que a criança teria de sair de imediato da escola e assim aconteceu, e nós fomos contactados e não houve ali contacto direto entre o padrasto, e ele não viu sem ter a certeza. Mas foi através do Facebook que houve uma fuga de informação e pensamos que terá sido através do Facebook, que será mais difícil de contornar nos adolescentes, nas redes sociais.

**E: Mesmo. E relativamente aqui, agora aos processos de acompanhamento, como é que é feito o projeto ou os projetos de vida destas mulheres e a reconstrução identitária?**

e: A reconstrução?

**E: identitária.**

e: Como é que é feito o acompanhamento... Elas chegam, cada caso é um caso, como se costuma dizer e é mesmo ah... mas é avaliado numa primeira instância. Elas ficam a conhecer o sítio onde elas e os miúdos irão viver algum tempo. É lhes dado algum tempo também para adaptação às novas dinâmicas ah... para adaptação às pessoas que trabalham lá e vivem lá ah.. à zona geográfica, é tudo e novo e ainda mais ter que lidar com isso e juntamente com o motivo que as faz estar ali, às vezes pode ser muito frustrante e muito desestruturante, ah... depois também avalia-se no imediato as necessidades médicas, se é preciso alguma consulta no imediato, alguns cuidados médicos no imediato. Quanto a criança em idade escolar é feito, quando é possível no próprio dia, o pedido de vaga, nem sempre conseguimos logo. É feito o pedido de vaga e aí também há um cuidado em relação ao anonimato, à confidencialidade, porque o anonimato já é mais difícil. Por exemplo, aos processos escolares ah... porque os miúdos estão, vamos supor no norte do país, é preciso que o processo chegue à nova escola, nem que seja uma escola ali ao lado. E não vamos ser nós que vamos lá buscar, nós nunca contactamos e tentamos nunca contactar com a escola onde eles estavam, quer para não haver fuga de informação para o pai, que se for pai também tem direitos legais com a criança e isso às vezes é mais difícil de contornar. Por isso, nós tentamos nunca contactar com essa escola, quando há necessidade tentamos que seja a mãe que é para a escola não saber que ela está a ser encaminhada/acompanhada pela nossa instituição, nem nunca fazemos o pedido do processo escolar à escola, pedimos sempre ao ministério de educação e é o ministério de

educação que faz a ponte e a escola de origem nunca sabe para onde é que vai. Vai para o ministério e pode ir para qualquer sítio do país. E depois o ministério é que faz chegar à escola para onde ele irá. Isso também é feito logo numa primeira instância quando as pessoas chegam, quando os miúdos são menores e têm obrigatoriedade escolar e têm de ir para a escola... em relação aos mais pequenos tentamos que haja uma certa adaptação também agora às novas dinâmicas e ao novo contexto, eu tento que eles sejam logo incluídos numa creche ou num berçário para que não haja aqui mais uma adaptação forçada de certa forma, tentar que os ânimos acalmem e que haja uma maior tranquilidade, uma maior tranquilidade da mãe, do filho ou da filha, só depois então fazer a integração em equipamento de apoio á infância e também para ver até que ponto a mulher está preparada para a mudança e se calhar passado semanas não decide não voltar ou sair ou chegar à conclusão que aquilo é demasiado difícil e não aguenta e afinal quer voltar... não vamos sujeitar uma criança em idade tenra a ir para uma creche para depois passado umas semanas ou um mês tirá-la não é. Também há aqui a necessidade de fazer uma avaliação a nível social, se tem documentos se não tem para que possamos tratar por exemplo das moradas, da alteração da morada, ver contas bancárias no sentido se há contas conjuntas, assegurar e lembrar que não pode mexer na conta, porque depois ele vai perceber e ter acesso em que zona geográfica do país é que ela mexeu, ah... ver aqui qual é a necessidade de haver aqui um apoio psicológico, mais a nível das consultas, apesar de mesmo assim não é feito logo, porque Às vezes pode ser só ali uma instabilidade momentânea, pode não ser tão estrutural e depois é tentar que ela ganha um bocado de confiança, de autonomia também, trabalhar a autoestima para que comece à procura de emprego e depois a partir daí é mais fácil ganhar a sua autonomia, assim de uma forma...

**E: Exato é isso mesmo e relativamente, há bocado falou-me do retorno à relação, como é que vocês trabalham essa questão de não voltar para o companheiro, essa consciência?**

e: Pois...tentamos através de acompanhamento individual não é, que ela ganhe consciência que quem cometeu o crime foi ele, neste caso estamos a falar de agressores masculinos, não ela... em que há um crime, em que não é normal e que não foi porque ela mereceu ou que fez alguma coisa de errado, explicar também um bocado o ciclo de violência, que não vai mudar, muitas vezes não é a primeira vez que há uma tentativa de separação, não mudou das outras vezes, não vai mudar desta vez à partida, poderá inclusivamente piorar. Tentar trabalhar a autoestima, porque também se tiver uma autoestima mais fortalecida a pessoa também sente que merece mais que aquilo, que não merece ser mal tratada não é, ela própria acaba por se respeitar mais e exigir mais respeito do outro, trabalhar aqui a dependência e a independência, algumas também estão muito dependentes emocionalmente deles, foram muitos anos de manipulação e gostam, não houve só coisas más, houve coisas boas não é e às vezes as pessoas já começaram a fazer o luto antes da separação, mas muitas vezes não e então é preciso haver aqui um certo afastamento, tentar evitar que não haja contactos, estabelecer também lá está a relação conosco, porque se essa relação também for conseguida e se tiver fortalecida também vai levar mais em conta aquilo que os técnicos dizem e é algo também construído no dia-a-dia e depois também na relação com as outras que estão lá há mais tempo e que vêm que elas se calhar também podem começarem a pensar num projeto de autonomia, se

calhar que não precisam daquela pessoa, o tentar aqui fortalecer a parte do aspeto físico, sentirem-se mais bonitas, tratarem mais de si, cuidarem mais de si.

**E: Isso no fundo vocês também estão a trabalhar a resiliência, não é?**

e: Exatamente.

**E: Como é que vocês fazem mesmo para tratar a resiliência destas mulheres?**

e: Há mulheres que já vêm muito resilientes [risos], mas tentamos aqui um bocado trabalhar o empoderamento delas não é, porque se sentirem que têm poder, também sentem que são capazes e que não precisam tanto do outro e não precisam tanto daquela pessoa que no fundo acabava por a maltratar. Já tivemos uma cabeleireira a ir lá para tratar do cabelo, estética também para elas se sentirem mais bonitas, gostarem mais de se ver ao espelho, também é algo que nós tentamos reforçar fazendo elogios...quando há algum objetivo proposto, nem que seja ir tratar do passe, ou nem que seja ir falar com um professor ou coisas que para nós que nos parecem tão básicas que para elas podem ter ali alguma dificuldade, porque algumas estão muito isoladas, tentar que elas sintam que são capazes de o fazer e quando o fazem fortalecer isso não é, valorizar, para que depois consigam dar outros passos mais difíceis e também mais importantes, acaba por ser uma construção diária, nem que seja às vezes elogiar o jantar quando fazem o jantar... é também o trabalho de acompanhamento individual.

**E: Ia perguntar também se vocês a nível de acompanhamento têm mais estratégias a nível individual, também fazem em grupo...**

e: Ahh, depende, eu faço Às vezes algumas sessões em grupo, porque como também faço algumas atividades com os miúdos quer exteriores quer internos, acabo também por juntá-las muitas vezes para falarmos também sobre isso, para as informar do que é que está pensado, para elas terem oportunidade de propor e para elas dizerem que querem ou não, porque tudo aquilo que nós fazemos, seja no processo delas, seja no processo dos filhos é sempre com a aceitação das mesmas, também para lhes dar mais poder não é e para as responsabilizar, há muitas pessoas que não estão habituadas a ter responsabilidade, porque também lhes foi tirada essa responsabilidade pelo agressor, o facto de termos mais responsabilidade também nos pode vir a dar mais autoestima, mais autoconfiança, também é importante responsabiliza-las. No início é andar um bocado no colo, depende da pessoa, há pessoas que não querem isso, mas há pessoas que há essa necessidade, mas depois é começar a responsabiliza-las e dar-lhes ferramentas para elas irem e fazerem elas, não nós, nós estamos ali de suporte [risos], tamos lá de retaguarda, mas para sentirem que conseguem, que têm esse poder e essa liberdade também e às vezes essa liberdade de escolha. As sessões de grupo, às vezes para também fazerem algumas coisas com os miúdos neste caso, agora vem aí o carnaval, também ver o que é que elas querem fazer e o que é que sugerem, também é uma forma de melhorarem o convívio e também de fortalecer a relação com os filhos, às vezes também está muito fragilizada e eu também faço às vezes muitos atendimentos das mães com os filhos...não só com a mãe, mas como há também aqui a relação, às vezes estabilizar os comportamentos dos miúdos, também as incluo, também não decido nada em relação a eles sem falar primeiro com as mães, elas também não gostam [risos].

**E: Passando então agora para a parte mais relativa aqui à resiliência, tendo em conta os casos que acompanhou ou que acompanha, gostaria que me fizesse um relato de um percurso de sucesso e de insucesso de resiliência.**

e: Opá são tantos que uma pessoa nem sabe, quando são muitos [risos]. Eu acho que insucesso nunca é, porque só o facto de estarem ali e tentarem que haja um mudança já é um grande sucesso não é, mesmo que possam voltar para o agressor já não voltam da mesma maneira, já ganharam mais alguma coisa, por isso insucesso acaba por nunca ser, acaba...às vezes é por ser menos sucesso, mas por exemplo deixem-me cá ver o caso de uma rapariga, uma mulher, jovem, com dois filhos muito pequenos em que tinham uma grande instabilidade emocional, em que estava constantemente a encontrar focos de conflito quer com a equipa, quer com as outras residentes, em que chorava constantemente como forma de pedido de ajuda, em que sentia que não tinha capacidade de ir mais além. Eu penso muito que ela não estava preparada para romper com a relação e de forma inconsciente também andava a arranjar alguma forma de quebrar com o acompanhamento, tinha dificuldade também em impor-se no seu papel de mãe, sentia muita carência afetiva, quase que tínhamos de andar com ela por vezes ao colo, acho que sentia aqui que havia muito a falta do colo de mãe ou de pai não é, e acabou por querer ir embora e mais tarde acabou por voltar para o pai das crianças, sempre teve dificuldade nos seus percursos, mesmo a procura de trabalho...fez uma procura de trabalho num local perto onde ele residia, tava sempre ali a boicotar de certa forma.

**E: E de sucesso?**

e: De sucesso, olhe tivemos uma senhora que sem duvida tinha uma grande resiliência, não só em questão à violência, mas à vida dela, era uma mulher estrangeira, de um país muito pobre da ásia, que tinha vários filhos, que tinha cinco filhos menores, dois deles com deficiência física e mental, eram praticamente cegos, muito dependentes apesar de serem crianças já não muito pequenas, mas derivado ao seu problema de saúde, ali um atraso no desenvolvimento global e depois também a questão da cegueira. Ela não sabia falar português, falava muito mal português e entendia muito mal português, tinha um filho pequeno, no pré-escolar, também acabava por ser dependente, devido à idade dele tinha aqui vários handicaps e no entanto, nunca vi ela a queixar-se, nunca se queixava da questão dos filhos, das suas dificuldades ao longo de toda a vida e tava sempre disposta a lutar e a ir mais além, não olhava para as dificuldades como um fardo, os próprios filhos mais velhos eram adolescentes também havia um grande sentido de cooperação entre a família, também é um bocado cultural penso eu e também trabalhado pela mãe o sentido de proteção de uns para com os outros, aceitavam a realidade não de uma forma, não estavam resignados, mas aceitar que era aquilo e que ok dentro desta realidade há que se trabalhar, mas é esta a realidade que temos não é, a aceitação acho que também faz muita diferença, quando aceitamos ou não e era uma mulher muito forte nesse sentido em que via as coisas de uma forma positiva e numa forma de melhorar a sua vida .

**E: E quais é que acha que foram os fatores facilitadores e de risco nessas histórias?**

e: Isso é mais difícil [risos]...fatores de risco em relação à de menos sucesso acho que havia aqui uma dependência emocional muito grande, também talvez ser uma pessoa muito jovem, tinham 20 e poucos anos, o facto também...tinha dois filhos muito, 1 e 2

anos salvo erro, muito bebês ainda os dois, o facto de também talvez de uma classe social um bocadinho mais favorecida que fez com que tivesse mais dificuldade em se adaptar à realidade casa abrigo, porque vivia melhor do que ali não é, a parte económica quer queiramos quer não também e é legítimo não é, o facto de não haver agressões físicas ela não se sentia muito como vítima, eu penso que também tinha ali um problema a nível psiquiátrico, não era diagnosticado, mas nós pensamos que tinha ali uma perturbação do humor que também dificultava encontrar a estabilidade necessária também para a mudança e também a ter mais confiança não é, também tinha muitas depressões, baixa autoestima e falta de confiança e a motivação.

A outra senhora fatores de resiliência grande ajuda familiar que tinha dos filhos, o sentir desde sempre que nós estávamos ali para ajudar, confiar muito nos serviços, era uma pessoa muito humilde, não falo só em termos económicos, mas também na forma de estar, aceitava o que os outros também lhe tinham para lhe dar, o facto de ter crescido num país extremamente pobre e ter passado por diversas privações, diversos riscos, penso que também por isso é que ela valorizava aquilo que lhe era dado ali, o facto de ter tido também uma violência mais grave que deixou maiores sequelas a nível psicológico, ela sentia-se mais em risco se tivesse perto do agressor.

**E: E quais é que acha que foram a origem dessas forças e fraquezas destas mulheres?**

e: A origem... a origem isso é algo às vezes muito estrutural não é, que já vem de trás, tem a ver com as relações que já têm com a própria família, o aspeto culturas às vezes também tem algum peso. Uma família que as possa valorizar e ter sido protetora quando eram crianças também acaba por facilitar ou prejudicar depois o processo de vida adulta eu penso que também essa rapariga que depois saiu, tinha também uma relação muito conturbada com a própria mãe, tinha ali muitas coisas mal resolvidas, sentia uma sensação de abandono também da parte da mãe e eu acho que isso também a fragilizava bastante e dava-lhe ainda mais instabilidade emocional, tinha aqui uma grande imaturidade emocional, muito diferente da outra senhora não é em que sentia que tinha de cuidar dos filhos, ser a cuidadora e não a cuidada, apesar de que todos nós precisamos de ser cuidados [risos].

**E: Então nesse caso os filhos também eram a origem das forças?**

e: Também sim, também de certa forma não é.

**E: Então para terminar gostaria que me indicasse ou que me falasse ou quais é que considera serem os fatores chave que originaram a denuncia destas mulheres?**

e: Está a falar dessas duas em específico ou de todas?

**E: Não não, sim de todas no geral.**

e: Os fatores que repita outra vez...

**E: Chave que originam a denuncia ou que dificultam também a denuncia ?**

e: Muitas vezes é quando a agressão passa para os filhos, há muitos relatos que “enquanto é comigo eu aguento, quando passou para os meus filhos não” ou quando viram que

podiam morrer, quando sentiram a vida delas posta em causa eu acho que esses dois pontos são chave, penso que sim.

**E: Ok, pronto então terminou desta parte, se quisesse acrescentar mais alguma coisa...**

e: [Acena que não].

**E: Pronto está bom, está tudo então obrigada.**

**Anexo H - Grelhas de Análise das Entrevistas**  
**Entrevista I**

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Profissional de intervenção social</b>	<b>Desafios no trabalho</b>	<p>Considera que o seu trabalho é desafiante não só a nível das repercussões que tem na vida das vítimas, mas também a nível pessoal.</p> <p>Considera que é também é desafiante uma vez que vai exigir muitos recursos e criatividade.</p>	<p>“bem, este trabalho é já ele desafiante, é desafiante não só pelas repercussões que tem nas vítimas, mas também desafio pessoal de poder ajudar estas pessoas, poder acompanhar, apoiar e acompanhar todo o processo de... mudança de vida destas pessoas, já por si isto é desafiante”.</p> <p>“é sempre desafiante porque cada situação que nos chega é diferente da outra e vai exigir de nós coisas diferentes, recursos diferentes e por vezes é um trabalho que nós temos em algumas circunstâncias que apelar à nossa criatividade para conseguirmos ultrapassar algumas dificuldades (...)”.</p>
	<b>Motivações no trabalho</b>	<p>Considera que os próprios desafios são motivantes, sendo o auge do seu sucesso profissional a construção de uma vida diferente por parte da vítima. Neste sentido, considera que o facto de os casos serem todos diferentes acaba por ser também desafiante e ao mesmo tempo motivador.</p>	<p>“é desafiante é digamos que é bom nós sentirmos... é um sentimento de dever cumprido quando nós percebemos que alguém nos chega que faz um percurso e que sai e que conseguiu contruir uma vida diferente e para nós isso é o sucesso pleno, não é?”.</p> <p>“Temos que ver isto assim um bocadinho nesta perspetiva, nem todos os casos são iguais e nós não podemos estar formatados para que todos os casos tenham o mesmo desfecho. Talvez tudo isto seja o desafio que nos motiva, que nos faz dedicarmo-nos.”.</p>
	<b>Sucesso e insucesso das intervenções</b>	<p>Manifesta que o sucesso e insucesso das intervenções está relacionado com as expectativas. É necessário</p>	<p>“... tenho feito várias reflexões ao longo da minha vida relativamente a isto e ao meu percurso profissional e isto do sucesso ou do insucesso das intervenções tem muito a ver com aquilo que são as expectativas, nós temos que, ou devemos ter a capacidade de adequarmos as nossas expectativas em função do caso que temos em mão, nós não podemos estar formatados (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		adequar as expectativas aos casos concretos”	
	<b>Resiliência profissional</b>	Expressa que apesar de ser difícil é fulcral a capacidade de distanciamento do caso.	“Depois tem aqui o outro lado menos bom que é convivermos com histórias de vida complicadas, mesmo complicadas...não só com as mulheres vítimas, mas também com os filhos e nós vivenciarmos isto, não é?! obviamente que temos de ter a capacidade de nos distanciarmos (...) temos de ter uma grande capacidade de lidar com tudo isto e que tudo isto não tenha repercussões em nós não é?! Na nossa saúde mental, no nosso bem-estar, porque senão também não estamos em condições de prestar uma boa ajuda às pessoas que estão connosco.”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>		<p>“nós integramos uma rede nacional de casas abrigo e, portanto, nós recebemos os pedidos, os pedidos são-nos enviados a nível nacional, preferencialmente de outras zonas do país que não a nossa (...)esses contactos são feitos pelos vários técnicos que integram as várias respostas especializadas na área da violência doméstica a nível nacional, há uma difusão de contactos dada por esta rede que integra não só casas abrigo, centros de acolhimento de emergência para VVD, mas também núcleos de apoio a VVD e portanto nós recebemos esses contactos telefónicos ou por e-mail. “(...)Todos esses pedidos têm de ser formalizados sempre com um relatório social o mais detalhado possível, para que nós possamos fazer uma avaliação correta daquilo que é a situação daquele agregado familiar e depois passamos dar uma resposta mais adequada em função pronto da resposta que temos(...)”de acordo com a legislação que vigora nós podemos acolher mediante encaminhamento de casas abrigo, de centros de acolhimento de emergência, de núcleos de atendimentos a vítimas de violência doméstica, da segurança social e das câmaras municipais, dos serviços de ação social e isso é o que está legislado, por vezes à outros serviços e outras instituições que nos contactam (...)”</p>
	<b>Segurança</b>	<p>Considera que para que a segurança seja garantida é necessário que o crime seja denunciado, que existam medidas de coação e medidas de afastamento.</p>	<p>“(...) desde logo será importante que a situação da violência seja denunciada (...)”  “(...) desde logo as medidas de coação, as medidas de afastamento, a proibição de contactos com a vítima, portanto isso são tudo formas de nós podermos salvaguardar de alguma forma as vítimas”  “(...) mas pronto assim de imediato de forma a que vítima se consiga proteger terá sempre de passar por se afastar e de por se acionarem estas medidas que as possam salvaguardar de certa forma”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Segurança em contexto de casa abrigo</b></p>	<p>É necessário assegurar a confidencialidade da casa abrigo. As vítimas têm de ter atenção ao uso dos telemóveis, não devem divulgar o local, devem ter cuidados com as redes sociais e fotografias que postam, devem mudar de cartão de telemóvel, devem ter cuidado com o uso dos cartões bancários. São também elaborados planos de segurança e avaliação do risco. Ao nível dos processos de acompanhamento e apoio são tomadas certas medidas ao nível da confidencialidade, nos processos judiciais, nos processos da segurança social, nas transferências escolares.</p>	<p>“Bem as casas abrigo por si só, logo por definição digamos que é como se não existissem e têm de ser entendidas assim como se não existissem é essa mensagem que nós tentamos passar assim que acolhemos algum agregado familiar passamos esta mensagem (...)”</p> <p>“Depois também do ponto de vista da utilização dos telemóveis, fazemos sempre uma grande sensibilização e um aconselhamento no sentido de terem o GPS desligado, porque será possível com algumas aplicações perceber-se a localização da pessoa, a utilização do telemóvel preferencialmente com o número não identificado, AHH! Aconselhamos sempre que possível à pessoa adquirir um novo cartão, mudar de número e evitar a divulgação do seu novo número.”</p> <p>“Também ao nível das redes sociais fazemos sempre vários alertas, porque pode ser muito positivo esta questão das redes sociais porque nos aproxima de muita gente, mas também nos aproxima de pessoas que nós gostamos” “portanto ter muita atenção às fotografias que colocamos, fotografias que identifiquem os locais públicos por exemplo que possam identificar locais que possamos estar a frequentar e são pistas de onde nós estamos”</p> <p>“Relativamente a contas bancárias é também a utilizações de cartões multibanco, também fazemos sempre esses alertas e procuramos que evitem a utilização de cartões multibanco pelo menos nas zonas onde estão e daí nós aconselhamos sempre que seja melhor (...)”</p> <p>“Nós sempre que a vítima nos chega nós fazemos um plano de segurança, conversamos sempre, há uma avaliação de risco que já foi feita previamente quando a avaliação que teve na base da avaliação do relatório que depois nos chega, há uma avaliação do risco para depois se perceber para que locais esta vítima pode ser acolhida e depois nós próprios também fazemos uma avaliação de risco e fazemos um plano de segurança para que a pessoa se sinta mais tranquila e mais capaz...mais confiante para prosseguir a sua vida aqui connosco e medidas estas que podem depois também servir no futuro noutras circunstâncias que podem ser aplicadas.”</p> <p>“vai sempre constar uma morada do centro de atendimento da zona de proveniência da vítima, isso é ponto assente, depois obviamente nós estabelecemos esse contacto interno com esses colegas que depois nos fazem chegar toda a correspondência que será ingressada À vítima. Pronto por exemplo, ao nível da segurança social é possível nós pedirmos também a confidencialidade dos processos.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b>	Revela existirem falhas sobretudo ao nível dos tribunais e das escolas.	<p>“Desde logo nos tribunais infelizmente nós podemos pensar e ter uma ideia que o tribunal a partida é uma instituição que é muito organizada e que faz as coisas todas muito certinhas, mas ao nível dos tribunais Às vezes temos as maiores aberrações (...)”.</p> <p>“nós acabamos por os nomes que constam das nossas crianças nas pautas, não são os nomes das crianças isto porque já tivemos no passado uma ou outra situação onde o agressor acabou por perceber através da escola onde a criança estava e depois através das pautas que estavam afixadas (...)”.</p>
	<b>Experiência de VVD - Frustrações</b>	Considera que o facto de sair de casa é bastante doloroso. Os “timings” dos tribunais são morosos, assim como os processos de regulação das responsabilidades parentais. A dificuldade em provar o crime.	<p>“(...)o facto de uma pessoa ter de sair casa, ter de deixar as suas coisas, os seus pertences, o seu espaço, ter de alguma forma se afastar das suas relações pessoais, familiares, deixar o seu trabalho, no fundo deixar a sua vida, isto é complicadíssimo tem um impacto brutal na vida de uma pessoa e naquilo que é o sentir de uma pessoa, para além de tudo o que foi sujeito a nível da violência.”</p> <p>“Depois, há outras questões que ao longo do processo são difíceis de conviver, os “timings” dos tribunais por exemplo, a “s respostas não acontecem ao ritmo que as pessoas desejariam e o processo deste género apesar de ter carácter de prioridade em relação a outros processos, são sempre coisas que se arrastam muitos meses...muitos meses...ou anos mesmo”.</p> <p>“Depois outros processos que estão inerentes ao processos de violência doméstica que podem passar pelos processos de regulação das responsabilidades parentais das crianças, os próprios de divórcio que a maior partes das vezes são litigiosos e que se arrastam por muito mais tempo, acabam por ser um bocadinho complexo, o próprio processo de violência doméstica nem sempre é um processo fácil de conduzir, porque um crime de violência doméstica nem sempre é fácil de provar, porque é um crime que normalmente acontece entre quatro paredes, no seio doméstico (...)muitas vezes as vítimas acabam por não conseguir comprovar realmente aquilo pelo qual passaram ao longo de uma vida e isto é um sentimento muito de descrença e de injustiça é um sentimento muito difícil de viver, nós ouvimos isso as vítimas fazem-nos estes relatos.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Experiência dos técnicos - Frustrações</b></p>	<p>Considera que as medidas de afastamento são injustas para a vítima. Relata que os apoios sociais, nomeadamente ao nível da habitação não se verificam na prática ou são mal aplicados. A dependência relativamente a outras instituições e serviços acaba por ser, do seu ponto de vista, algo limitador e negativo (nível dos tribunais). Os procedimentos são bastante burocráticos, demorados e não vão ao encontro das necessidades das vítimas.</p>	<p>“(…)há um conjunto de medidas e de apoios por exemplo que se prende com a habitação, é um problema que nós nos deparamos e nos temos vindo a deparar nos últimos anos têm saído uma série de instruções e protocolos que são feitos no sentido de privilegiar a atribuição de habitações a custos controlados a mulheres vítimas de VD, o problema é que isso na prática acaba por não acontecer”.</p> <p>“(…) depois acaba por falhar, não é este sistema acaba por falhar, são medidas que são politicamente anunciadas, mas depois na prática não existem, pelo menos não existem como deveriam existir.”</p> <p>“(…) envolve acima de tudo estarmos dependentes de terceiros.” “(…) mas estamos sempre dependentes muitas das vezes, daquilo que é a boa vontade ou não desses serviços para fazerem as coisas de modo a salvaguardarem as vítimas vá ao fim ao cabo...porque mesmo do ponto de vista legislativo nem tudo está contemplado (...)”.</p> <p>“mas depois isto acabam por ser procedimentos com alguma burocracia que acabam por não ser uma resposta no imediato que não vá ao encontro das necessidades da vítima, daí se calhar, se recorrer à estratégia de afastar a vítima que nos dá uma garantia no imediato de que realmente não vai ali haver contactos entre o homem”.</p> <p>“Às vezes temos as maiores aberrações e é uma frustração brutal nós estarmos a trabalhar num determinado sentido, a remar num determinado sentido e depois as coisas chegam ao tribunal e vimos que o agressor acaba por ter conhecimento de onde está a vítima (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Soluções para as frustrações</b>	<p>Defende que as medidas de afastamento são injustas e que deveria ser o agressor a sair de casa e não a vítima, revela esperança que esta seja uma solução que minimize as consequências negativas na vítima. No que toca às leis existentes, mas que não são aplicadas na prática, considera que é necessário sensibilizar as pessoas e os decisores e envolvê-los nas problemáticas.</p>	<p>“Agora aquilo que realmente acontece a vítima é afastada do agressor, é logo aquilo que é feito pelo menos que está preconizado fazer é afastar a vítima do agressor, na minha perspectiva não concordo acho que deveria ser ao contrário, acho que não deveria ser a vítima a sair mas sim o agressor e estou na esperança que nós consigamos lá chegar daqui por uns anos, porque acho que isso é que será o mais adequado”.</p> <p>“é muito complicado de se resolver, porque envolve nós nos reunirmos com as pessoas, envolve nós sensibilizarmos as pessoas os decisores, envolvê-los nesta problemática, que tenham um entendimento da problemática diferentes, que sejam sensíveis (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>	A construção de um novo projeto de vida deve ter como agente principal a própria vítima, deve ser ela a pensar e decidir quais os seus objetivos e as suas vontades.	“o projeto de vida é sempre feito com base naquilo que as mulheres... daquilo que são os seus objetivos isso tem de ser, têm de ser as mulheres a determinar, a pensar e a estruturar o seu projeto de vida”.
	<b>Papel dos técnicos</b>	A função dos técnicos neste projeto deve ser o de ouvir, acompanhar, apoiar e incentivar aquelas que são as decisões das mulheres.	“Não é esse o nosso objetivo, o nosso objetivo é que as pessoas consigam pensar por si, consigam definir o seu percurso... obviamente nós estaremos cá para orientar, para apoiar, para acompanhar, para incentivar, mas serão sempre estas mulheres a determinar o qual vai ser o seu projeto de vida não é?!”.
	<b>Papel conjunto</b>	O percurso de intervenção deve ser construído em conjunto tendo como objetivo a reconstrução da história de vida destas mulheres. Para isso é realizado um plano de intervenção individual onde são estabelecidas algumas ações e objetivos prioritários.	“Nós iremos ao longo do nosso percurso de intervenção e de acompanhamento vamos delinear em conjunto, vamos ouvir aquilo que estas mulheres têm para nos dizer e vamos estruturar um plano de intervenção (...)”.
	<b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>	Os planos de intervenção variam de mulher para mulher e tendo em conta os objetivos que vão sendo atingidos. Após estabelecidos os objetivos é feita uma avaliação dos mesmos onde se vão analisar as conquistas e os impedimentos para o alcance desses objetivos. Face aos	“(...) um plano individual de intervenção onde são definidas algumas ações que são identificadas como prioritárias durante um processo de acompanhamento em casa abrigo podemos ter vários planos de intervenção, portanto por isso será algo que é dinâmico e que tem a ver com aquilo que vai ser o percurso que cada uma vai fazendo e os objetivos que vão atingindo não é?!” “E obviamente aquando da chegada de um agregado familiar a uma casa abrigo serão identificadas algumas necessidades e vamos definir essas ações, esses objetivos como prioritários, vamos definir timings para atingir essas objetivos, depois vamos avaliá-los vamos ver que objetivos é que já foram atingidos, se já foram se não foram, porque é que não foram? Ok, vamos pensar sobre isto, vamos refletir que impedimentos é que houve, que situações é que surgiram, vamos tentar aqui arranjar outras estratégias,

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>impedimentos encontrados são definidas estratégias. Os objetivos devem ser alcançáveis.</p>	<p>vamos pensar noutras estratégias, tentar orientar sempre para objetivos que sejam alcançáveis.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
<b>Resiliência e Bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>	Entende a resiliência como algo complexo, uma vez que cada caso é um caso e cada mulher tem as suas características e recursos. Considera importante adequar o processo de intervenção e as expectativas. Elabora uma relação direta entre resiliência e vulnerabilidade.	<p>“Bem isto da resiliência tem muito que se lhe diga, isto é complexo porque para já aquela velha máxima que nós muitas vezes utilizamos “cada caso é um caso”, isto verifica-se aqui, aplica-se aqui cada caso é verdadeiramente um caso e cada mulher, cada vítima é diferente e a forma como...todos nós somos diferentes desde logo, do ponto de vista genético, temos características diferentes e isso... a forma como nós reagimos a um mesmo estímulo é diferente e, portanto, quando nós estamos a falar de violência doméstica e quando estamos a falar da capacidade que cada um tem de ultrapassar estes problemas os quais foi vivendo e de se adaptar é diferente.”</p> <p>“Depois nós temos obviamente entender isto, entender que tipo de pessoa nós temos à nossa frente e tentarmos trabalhar aquilo que são as vulnerabilidades, a resiliência na minha perspetiva está diretamente relacionada com a vulnerabilidade, uma pessoa mais ou menos vulnerável vai ter maior ou menor capacidade de resiliência, portanto, penso que é muito por aqui.”</p>
	<b>Fatores de proteção</b>	Enuncia como fatores facilitadores de resiliência as pessoas com personalidades mais criativas, pessoas que não cortam com os laços familiares e que mantêm uma estrutura de personalidade ou afetiva com alguém.	<p>“Desde logo há...pode haver um conjunto de fatores que condicionam ou facilitam (...)”.</p> <p>“Ora pessoas com outro tipo de recursos que conseguem, pronto que se calhar têm uma personalidade um bocadinho mais...que são mais criativos ou que são mais (dificuldade de expressão) pessoas que não cortaram os laços com a sua família por exemplo, que mantêm uma estrutura de personalidade ou mesmo afetiva com alguém...isto podem ser fatores que potenciam a sua capacidade depois de sair de um processo destes complexo, como o processo da violência doméstica.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Fatores de risco</b></p>	<p>Enuncia como fatores que dificultam a resiliência a psicopatologia, o contexto económico, o contexto social, o isolamento, falta de acesso a uma rede de cuidados e de apoio, a falta de relação com os técnicos. Duração longa e contínua de relações violentas.</p>	<p>“Bem, isso também é complexo, isto é multifatorial, nós podemos ter... vamos lá ver... pessoas com psicopatologia por exemplo, vítimas com psicopatologia isto é logo um fator que pode condicionar não é ? a própria personalidade da pessoa, o contexto económico, o contexto social em que a pessoa vive, o isolamento que a pessoa possa ter estado, a falta de acesso a uma rede social de apoio ao serviços, a pessoa não ter uma relação estabelecida com os técnicos... tudo isso são fatores que podem...que podem não, que contribuem para tornar todo este processo mais complexo e a própria tomada de decisão de um pedido de ajuda ou para romper com a relação disfuncional é mais complexo.”</p> <p>“de outro modo é complicado nós conseguirmos chegar à pessoa, isso é muito importante, e às vezes não é fácil conseguirmos estabelecer ou a vítima estabelecer connosco uma relação de confiança, porque por vezes são histórias longas de violência, são histórias... são histórias... a pessoa não acredita no sistema, não acredita que é possível ser ajudada, não acredita que é possível, porque a pessoa por vezes vai num estado tal de fragilidade emocional que está descrente não acredita em nada (...).”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Trabalhar a resiliência</b></p>	<p>Considera que se deve trabalhar a resiliência mediante as vulnerabilidades da vítima. Que é preponderante estabelecer uma relação de confiança e empática com as vítimas. É feito acompanhamento individual e em grupo, mas considera que o acompanhamento em grupo pode dificultar a resiliência.</p>	<p>Nós temos de perceber quem temos à nossa frente, quem temos connosco e mediante as suas vulnerabilidades e mediante as suas dificuldades temos que tentar trabalhar isso, mas há aqui uma questão que me parece fundamental que é a relação que é criada. Nós temos que conseguir estabelecer uma relação, um vínculo...um bom vínculo, uma boa relação, uma relação de confiança com a pessoa e a pessoa connosco, isso é primordial para que nós consigamos chegar à pessoa e a consigamos ajudar e consequentemente para que a pessoa se sinta ajudada não é?!".</p> <p>“(...) e, portanto, nós temos de adequar o nosso processo de intervenção em função da avaliação que vamos fazer e da pessoa que temos à nossa frente. Isto não, não podemos ver isto como algo estanque ou parametrizado que é igual para todos, não pode ser, tem de ser adaptado daí aquilo que eu falava ao início, aquilo que são as nossas expectativas relativamente ao sucesso ou ao insucesso, nós não podemos aqui criar parâmetro rígidos porque depois as coisas não se aplicam assim, nós temos que ter uma certa plasticidade e conseguirmos adequar a nossa intervenção em função daquilo que são as necessidades daquela pessoa e dos recursos que cada um tem ou não.”</p> <p>“Nós fazemos acompanhamento psicológico individual, temos também momentos de grupo. Agora obviamente todo este tipo de apoio as pessoas não são obrigadas a tê-lo, as pessoas têm que identificar isso como uma necessidade, é um serviço, é um apoio que está disponível e que é disponibilizado. Agora há muitos casos ou nalguns casos isso não é identificado como uma necessidade prioritária e também na minha perspectiva pode ser um fator que condiciona o processo de resiliência.” “Porque é importante que a pessoa esteja bem, que consiga ultrapassar aquilo que são as suas vivências passadas, associadas a este fenómeno da violência e dos maus tratos, para conseguir no futuro ultrapassar esses aspetos menos positivos da sua vida em força para se catapultar para a sua vida futura, nessa perspectiva pronto...”</p> <p>“mas há aqui uma questão que me parece fundamental que é a relação que é criada. Nós temos que conseguir estabelecer uma relação, um vínculo...um bom vínculo, uma boa relação, uma relação de confiança com a pessoa e a pessoa connosco, isso é primordial para que nós consigamos chegar à pessoa e a consigamos ajudar e consequentemente para que a pessoa se sinta ajudada não é? de outro modo é complicado nós conseguirmos chegar à pessoa, isso é muito importante (...).”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Estratégias para promover a resiliência</b></p>	<p>Afirma que é importante trabalhar as questões relacionadas com a violência de forma a dotá-las de competências e informação. Esta desconstrução permite às vítimas estabelecerem uma relação de semelhança com a sua história de vida e identificarem a sua relação como uma relação violenta. Muitas das vezes estas mulheres já lidaram com a violência na sua infância e acaba por estar enraizado na sua perceção daquilo que é uma relação normal.</p> <p>Assim é importante dar competências, informar e trabalhar sobre estas questões.</p>	<p>“Obviamente que nós também fazemos aqui na nossa intervenção, é algo que nós ah... focamos muito o... o trabalhar as questões que dizem respeito à violência com estas mulheres, que estas mulheres consigam entender o que é que é a violência. O que é que é uma relação violenta, os tipos de violência que existem. Muitas das vezes percebemos que as mulheres não conseguem identificar algumas situações como situações violentas, curiosamente.”</p> <p>“o que me parece muitas das vezes, por muitas estratégias que nós possamos ter... ah...se a luz não se acender lá dentro, ou a campainha não tocar lá dentro, em que a pessoa sinta, é agora... eu estou preparada, neste momento eu estou preparada eu já não quero isto. Se essa campainha não toca... nós podemos tentar, mas se calhar vamos conseguir dotar esta pessoa de algumas competências, vamos conseguir que esta pessoa esteja mais forte, mas se calhar não vamos conseguir que esta pessoa naquele momento rompa com aquela relação.”</p> <p>“(...) Portanto, é preciso fazer aqui uma desconstrução de tudo isto que as pessoas entendem o que é que é uma relação saudável e o que é que é uma relação disfuncional, o que é que é violência e o que é que não é violência, os mitos associados à violência, o próprio comportamento dos agressores, as tipologias de agressores, como é que os agressores agem, e quando nós falamos muitas vezes disto ah... há vezes que há reações curiosas, porque isto está descrito na literatura, está estudado, é daquelas coisas que até vem escritas nos livros. Há coisas que não vêm escritas nos livros, mas há outras que até vêm escritas nos livros, não é?! E isto é uma delas. Quando abordamos estas questões, relativamente aos agressores e algumas características que depois elas identificam nos seus agressores, ficam muito surpreendidas.</p> <p>“Mas como é que vocês sabem? Se vocês não tiveram lá, não presenciaram”. É que nós conseguimos relatar coisas com pormenor que depois elas identificam. “Epá ele realmente fazia isso, ele comportava-se dessa maneira, é mesmo isso”, não é?! E aquilo faz refletir, faz acender a luz lá dentro, não é?! E, portanto, fazemos muito este trabalho com elas ah... (...)”</p> <p>“mas pronto, mas muitas das vezes não é o suficiente para que essa relação seja rompida na totalidade, mas lá está, estamos a dar competências, estamos a informar, estamos a trabalhar, não é?! Se calhar num futuro próximo, a luz vai acender mesmo e se calhar vamos conseguir que aquela pessoa corte uma vez por todas com aquela relação e com outras.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<b>Trabalhar o não retorno à relação</b>	Considera que a pessoas tem de querer e estar preparada. Para isso é também necessário dotar as pessoas de competências, torná-las mais fortes.	
	<b>Casos de sucesso</b>		“(...)o sucesso uma pessoa que saiu, que rompeu com a relação disfuncional, que faz o percurso na casa abrigo, que arranja um trabalho, arranja uma casa e se autonomiza e segue a sua vida...um caso de sucesso pronto...ahh..mas eu penso que podemos ter outros casos de sucesso, vamos bater um bocadinho naquilo que eu disse anteriormente, eu acho que cada caso tem de ser visto e analisado de uma forma particular, porque cada caso tem a sua complexidade, tem os seus pormenores e para que este sucesso vá pleno seja alcançado tem de haver aqui por parte da vítima... ela tem de querer do ponto de vista daquilo que são as suas motivações, esta pessoa tem que decidir, mas decidir por ela de uma forma pensada, consciente, refletida que realmente aquilo que quer é mudar de vida...”
	<b>Casos de insucesso</b>	Considera não existirem casos de insucesso pelo, uma vez que existe sempre “algo” que fica e que pode servir para o futuro da vítima.	“portanto agora casos de insucesso, casos de insucesso, pronto eu não acho que haja casos de insucesso pleno também, não acho que haja, acho que alguma informação, alguma competência lá fica, agora todos aqueles casos que estão connosco e principalmente aqueles casos que fazem um percurso até de alguma forma longo connosco e depois que de alguma forma acaba por regressar par ao agressor, depois de uma séria de indiligências feitas, depois de...ahh... de...de uma série de avanços em todo o processo...depois haver retrocessos, claro que não ficamos animados, não ficamos satisfeitos com isso, não gostamos que isso aconteça, mas obviamente temos que respeitar as pessoas, nós acima de tudo temos de respeitar a individualidade de cada pessoa e respeitar as suas decisões (...)”

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Origem e causa das forças</b></p>	<p>Tendo em conta o exemplo de sucesso anteriormente relatado, considera que o facto de ter saído várias vezes de casa acabou por dotar esta vítima de uma capacidade diferente para encarar a violência assim como permitiu que esta fosse definindo muito bem os seus objetivos e a sua saída de casa efetiva.</p> <p>Em contexto de casa abrigo foi ajudada a desenvolver e programar o seu próprio projeto de negócio, tornando-se assim mais independente.</p>	<p>“Mulheres que vinham com histórias de vida muito complicadas, com percursos longos de violência, mas com uma força imensa, com uma vontade de mudar, de se transformarem brutal. E isso obviamente nós sentindo esse “feedback” que as pessoas nos vão dando ao longo do acompanhamento, que o nosso apoio também auxiliou e permitiu ser um agente de mudança naquela vida, obviamente para nós é um motivo de grande satisfação, não é?! E dever cumprido.”</p> <p>“Provavelmente o facto de ter já várias saídas de casa, se calhar contribuíram para que esta mulher conseguisse ter uma capacidade diferente de encarar a violência de qual era vítima, utilizar estratégias de conseguir sobreviver e de programar aquilo que acabou por ser a sua caída e de ir definido muito bem os seus objetivos, porque ela quando nós chega, já chega com os seus objetivos definidos . Era ponto assente que voltar para aquela relação acabou, já estava bem definido.”</p> <p>“Depois todo o outro percurso e o facto de ter, porque isso já foi connosco de se ter aventurado numa, numa perspetiva de empreender, ser empreendedora e criar o seu próprio negócio, conseguir apoios, isso já foi aqui connosco, já foi pensado aqui connosco e portanto que acabou por contribuir também para ela se sentir ainda mais realizada e mais forte, cada vez mais forte não é? E acabou por ter um impacto muito grande na vida dela, porque passar de uma pessoa completamente submissa, dependente do agressor, para uma pessoa empresária de sucesso, isto é passar do 8 par ao 80, portanto foi bastante...bastante...bastante bom acompanhar este processo.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Origem e causa das fraquezas</b></p>	<p>Considera que muitas das vezes a causa das suas fraquezas deve-se ao facto de a decisão de romper com a relação ter sido reativa a algum acontecimento e não por vontade. Acrescenta outros fatores de risco como: personalidades mais dependentes, a dependência financeira, agregados familiares muito grandes, fracas habilitações e ainda a dependência emocional. Outro fator prende-se com o facto de muitas mulheres acreditarem que o marido vai mudar e que foram acontecimentos recentes e, portanto, estão presas a esses mesmos momentos.</p>	<p>“tem que ser, porque por vezes acontece casos de mulheres que nos chegam, mas que chegam obrigadas...obrigadas do ponto de vista do tribunal, ou por causa dos filhos com a ameaça de lhe serem retirados os filhos se não saírem daquela relação afetiva e isto não são ou podem não ser motivos suficientes para que esta mulher rompa com aquela relação, rompa com aquele agressor...”</p> <p>“para já lá está pode, esta vontade, este desejo, esta intenção de romper com a relação pode não estar bem amadurecida, essa decisão pode ter sido uma decisão reativa a um acontecimento e não estar bem interiorizada. Depois temos aqui alguns fatores...fatores de risco...personalidades mais dependentes, por exemplo o facto de algumas situações o agressor possa proporcionar à vítima algum nível de vida, o acesso a determinados...sei lá...ter um determinado nível de vida... isto pode ser um fator que poderá contribuir para a pessoa perpetuar aquela relação ou para a pessoa voltar para aquela relação. Por vezes o facto de agregados familiares grandes, mulheres com muitos filhos, com fracas habilitações, onde os trabalhos que vão encontrar são trabalhos com baixa remuneração pode ser um fator que pode propiciar o retorno à relação, os próprios filhos pressionarem a própria mãe a regressarem à relação...ahh... a dependência emocional, porque se normalmente uma pessoa vive com outra ou se iniciou uma relação afetiva com outra pessoa é porque gosta dela não é?! E à exceção da independência emocional que não é fácil de cortar e consegue-se outra coisa, o... (...)”</p> <p>“Há outras que não, há outras que até dizem, que conseguem relatar, ah... situações mesmo de anos, bons anos e uma convivência saudável, de uma convivência boa, mas que a partir de um determinado momento a relação mudou, mudou e o agressor passou a comportar-se de uma maneira diferente. Portanto, também isto aqui pode ser um fator que faça com que a vítima chegue e volte para o agressor, pelos bons momentos que viveu, na expectativa e na esperança dele voltar a ser a pessoa que era.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		<p>Acresce ainda o facto de algumas mulheres já terem presenciado relações violentas. Nomeadamente na família e, portanto, formam construções erradas daquilo que é uma relação normal.</p>	<p>“Porque aquilo é tão normal, está tão enraizado, faz tão parte da rotina daquelas pessoas, e muitas das vezes já fez parte, porque já os seus pais eram agressores, também, da mãe, e esta mulher quando cresceu, cresceu no seio daquela família e aquilo era tudo normal. Portanto, não convivem com outra realidade, e depois quando conhece o namorado ou o companheiro ah... aquele companheiro também vai tratar da mesma maneira que o pai tratava a mãe. Portanto é tudo natural, é mesmo assim.”</p> <p>“porque por vezes são histórias longas de violência, são histórias... são histórias... a pessoa não acredita no sistema, não acredita que é possível ser ajudada, não acredita que é possível, porque a pessoa por vezes vai num estado tal de fragilidade emocional que está descrente não acredita em nada, que acha que não vai ser capaz, e portanto não é fácil, e é legítimo (...).”</p>
	<p><b>Fatores que incentivam a denúncia</b></p>	<p>A maioria dos casos que conhece já vêm formalizados. As autoridades quando são chamadas debloqueiam o processo da denuncia e mesmo que a vítima não queira, por se tratar de um crime público, a denuncia é feita.</p>	<p>“Normalmente estas questões da violência doméstica como acontecem num espaço familiar ah... normalmente, isto acaba por as identidades policiais, as autoridades policiais acabam por ser chamadas, geralmente ao local, onde está a acontecer a situação. Ou chamada pela vítima ou por vizinhos ah... e portanto, automaticamente a partir do momento em que as autoridades são chamadas ao local, ah... eles têm de levantar um auto, isso é obrigatório. Mesmo que a vítima não queira, é desbloqueado logo esse processo. E, portanto, na grande maioria dos casos, que eu tenho conhecimento, o procedimento acaba por ser este.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		<p>Depois existem outros casos em que a vítima programa a sua saída e conta com a ajuda e apoio dos serviços que a orientam da melhor maneira. Por vezes existem casos em que a denuncia ainda não vem feita quando chegam à casa abrigo, sendo esse aspeto trabalhado.</p> <p>Considera que existem pessoas com maior capacidade de ultrapassar condições adversas.</p>	<p>“às vezes a denuncia acontece quando nos chegamos já a casa abrigo, por exemplo. Não é que nós obrigamos as vítimas a apresentar denuncia, não obrigamos, mas ah... é algo que nós tentamos trabalhar por considerarmos que é importante, se há um criminoso, que esse criminoso seja punido, seja julgado, seja punido por aquilo que fez. Portanto, ah... Mas geralmente são poucos os casos em que não, em que a denuncia é apresentada, geralmente, 90 e muitos porcentos dos casos daqueles que nos chegam, a denuncia já vem formalizada.”</p> <p>“Há outras situações, que até acontecem de maneira diferente e que a vítima até consegue programar a sua saída, porque até já contactou ou mantém alguma relação com algum, algum, algum serviço de apoio, que vão fazendo um acompanhamento, e esse serviço de apoio vai também fazendo um aconselhamento de como fazer, e a melhor maneira de fazer, porque às vezes isto em função das características do agressor é importante nós conseguirmos planejar a saída da vítima para que ela não venha a ter mais problemas (...).”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<b>Fatores que condicionam a denúncia</b>	<p>Enuncia como fatores que condicionam a denúncia o facto de a vítima estar num estado de descrença e de desmotivação. O medo de represálias é outro dos fatores. Considera também que existem pessoas com menos capacidades de ultrapassar as situações mais adversas.</p>	<p>“Os fatores que dificultam. Por vezes quando a vítima não vem, não vem com motivação suficiente para, ou não está com motivação suficiente para cortar com aquela relação ah... normalmente não quer apresentar ah... e não quer colaborar com a polícia, com os tribunais ah... Por outro lado também, o receio de poder ter represálias por parte do agressor, ah... Por vezes, também alguma descrença relativamente ao sistema, não é?! Não se sentir devidamente protegida, achar... porque isto às vezes o agressor deixa a vítima num estado em que a faz acreditar que ele é capaz de tudo e alguma coisa, que ele é capaz de mover montanhas ah...”</p> <p>“Ela fica numa situação tal, de desproteção e fragilidade tal, que acredita que aquele indivíduo é capaz de tudo e mais alguma coisa e, portanto, a descrença vai ser muito grande, o receio vai ser muito grande ah... Isto depois nós conseguirmos desmontar isto tudo, nem sempre é fácil, nem se sempre se consegue num curto espaço de tempo”.</p> <p>“porque nós estamos a falar do acolhimento temporário não é, desmontar isto tudo não é fácil... não é fácil... muitas vezes são muitos anos e depois lá está depende da pessoa que temos à nossa frente, se forem pessoas que até têm alguma capacidade ou mais alguma capacidade de ultrapassar estas situações mais adversas, há outras que não têm tanta capacidade e portanto...”.</p>
	<b>Resiliência profissional</b>	<p>Relata que os casos que chegam à instituição são bastante complexos, sendo os casos de violência bastante graves. Tenta acreditar que não existem casos de insucesso de forma a lidar melhor com os retrocessos que acontecem durante o processo de acompanhamento.</p>	<p>“mas acho que fico sempre com esta consciência de que mesmo que haja um retrocesso que alguma coisa de positivo ficou, pode ser uma mais valia no futuro e se calhar foi algo que eu também arranjei para eu ultrapassar...para lidar melhor com estas situações não sei, mas acredito nisso...”.</p>



## Entrevista II

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Profissional de intervenção Social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>	Considera que os desafios são das próprias mulheres e que o papel das técnicas é o de acompanhar, apoiar e mostrar que existem outras realidades e possibilidades. Afirma que são as próprias mulheres que têm de acreditar nessa mensagem e sobretudo em si próprias.	“ahh, os maiores desafios não são nossos, mas das mulheres, de cada uma delas. Nós estamos como apoio, porque as mulheres têm vontade, as mulheres decidem, optam por sair ou não sair, o nosso apoio não só em casa abrigo, se a mulher optar por voltar para a relação a casa abrigo... mas a UMAR pode continuar a acompanhar com o centro de atendimento, portanto a decisão é dela! “Portanto acabar com esta relação e começar uma relação sem violência ou uma vida sem violência e acreditar nisto tem de ser as próprias mulheres, sobretudo acreditarem em si próprias. Nós só apontamos outro caminho, outra possibilidade...”.
	<b>Motivações no trabalho</b>		
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>	Não existe uma “fórmula” concreta e rígida para o sucesso e insucesso das intervenções.	“Quer dizer não sei se vinha com a ideia de que a pessoa entra, faz isto, isto, isto e isto, não podemos, porque cada pessoa que temos à frente é única...” “; para além de serem únicas e nós sermos únicas a relação que se estabelece também é única e, portanto, não lhe sei explicar muito bem (...)”.
	<b>Resiliência Profissional</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>	<p>O processo de encaminhamento é feito através de uma rede nacional e não diretamente com a casa abrigo, uma vez que é de morada sigilosa”</p> <p>O contacto e pedido de integração é feito pelas entidades de primeira linha e consoante a vontade e necessidade das mulheres</p> <p>Só integram mulheres em situações de risco e de perigo de vida.</p>	<p>“ O processo de encaminhamento é uma procura a nível nacional, as casas abrigo são de morada sigilosa, portanto ninguém nos vai bater à porta, não é suposto que saibam não é... e quando eu digo que não é suposto que saibam onde é, inclusivamente as entidades encaminhadoras (...) o local exato, porque nós protegemos mulheres que algumas estão em risco de vida, portanto é mesmo para desaparecer.”</p> <p>“ Portanto há uma serie de entidades de primeira linha que são os centros de atendimento, as técnicas da segurança social, as câmaras municipais, a CIG (Comissão para a Igualdade de Género), outras casas abrigo, acho que não me estou a esquecer de mais... os centros de emergência que existem agora, portanto têm os nosso contactos, portanto as pessoas chegam e se as pessoas quiserem casa abrigo, se quiserem e precisarem (...)</p> <p>“ só para aquelas situação em que estão em risco na relação e quando saem também continuam em risco e não há outras opções, não há família, não há outra opção, ou porque o sujeito conhece a localização de os outros familiares, em último caso então essas entidades que eu acabei de dizer fazem uma procura de casa abrigo a nível nacional através dos nossos contactos e depois se há vaga as pessoas são aceites, não faço entrevistas prévias, porque ou bem que a pessoa está em risco ou não está, portanto quando tenho vaga digo que sim e depois o que vier nós ajudamos.”</p>
	<b>Segurança</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Segurança em contexto de casa abrigo</b></p>	<p>Considera que cabe à mulher preservar a sua própria segurança, sendo que são sempre consciencializadas de que não devem levantar dinheiro, ao nível das escolas as pautas são afixadas com nomes diferentes daqueles que são os nomes das crianças. A morada é confidencial e é sempre dada a morada da sede para qualquer serviço e instituição.</p>	<p>“Para já transmitimos a mensagem de que a casa é de segredo absoluto (...)”  “ Ahh, portanto transmitimos até à exaustão que, portanto, cabe-lhes a elas preservar essa segurança e depois temos uma série de procedimentos sei lá, ninguém levanta dinheiro, se a conta for conjunta não pode levantar dinheiro na zona, nas escolas, nos centros de saúde, no hospital, elas são referenciadas com a nossa morada de sede que é esta apesar de não ser na zona percebe isso, fazemos reencaminhamento postal, portanto todas as cartas que vinham para ela chegam aqui, telefonemas fora de questão, porque um telefonema numa cabine...agora já nem há cabines telefónicas (risos), mas pronto identifica a zona, sei lá...mais coisas... nas pautas quando são afixadas nas escolas, os miúdos têm o segundo nome e o nome do meio por exemplo, têm outro nome... as transferências escolares são feitas com sigilo normalmente , portanto se eu quiser muito sigilo, muito sigilo, muito sigilo, depende do risco, posso acionar a (?), e portanto a escola nem sabe para onde é que a criança é transferida, porque geralmente fazemos o contacto com os diretores do agrupamento, é seguro, é claro que a escola de origem sabe qual é que é a escola que eu vou transferir os miúdos, mas não temos quebras de segurança a esse nível (...)”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b></p>	<p>Revela que já aconteceram situações em que a segurança foi quebrada, sendo essa segurança quebrada pelas próprias mulheres. Considera que quando isso acontece existe um retrocesso e uma nova vitimização, pois a mulher vai ter de ser transferida e, conseqüentemente, começar novamente do zero.</p> <p>As causas desta quebra prendem-se com o facto de a mulher ainda não ter a decisão bem tomada, ou porque entram em contacto com o agressor ou porque revelam a morada a terceiros.</p>	<p>“ se houver uma quebra de segurança e o agressor aparecer à porta, portanto tudo o que ela tiver conseguido perde, porque recomeça do zero, se tiver um emprego pois se eu a vou transferir para quilómetros de distância foi-se, as crianças se estiverem na escola e estão, porque a nossa parceria funciona muito bem e eu sou capaz de ter uma criança que entra hoje e amanhã está na escola na sala de aula, apesar de não estar transferido, porque nós aguardamos um certo tempo, mas está em aulas e portanto recomeça de novo, é mais uma vez vitimizada.”</p> <p>“Nós não mandamos nas mulheres! As mulheres sabem quais são as regras, trabalhamos, tento sempre dizer isso, numa base de honestidade, se alguma delas, portanto tomar a decisão “olhe vou dar mais uma oportunidade”, eu por mim exijo é que seja sincera e amigas como dantes não é, certo.”</p> <p>“não tou a dizer que não existam quebras de segurança ao longo destes 15 anos, mas geralmente são as próprias, ou porque não têm a decisão bem tomada e entram em contacto com o sujeito ou porque as vezes confiam em terceiras pessoas e depois acabam por dizer ao sujeito, quando isso acontece, já tive duas ou três vezes o sujeito a bater à porta, é claro que a senhora tem de sair dali, das duas uma ou vai com ele porque se foi iniciativa dela, ou então é claro que o sujeito não entra, é claro que tenho de chamar a policia e se foi uma quebra de segurança que não foi dela tenho que a transferir, mas pronto isso é aborrecido.”</p>
	<p><b>Facilidades no contexto da segurança</b></p>	<p>Revela como facilidade a parceria que têm com as escolas e a facilidade em transferirem as crianças de escola.</p>	<p>“as crianças se estiverem na escola e estão, porque a nossa parceria funciona muito bem e eu sou capaz de ter uma criança que entra hoje e amanhã está na escola na sala de aula, apesar de não estar transferido, porque nós aguardamos um certo tempo, mas está em aulas e, portanto, recomeça de novo, é mais uma vez vitimizada”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Experiência de VVD - Frustrações e satisfações</b>		
	<b>Experiência dos técnicos - Frustrações e satisfações</b>	Condira que atualmente a rede funciona bem e que se as mulheres quiserem facilmente são acolhidas e ajudadas.	“ahh é fácil, neste momento a rede, acho que a rede está bem montada, há uns anos... por exemplo nós temos a primeira casa abrigo da rede pública que abriu em 2002, aí sim era difícil, neste momento são 39 e, portanto, há respostas se as mulheres quiserem eu penso que não há dificuldade.”
	<b>Soluções para as frustrações</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>	Aponta que a construção de um novo projeto de vida é sempre conduzida pela vítima.	“Projeto de vida é feito pela própria volta a dizer certo”
	<b>Papel dos técnicos</b>	O papel dos técnicos é seguir as orientações, objetivos e necessidades relatados pelas mulheres.	“Não sei, nós não mandamos nas mulheres, não pretendo isso, portanto a mulher é que nos diz o que é que acha que precisa para se organizar, pode ser muita coisa sei lá...”
	<b>Papel conjunto</b>		
	<b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>	É feito um projeto de vida de acordo com aquilo que é necessário fazer para que a mulher se possa organizar. Corre de acordo com as expectativas, os desejos e a recetividade de casa pessoa. A etapa mais difícil prende-se depois com o pós-saída (ao nível da habitação e do tempo que é necessário para chegar ao fim do processo)	“é claro que em alguns projetos corre melhor, noutras corre menos bem, depois também vai ao encontro das expectativas e dos desejos de cada pessoa e da recetividade.” “a mulher é que nos diz o que é que acha que precisa para se organizar” “A dificuldade depois no pós saída prende-se muito com a habitação que é caríssima, estamos a falar de mulheres, famílias monoparentais, ordenado mínimo, algumas com dois/três filhos, com rendas de 200/300 e tal euros fica complicado. Há algumas possibilidades de solicitar uma coisa social, mas é assim as mulheres também não têm todas de ir viver para bairros sociais, nem essa resposta serve todas as mulheres , geralmente nós utilizamo-la como agregados maiores de três/quatro filhos, mas no fundo é arranjar um emprego, fazer a sua poupança, tratar das questões associadas à denuncia, geralmente não há... o tempo que decorre em casa abrigo, por vezes não chega para chegar ao fim do processo, tratar das responsabilidades parentais, entrar com o processo de divórcio.
	<b>O projeto de vida</b>	A entrevistada dá exemplos de algumas mulheres e de como foi feita a sua reconstrução. Assim aponta o regresso de mulheres estrangeiras ao seu país de origem, outras como	“pode ser, já tive, os mulheres estrangeiras a regressar ao país de origem por exemplo, já tivemos mulheres que os familiares são opção e, portanto, a médio prazo, vão-se deslocar para outra parte do país, já tivemos mulheres em que, portanto, a família não é opção porque a situação é de risco e há a possibilidade de ele a perseguir e começam mesmo do zero, portanto passa por arranjar um trabalho e ter autonomia financeira, resolver as questões jurídicas, ah...por as crianças na escola, portanto fazer uma vida

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		<p>não têm familiares ou estes não são opção têm mesmo de começar do zero que passa por arranjar trabalho e ter autonomia financeira, resolver questões jurídicas, colocar as crianças em escolas. Aponta que este processo será mais facilitado se as mulheres tirarem vantagem da gratuidade da resposta casa abrigo e pouparem dinheiro para a sua futura autonomização.</p>	<p>normal que é sair de manhã, meter as crianças na escola, ir trabalhar, poupar algum dinheiro convém, porque a resposta é gratuita 100% e, portanto, se as pessoas chegarem ao fim do mês e não pouparem dinheiro será difícil quando saírem e com menos condições do que se poupassem, porque na realidade podem poupar tudo, não pagam comida, gás, luz, medicação, escolas, portanto é uma oportunidade para fazerem um pé de meia, porque esse dinheiro é preciso.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
<b>Resiliência e Bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>	<p>Afirma que há medida que as mulheres que vêm frutos do seu esforço e trabalho, começam a acreditar que são capazes. O contacto com outro tipo de relações, agora mais empáticas e sem violência também contribui para este acreditar.</p> <p>A resiliência, segundo a entrevistada, é um processo que depende muito da história de vida da pessoa, sobretudo a infantil e dos apoios que tem.</p>	<p>“Algumas mulheres são muito resilientes (risos), não sei, eu acho que à medida que as mulheres vão experimentado outro tipo de relacionamento que são empáticas, que vão construindo qualquer coisa como o seu trabalho, o seu dinheiro, elas próprias vão percebendo que são capazes, portanto é um processo que depende muito da história pessoal de cada uma, depende muito, sobretudo da história infantil, depende muitos dos apoios que tem , depende muito...”</p>
	<b>Fatores de proteção</b>	<p>Considera que os fatores de proteção, que dependem das histórias de vida pessoais de cada um, estão ligados à autoestima, ao acreditar, à confiança- “eu não preciso disto”.</p>	<p>“Eu acho que tem a ver com as histórias pessoais de cada um, isto tem a ver um bocadinho com a minha formação, porque nós somos um bocadinho o que fizeram de nós e portanto se temos cá as bases para o mínimo de autoestima, o mínimo de acreditar, o mínimo de confiança, pode estas mais ou menos abalada, mas essas um puxãozinho vai e, portanto, digamos que há material para pensar “eu não preciso disto” de facto não preciso disto...quando não há é muito difícil.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Fatores de Risco</b></p>	<p>Assim como os fatores de proteção, considera que também os fatores de risco dependem das histórias de vida de cada pessoa. Acrescenta ainda as capacidades, o que cada um contruiu, o quanto se sentiu amado, as relações anteriores e a própria estrutura de personalidade.</p> <p>Aponta que um fator de risco é o facto de estas mulheres terem um grande vazio interior, fazendo com que não consigam estar sozinhas e, conseqüentemente, permaneçam na relação.</p> <p>Este fator só pode ser ultrapassado com a ajuda de psicoterapia profunda (prolongada no tempo). É necessário que estas mulheres consigam perceber o que lhes aconteceu na vida e porque é que toma as decisões que toma. É um processo bastante difícil e é necessário que elas, segundo a entrevistada, já tenham cá algo.</p>	<p>“volto a dizer é a capacidade, é o que cada um construiu, é as experiências de vida que teve, o quanto se sentiu amado, portanto eu acho que é uma coisa de estrutura de personalidade, de relações anteriores.”</p> <p>“há as vezes há mulheres que violência é assim o pico e depois para trás há um grande vazio, ou seja, o que elas não aguentam é estar sozinhas e para essas, mais vale uma má relação do que nenhuma, isso é mais difícil, mas também não é em seis meses (risos) que se trabalha isto, isto precisaria de uma psicoterapia profunda e era preciso também que estas, algumas destas mulheres, tivessem a capacidade para perceber também o que é que lhes aconteceu na vida que também não é seguro, saber o que é que raio me aconteceu e porque é que eu tomo as decisões que tomo, eu também tenho que ter algo cá já, porque se não é o suicídio, pronto.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<b>Trabalhar a resiliência</b>	<p>Revela que em algumas mulheres o trabalho é muito profundo, mas que o trabalho de psicoterapia não é realizado em contexto de casa abrigo, pois não é possível separar o papel de diretora técnica de psicóloga.</p> <p>Apesar disto, considera que o facto de estas mulheres estarem acompanhadas por técnicas 24h pode equivaler a muitas de sessões, uma palavra certa pode fazer toda a diferença. Revela que as mulheres sabem que podem contar com as técnicas para conversar, avaliar os prós e contras e pedir apoio. As mulheres têm responsabilidades e opções e têm os meios para avançar.</p>	<p>“Grande parte das mulheres percebe, de vez em quando, temos muitas mulheres que o trabalho é muito profundo, porque também...nós não somos uma comunidade terapêutica, o que não quer dizer que um dia na casa não equivale a não sei quantas sessões, porque são 24 sobre 24 horas, mas a nossa função não é fazer psicoterapia, a psicoterapia eu faço fora de casa, em parceria, nem quero saber é um espaço privado, não dá para despir a pele de diretora técnica e agora vamos aqui fazer psicoterapia, não dá. Mas de qualquer das maneiras ao longo dos relacionamentos diários durante meses, uma palavra certa ou...portanto faz muita diferença, portanto as mulheres sabem que podem contar connosco, sabem que não as tratamos como incapazes ou débeis mentais, têm opções e que assumem responsabilidades das opções que tomam, nós estamos disponíveis para conversar, para ver prós e contras tudo bem, agora a vida é delas, portanto no fundo têm os meios para, que podem...”</p> <p>“não têm despesas e sobretudo têm alguém que tem experiência e que pode servir de apoio para tirar duvidas para ver opções, o que for... a última palavra é delas, porque nós no fundo o que pretendemos é que elas saiam mais fortes, mesmo que voltem à relação saem mais fortes, sabem que há outras opções e nem é muito de nossa experiência situações de que chegam e depois voltam, algumas, mas não é o grosso, portanto...”</p>
	<b>Estratégias para promover a resiliência</b>	<p>Segundo a entrevistada, a estratégia é que o que seja construído seja a longo prazo e, portanto, existem algumas medidas assistencialistas que não são as mais indicadas, exceto alguns casos.</p> <p>Revela que também não existe um modelo específico de</p>	<p>“não somos muito apologistas de avançar por exemplo com o RSI, porque a ideia é seguir um emprego e o RSI não dá para nada (risos), mas há casos que por exemplo nós vemos, uma mulher que tem baixas escolaridade, não sabe ler nem escrever como já nos tem acontecido, mas nós também temos a ideia de que dificilmente acederá ao mercado de trabalho, nessas situações nós avançamos com todos os pedidos sociais possíveis e imaginários certo?! Mas agora regra geral até não, porque o que pretendemos é que, portanto, aquilo que consigam ali seja para o longo prazo, havendo uma série de coisas que temos de fazer, não é agora vem uma e fazemos isso, não é uma check-list , portanto temos</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		<p>trabalhar a resiliência, nem uma estratégia concreta. Considera que a base do trabalho tem de ser coerente, mas imensamente flexível, pois vai depender da pessoa com quem estão a acompanhar, das suas capacidades, do seu estado emocional.</p> <p>Para além de estarem 24h horas disponíveis para conversar, são por vezes feitos momentos em grupo (não obrigatórios), onde são lançados determinados temas pertinentes (direitos humanos, direitos das mulheres) e onde é feita pesquisa.</p> <p>No entanto revela, que não existe nem muito tempo, nem faz muito sentido, porque no fundo as mulheres estão em casa e querem fazer as coisas normais do dia-a-dia.</p>	<p>que ser...costumo dizer que somos coerentes, porque digamos que tratamos toda a gente pelos princípios básicos, mas somos imensamente flexíveis, porque depende da pessoa que temos à frente, depende da sua capacidade, do estado emocional que ela chega...”</p> <p>“nós estamos lá 24 sobre 24h e, portanto, estamos disponíveis a qualquer momento para uma conversa certo?! Também fazemos momentos de grupo, podemos introduzir um tema sei lá vamos falar do que elas quiserem, portanto é uma coisa que é assim não é o objetivo final, porque se as pessoas trabalham oito horas, não estão ali a olhar para nós, nem nós para elas a fazer... mas agora promovemos, tem de ser às tantas da noite, pelo menos às dez da noite que é quando as crianças estão a dormir e, portanto, podemos lançar um tema sei lá ou os direitos humanos ou os direitos das mulheres, portanto, nós dispomo-nos a falar sobre isso ou elas próprias vêm fazer pesquisa”</p> <p>“agora na realidade no fundo é como nós, as pessoas chegarem a casa, porque aquilo funciona como as pessoas estarem em casa, querem é não fazer nada (risos), sei lá ou então fazem as coisas normais, metem a roupa a lavar, vão estender a roupa, arrumam o quarto, vão tratar dos filhos, mas pronto sempre que possível...de vez em quando também fazemos coisas aqui (sede), as mulheres vêm se quiserem eu não obrigo ninguém a vir, sei lá...”</p>
	<p><b>Trabalhar o não retorno à relação</b></p>	<p>O trabalho na consciência de não voltarem para o companheiro é feito através de mensagens e informação como bater é crime, que aquela relação nunca irá ser</p>	<p>“As mulheres têm essa consciência, as mulheres têm essa consciência. Eu costumo dizer que ninguém melhor do que a própria significa o que é voltar, portanto não é a equipa médica que foi batida, humilhada. Às vezes umas até dizem que “gosto daquele homem, mas sei que não resulta” e, portanto tem de ser uma consciência delas, nós transmitimos até à exaustão que bater é crime, certo e que, portanto essa relação nunca irá ser satisfatória, porque não se baseia</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		satisfatória e que não assenta no respeito. No entanto considera que as mulheres já vêm com essa consciência e que não há ninguém melhor que as próprias para saber o que significa voltar.	numa premissa essencial que é o respeito, se estão com aquela pessoa qual é que é o projeto que se constrói?! Mas isso é uma coisa que a própria também tem de fazer, não é?!
	<b>Casos de sucesso</b>	Considera que o sucesso e insucesso são relativos, mas que os percursos de sucesso significam a organização de cada uma delas	“Pois sucesso e insucesso é relativo, é assim eu acho que cada mulher que se autonomiza é um percurso de sucesso e nós temos muitas que...por exemplo, o ano passado, nós acolhemos porque... 68 mulheres, 19 vão transitar, ou seja, significa que este ano lá estão, portanto aos 68 tiramos 19 ah...tiveram 30, quase 40 mulheres que se organizaram, cada uma das mulheres que se organiza é um percurso de sucesso ah...”
	<b>Casos de insucesso</b>	Considera que os casos de insucesso estão associados ao regresso da mulher ao companheiro, que varia com o grau de confiança pessoal de cada uma. A causa deste regresso, segundo a entrevistada, dá-se devido ao receio de não serem capazes de sair, de perderem o emprego, de não conseguirem sustentar os filhos e pagar as contas. Relata um percurso de uma mulher que apontava como causa do seu sofrimento o facto de o alegado agressor a levar a passear. Considera este	“De insucesso, tivemos... cada vez que as mulheres voltam, cada vez que voltam, algumas voltam, porque lá está é uma questão de confiança pessoal, que aconteça o que acontecer eu vou ser capaz de arranjar uma solução, mas não é fácil. Imagine-se com três filhos, partir para o desconhecido e, portanto, algumas mulheres voltam por causa deste receio, eu não vou ser capaz de sair daqui e depois eu perco o emprego e o que é que eu faço e como é que eu vou sustentar três filhos e como é que eu vou pagar as contas...”  “eu uma vez lembro-me de uma mulher que entrou a chorar e quando elas começam a chorar uma pessoa, a situação é difícil e é suposto que as pessoas não cheguem lá, exceto aquelas que enfim “finalmente vi-me livre daquele sujeito”, essas fazem o seu percurso e ela chorava, chorava, chorava, chorava e eu perguntei-lhe o que é que é ela estava a chorar e ela disse-me “de vez em quando ele levava-me a passear” bem isto é de uma pobreza, portanto esta mulher para ser capaz de se separar está a anos de luz e nem sei se é capaz, porque a dizer que as coisas boas únicas que encontrava era que de vez em quando a levava a passear, quer dizer fez-me lembrar que também levo a passear

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		exemplo um caso em que dificilmente a mulher se consegue separar, devido ao seu grande vazio interior.	o meu cão, portanto o vazio é tao grande, tão grande, tão grande que dificilmente...”
	<b>Origem e causa das forças</b>	A origem e causa das forças depende mais uma vez da experiência de vida, do quanto se sentiu amado, da estrutura da personalidade, das relações anteriores, da infância.	“é as experiências de vida que teve, o quanto se sentiu amado, portanto eu acho que é uma coisa de estrutura de personalidade, de relações anteriores.”
	<b>Origem e causa das fraquezas</b>	A entrevistada faz uma comparação entre aquelas mulheres que há primeira agressão conseguem sair da relação e aquelas demoram mais tempo, argumentado que o que difere umas das outras é o seu percurso de vida e infância. Aponta que é no pós saída que voltam os medos e as inseguranças, sendo a violência apenas o lado visível do Iceberg, existem muitos outros problemas que precisam de ser resolvidos (vazio interior, coisas que correm mal no passado).	“simsimsim e da origem das fraquezas, isto quer dizer há vários, há mulheres que à primeira bofetada depois saem “não eu não quero isto para mim” certo?! E há mulheres que são torturadas, massacradas e continuam. O que é que diferencia uma da outra? Eu acho que só pode ser, portanto, o seu percurso de vida, a sua infância... não posso ver outra coisa.” “de vez em quando há mulheres que eu estou a falar que se pudessem ficar na casa abrigo, ficavam para sempre e a coisa resultava, mas quando saem vêm os medos, vêm as inseguranças e isso nós não conseguimos resolver porque... portanto são essas que precisariam de muito mais, em que a violência, digamos que a violência...é um pequeno ponto, porque no fundo é muito mais, ou seja, há mulheres que à primeira bofetada ou à segunda saem, mas essas têm coiso...mas há outras que o vazio interior é tao grande, que as coisas correram tão mal lá para trás que...”
	<b>Fatores que incentivam a denuncia</b>	Um dos fatores que incentiva a denuncia é o facto de as mulheres já não sentirem tanta	“Eu acho que esse percurso já foi feito ao longo destas décadas, portanto já não é assim uma vergonha tão grande admitir que se é maltratada e as mulheres

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
		vergonha em denuncia o crime.	também não têm já grande dificuldade em fazer denuncia e, portanto, muitas chegam com isso já feito.”
	<b>Fatores que condicionam a denuncia</b>	<p>Faz a comparação entre mulheres que foram apanhadas desprevenidas numa relação violenta e outras em que a agressão acontece ciclicamente. Estas mulheres estão tão vulneráveis que fazem de tudo para preencher um vazio interior.</p> <p>Outro fator que condiciona pode ser a influência que a família tem e as mensagens que são transmitidas como ““não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida”</p>	<p>“... era preciso a coisa correr muito bem, portanto há mulheres que se enfiam numa relação violenta quase sem perceber, isto não é bem assim, porque de certeza deram sinais, mas pronto digamos que foram apanhadas desprevenidas e há mulheres que ciclicamente, isto é... são tão vulneráveis, tão vulneráveis que faz-se assim e elas mandam-se de cabeça para encher um vazio interior, portanto estas estão muito suscetíveis a serem uma, duas, três, quatro vezes e têm dificuldade em sair.”</p> <p>“Porque isso tem que ver com a visibilidade... fez-se um grande percurso, não é?! Aquela ideia de que eu tenho de aguentar, que às vezes também é mesmo transmitida pela família, a mãezinha diz “não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida”.</p>
	<b>Resiliência profissional</b>		



### Entrevista III

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Profissional de intervenção social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>	<p>Considera que os desafios passam pelo isolamento da casa abrigo e pelo tempo que passam dentro desse contexto. (pode ser ultrapassado com formações e com outros contactos).</p> <p>Outro desafio prende-se com o facto de lidarem com histórias difíceis.</p> <p>Considera ainda que a heterogeneidade da população também é um desafio, assim como o contacto com o outro e com a diferença.</p>	<p>“ Os desafios, então os desafios [risos]...em particular na casa abrigo o facto de, embora sejamos uma equipa multidisciplinar e sejamos muitas é um contexto muito fechado não é, portanto em que passamos muitas horas dentro de um edifício não é, muito fechadas e às vezes muito isoladas do mundo, é um desafio, mas que se ultrapassa através das formações e do contacto com o resto, portanto é uma população que traz muitas histórias não é...difíceis...”.</p> <p>“ Portanto a casa onde eu trabalho tem a capacidade para 40 utentes, está sempre cheia entre mãe e crianças e jovens, portanto a população é muito heterogénea entre idades e isso é um desafio diário... a relação com o outro não é, com o outro que é diferente e às vezes, tão tão diferente daquilo a que estamos acostumadas no dia-a-dia, não é? E pronto talvez isso...”.</p>
	<b>Motivações no trabalho</b>	<p>A imprevisibilidade do seu trabalho e a esperança de que as coisas corram melhor são as suas motivações.</p>	<p>“e isso é um desafio que depois ao longo dos anos nós vamos esperando cada vez melhor, não é?! Não é um trabalho que nós saibamos o que nos espera amanhã, há sempre esta imprevisibilidade que eu também gosto, esta crise-risco que pode não acontecer durante algum tempo, não é? Podemos ter fases de felicidade de cruzeiro que tudo corre muito bem e depois temos outras em que existem picos e isso é um desafio não é.”.</p>
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>		
	<b>Resiliência Profissional</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>	<p>Rede nacional onde existem centros encaminhadores e entidades específicas.</p> <p>O pedido é feito através de um contacto telefónico.</p> <p>É feito um breve relatório do agregado familiar.</p> <p>É feita uma triagem com o intuito de perceber se é caso para casa abrigo ou não.</p> <p>É feita uma avaliação do risco.</p>	<p>“pronto existe uma rede a nível nacional muito bem montada em termos de parcerias, portanto existem centros específicos de encaminhamento e entidades específicas encaminhadoras, portanto o exemplo de uma entidade que não é encaminhadora mas que pode causar alguma confusão, as comissões de proteção de menores, portanto não são entidades encaminhadoras, podem sim a comissão detetando, terem uma criança sinalizada que tendo numa situação de violência fazer ela própria a sinalização ou encaminhando a mulher para o atendimento, num centro de atendimento para vítimas de violência doméstica, é que estão espalhado por todo o país, portanto assim como as polícias que também não são entidades encaminhadoras (...)”.</p> <p>“(...) mas portanto que se chega sempre através de um pedido de encaminhamento, às vezes é um pedido telefónico em que não há um relatório elaborado, mas na maioria, na grande maioria das vezes existe um relatório breve com uma caracterização básica mínima do agregado em termos de dados sociais, dados demográficos, área de residência, ver a zona de risco que isso é importante não é?! Fazer uma mulher deslocar-se com os seus filhos e depois ali não ser o sítio certo por ser perigoso, porque tem familiares por perto, portanto todas estas questões são avaliadas e triadas antes do acolhimento.”</p> <p>“ porque são os centros de atendimento que devem fazer essa triagem se é um caso de casa abrigo que deve ser um recurso de última linha, ou se poderá haver outro tipo de recursos, familiares importantes, familiares próximos mas que oferecem segurança, até porque dentro do padrão da violência doméstica cada caso é um caso, nós não podemos...”.</p> <p>“É também feito com uma avaliação do risco sim, sim, que é feita antes também de entrar em casa abrigo. Agora se perguntar se existem casos de uma gravidade extrema em que a avaliação é feita de uma forma mais rápida, menos segundo os parâmetros certos, claro que sim não é, o objetivo é proteger a mulher e as crianças se houver.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Motivos para o acolhimento de mulheres VDD em casa abrigo</b></p>	<p>Medo de ficarem sem os filhos            Pressão de outras entidades e serviços.            Revela que podem ser acionados outros recursos e que nem todos os casos necessitam de acolhimento, sendo este um recurso de última linha. Essa triagem é feita pelos centros de atendimento, sendo decidido se existem outros recursos como familiares importantes ou familiares próximos que ofereçam segurança.</p>	<p>“Se me perguntar se algumas vão para que não fiquem sem os filhos, às vezes é acontece, porque a mulher em si se calhar até tinha outras alternativas, mas de facto a pressão de as outras entidades para que a criança saia daquele ambiente, mesmo que não seja uma vítima...diretas são todas as crianças que vivenciam a violência doméstica como diz a convenção de Istambul, mas toda a criança que vive num ambiente de violência tanta ou pouca está em risco, portanto e às vezes a mulher acaba por aceitar ou ser acolhida em casa abrigo ou...”            “portanto e às vezes a mulher acaba por aceitar ou ser acolhida em casa abrigo ou...porque são os centros de atendimento que devem fazer essa triagem se é um caso de casa abrigo que deve ser um recurso de ultima linha, ou se poderá haver outro tipo de recursos, familiares importantes, familiares próximos mas que oferecem segurança, até porque dentro do padrão da violência doméstica cada caso é um caso, nós não podemos...”.</p>
	<p><b>Segurança</b></p>	<p>A integração em casa abrigo pode ser um processo moroso, mas quando a mulher é de imediato retirada fica automaticamente protegida.            Quando a mulher não é logo retirada existe risco, porque a mulher continua com o agressor.</p>	<p>“Pronto isto é um processo que não é estanque, que pode ser longo... há situações muito dispare, pode haver uma situação em concreto de um ato violento e há uma denuncia e a situação é tão bem “atendida” ou é de uma gravidade tão grande em que a mulher é logo tirada com as crianças pelas entidades policiais, pode ser colocada numa vaga de emergência, numa casa de emergência, portanto e aí ela está absolutamente protegida.”            “ Depois há outras situações não é, em que a mulher apresenta queixa ou que alguém apresenta queixa, porque a violência doméstica é um crime público em que aí a segurança tem muito que se lhe diga, porque aí a mulher continua em casa com o alegado agressor e são ambos convocados, em momentos diferentes, para prestar declarações, portanto este pode ser um processo que não seja muito linear e que aí há de facto...existe risco e que nem todos os casos são casos para casa abrigo, nem todas as mulheres decidem que querem ir para uma casa abrigo e acho que aqui a vontade da mulher é preponderante não é.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Segurança em contexto de casa abrigo</b></p>	<p>Morada anonima  É fornecida a morada da sede  É trabalhada esta informação (confidencialidade da casa) com as mulheres e as crianças.  As próprias técnicas adotam a estratégia de não mencionar o nome e a localidade da casa.</p>	<p>“Várias coisas, portanto, eu falo da realidade que conheço que é da UMAR, portanto as nossas casas, a grande maioria ao longo do país, portanto falo da realidade que conheço. A morada é de morada anonima, portanto nós estamos na sede da UMAR, esta aqui é a morada de sede que consta em tudo, processo escolares, processos médicos, processos de tribunal, portanto toda a correspondência é enviada para aqui e depois distribuída pelas casas, portanto não é suposto a morada da casa ser conhecida, ser falada, muito menos nem sequer a localidade ou o concelho, portanto, todas nós enquanto técnicas da casa abrigo nos esforçamos a 100% para manter e para preservar esse anonimato, esta é uma informação trabalhada quer com as mulheres quer com os miúdos e os jovens para que não seja divulgada. Na casa onde eu trabalho posso dizer que tem sido muito bem preservado, não quer dizer que aqui ou ali não exista uma fugazinha de informação, mas tem sido muito bem preservado.”  “nós próprias não utilizamos nomes, não o verbalizamos no dia-a-dia, portanto isto é uma coisa que já está muito enraizada no nosso comportamento não é e de facto não se diz...há muitos anos que já não acontece assim nada de especial (...).”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b></p>	<p>As falhas de segurança são feitas pelas mulheres ou pelas crianças (as jurídicas iniciam-se e a criança passa a ir aos fins-de-semana a casa do pai).</p> <p>Revela que caso exista uma falha de segurança a mulher tem de ser transferida.</p> <p>Aponta que outras causas para que a falha possa existir são as redes sociais, os telemóveis (localizadores).</p> <p>Acrescenta ainda que é do interesse da própria pessoa preservar a confidencialidade e anonimato da casa.</p> <p>Os procedimentos de segurança variam consoante a situação de risco destas mulheres.</p>	<p>“Falhas de segurança quando existe ou é feita pela mulher, ou pelas crianças ou por exemplo imagine que as visitas à criança pelo progenitor se inicia ainda em casa abrigo, na altura em que eu comecei a trabalhar na UMAR isso não existia, os processos jurídicos eram muito mais lentos, hoje em dia estão mais céleres não é e acontece eu posso ter uma mulher há poucos meses e as jurídicas iniciam-se, portanto as crianças vão um fim-de-semana ao pai, vão uma tarde ao pai...é assim não é muito falado com a criança o sitio onde estão, mas a escola trabalhará mais isso, portanto é claro que nós falamos para a escola não dizer o nome”.</p> <p>“(…) mas se acontecer, se um alegado agressor nos bater à porta, depois o agregado tem de ser transferido não é, o que é uma grande chatice. Mas as escolas, por exemplo nos dias de hoje, já não é tão recente assim, uma forma de falhar a segurança são as redes sociais, portanto que minam tudo não é, portanto o Facebook, o Instagram, os próprios telemóveis têm localizadores, portanto todas as mulheres, toda a população que é integrada na casa é muito bem esclarecida do que é que deve fazer para garantir esse anonimato e esse segurança, sei lá 98% das vezes corre muito bem, porque também é do interesse da própria pessoa que ali está que assim seja não é, pronto agora dentro das mulheres acolhidas há umas efetivamente que correm perigo de vida e outras que não e aqui o medo também vai ao encontro depois dos nossos procedimentos de segurança.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Facilidades no contexto da segurança</b>	Quando a mulher é de imediato atendida e retirada da situação de perigo, passa a estar absolutamente protegida. Mesmo que não vá diretamente para a casa abrigo, fica numa casa de emergência.	“há situações muito dispare, pode haver uma situação em concreto de um ato violento e há uma denuncia e a situação é tão bem “atendida” ou é de uma gravidade tão grande em que a mulher é logo tirada com as crianças pelas entidades policiais, pode ser colocada numa vaga de emergência, numa casa de emergência, portanto e aí ela está absolutamente protegida.”.
	<b>Experiência de VVD- Frustrações e satisfações</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Experiência dos técnicos-Frustrações e satisfações</b></p>	<p>Considera que apesar de existirem avanços ao nível da lei e de esta estar melhor ao nível da sua aplicação, é o agressor que na maioria dos casos continua em casa beneficiando do seu dia-a-dia, das suas rotinas, do seu emprego e cabe à mulher sair com a roupa que leva no corpo e com os miúdos. Outra consideração prende-se com o facto de ainda existir um afastamento entre os técnicos do terreno e os magistrados no que toca à intervenção com vítimas de VVD. No entanto considera os estudos muito importantes para fazerem a ponte no sentido de existir uma parceria cada vez maior entre estes.</p>	<p>“Costuma-se falar na vitimização secundária não é, sem dúvida, é uma violência do sistema não é, que pode ser amenizada e suavizada depois com o acolhimento que é feito e com a forma que se recebe as pessoas, não é, mas que sem dúvida, porque muito que boa que esteja a lei, está muito melhor e a nosso valor penal está muito melhor e as nossas medidas de coação estão muito melhor aplicadas, mas na grande maioria dos casos o agressor é quem fica em casa beneficiando do seu dia-a-dia, das suas rotinas, do seu emprego, portanto, no momento no imediato não perde logo logo regalias, e a mulher tem que sair com a roupa no corpo e com os miúdos, não é.”</p> <p>“(…)interessante continuarem-se a fazer estudos sobre a violência doméstica e sobre a resiliência em particular e acho que é importante trazerem novas ideias e sobretudo, ideias que nos permitam cada vez mais haver uma parceria entre nós técnicos do terreno e os magistrados, com os policiares é muito mais próximo, mas ainda com os magistrados, é uma estrutura que ainda está um bocadinho longe não é, do terreno, mas cada vez mais que nos ouvem e, portanto, acho que os estudos são sempre importantes para fazerem a ponte”.</p>
	<p><b>Soluções para as frustrações</b></p>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>	Revela a construção de um novo projeto de vida é um trabalho que depende das expectativas, dos desejos e da recetividade de cada pessoa e, portanto, existem casos em que o projeto corre melhor e noutros em que não corre tão bem. O projeto é sempre feito pelas mulheres, pela sua vontade e pelas suas decisões.	“portanto é um trabalho, é claro que em alguns projetos corre melhor, noutros corre menos bem, depois também vai ao encontro das expectativas e dos desejos de cada pessoa e da recetividade.” “o projeto é sempre feito pelas mulheres com o nosso apoio, portanto aqui a vontade e a decisão e as decisões”.
	<b>Papel dos técnicos</b>	O papel dos técnicos é o de ajudar e prestar apoio às mulheres nesta construção de um novo projeto de vida	“o projeto é sempre feito pelas mulheres com o nosso apoio”.
	<b>Papel conjunto</b>	A equipa técnica está na casa 24h por dia e apesar de não prestar acompanhamento psicoterapêutico, têm outro tipo de acompanhamento onde é fornecido validação que pelas técnicas quer pelo próprio grupo, pelo envolvimento das mulheres com as outras mulheres, pela entreaajuda e cooperação.	“A nossa casa tem uma equipa técnica que está na casa 24h por dia, portanto as mulheres nunca estão sozinhas, têm sempre acompanhamento, quando digo acompanhamento não é, não temos sessões de acompanhamento psicoterapêutico em contexto de casa abrigo não é, ninguém tem psicólogo na sua própria casa e aquilo é a casa delas, delas e nossa durante grande parte do dia, porque são muitas horas, mas toda esta validação, até através do próprio grupo, o envolvimento das mulheres com as outras, a entreaajuda a cooperação, portanto é um trabalho, é claro que em alguns projetos corre melhor, noutros corre menos bem, depois também vai ao encontro das expectativas e dos desejos de cada pessoa e da recetividade.”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<p><b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b></p>	<p>É um processo que não é estanque e varia consoante a vontade e decisões das mulheres.</p> <p>Num momento de acolhimento define-se um projeto individual, onde são definidos os objetivos e aquilo que se pretende fazer.</p> <p>Este projeto pode ser modificado ao longo do tempo e os objetivos vão-se priorizando também consoante o estado emocional da mulher.</p> <p>Este projeto é feito no dia-a-dia com a mulher de acordo com as suas prioridades, dificuldades, capacidades e varia consoante as mulheres, todas elas diferentes.</p>	<p>“Pronto, o projeto é sempre feito pelas mulheres com o nosso apoio, portanto aqui a vontade e a decisão e as decisões, porque não é estanque, num momento de acolhimento define-se um projeto individual, aquilo que se pretende fazer, quais são os principais objetivos e depois vais sendo reconstruído, porque às vezes num momento em que a mulher é acolhida ainda é um momento de transtorno, de muitas dúvidas, de muita angustia, depois ao longo do tempo isso também se vai modificando e os objetivos também se priorizam, mas é feito com a mulher, no dia-a-dia, de acordo com as prioridades que vão surgindo, de acordo com as dificuldades que vão surgindo, com as capacidades das próprias pessoas, porque as mulheres são extremamente diferentes (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de contexto
	<b>O projeto de vida</b>	A entrevistada dá o exemplo de uma mulher que tem 45 anos e que é analfabeta, o que condicionaria a procura de emprego. Neste caso a prioridade é dar ferramentas e trabalhar a resiliência, que não é dada, mas sim construída ao longo do tempo com a validação que lhe é dada no dia-a-dia. É um trabalho contínuo.	“nós temos lá uma mulher relativamente nova que tem 45 anos e que não sabe ler nem escrever, portanto isto condiciona, ou à partida condicionaria muito...distrito de lisboa, grande Lisboa! Então e agora como é que vamos aqui procurar emprego como é que esta mulher... portanto temos que lhe dar ferramentas não é e é aqui que entra a resiliência que há um bocadinho falava não é, toda esta resiliência ela não é dada, eu acho que a mulher se vai empoderando ao longo do tempo com a validação que lhe é dada no dia-a-dia, porque isto é um trabalho contínuo.”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Resiliência e bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>	<p>Afirma que há medida que as mulheres que vêm frutos do seu esforço e trabalho, começam a acreditar que são capazes. O contacto com outro tipo de relações, agora mais empáticas e sem violência também contribui para este acreditar.</p> <p>A resiliência, segundo a entrevistada, é um processo que depende muito da história de vida da pessoa, sobretudo a infantil e dos apoios que tem.</p>	<p>“Algumas mulheres são muito resilientes (risos), não sei, eu acho que à medida que as mulheres vão experimentado outro tipo de relacionamento que são empáticas, que vão construindo qualquer coisa como o seu trabalho, o seu dinheiro, elas próprias vão percebendo que são capazes, portanto é um processo que depende muito da história pessoal de cada uma, depende muito, sobretudo da história infantil, depende muitos dos apoios que tem, depende muito...”</p>
	<b>Fatores de proteção</b>	<p>Considera que os fatores de proteção, que dependem das histórias de vida pessoais de cada um, estão ligados à autoestima, ao acreditar, à confiança- “eu não preciso disto”.</p>	<p>“Eu acho que tem a ver com as histórias pessoais de cada um, isto tem a ver um bocadinho com a minha formação, porque nós somos um bocadinho o que fizeram de nós e, portanto, se temos cá as bases para o mínimo de autoestima, o mínimo de acreditar, o mínimo de confiança, pode estas mais ou menos abalada, mas essas um puxãozinho vai e, portanto, digamos que há material para pensar “eu não preciso disto” de facto não preciso disto... quando não há é muito difícil.”</p>
	<b>Fatores de Risco</b>	<p>Assim como os fatores de proteção, considera que também os fatores de risco dependem das histórias de vida de cada pessoa. Acrescenta ainda as capacidades, o que cada um contruiu, o quanto se sentiu amado, as relações anteriores</p>	<p>“volto a dizer é a capacidade, é o que cada um construiu, é as experiências de vida que teve, o quanto se sentiu amado, portanto eu acho que é uma coisa de estrutura de personalidade, de relações anteriores.”</p> <p>“há as vezes há mulheres que violência é assim o pico e depois para trás há um grande vazio, ou seja, o que elas não aguentam é estar sozinhas e para essas, mais vale uma má relação do que nenhuma, isso é mais difícil, mas também não é em seis meses (risos) que se trabalha isto, isto precisaria de uma psicoterapia profunda e era preciso também que estas, algumas destas mulheres, tivessem a capacidade para perceber também o que é que lhes aconteceu na vida que também não é seguro, saber o que é que raio me</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>e a própria estrutura de personalidade.</p> <p>Aponta que um fator de risco é o facto de estas mulheres terem um grande vazio interior, fazendo com que não consigam estar sozinhas e, conseqüentemente, permaneçam na relação.</p> <p>Este fator só pode ser ultrapassado com a ajuda de psicoterapia profunda (prolongada no tempo). É necessário que estas mulheres consigam perceber o que lhes aconteceu na vida e porque é que toma as decisões que toma. É um processo bastante difícil e é necessário que elas, segundo a entrevistada, já tenham cá algo.</p>	<p>aconteceu e porque é que eu tomo as decisões que tomo, eu também tenho que ter algo cá já, porque se não é o suicídio, pronto.”</p>
	<p><b>Trabalhar a resiliência</b></p>	<p>Revela que em algumas mulheres o trabalho é muito profundo, mas que o trabalho de psicoterapia não é realizado em contexto de casa abrigo, pois não é possível separar o papel de diretora técnica de psicóloga.</p> <p>Apesar disto, considera que o facto de estas mulheres</p>	<p>“Grande parte das mulheres percebe, de vez em quando, temos muitas mulheres que o trabalho é muito profundo, porque também... nós não somos uma comunidade terapêutica, o que não quer dizer que um dia na casa não equivale a não sei quantas sessões, porque são 24 sobre 24 horas, mas a nossa função não é fazer psicoterapia, a psicoterapia eu faço fora de casa, em parceria, nem quero saber é um espaço privado, não dá para despir a pele de diretora técnica e agora vamos aqui fazer psicoterapia, não dá. Mas de qualquer das maneiras ao longo dos relacionamentos diários durante meses, uma palavra certa ou... portanto faz muita diferença, portanto as mulheres sabem que podem contar connosco, sabem que não as tratamos como incapazes ou débeis</p>

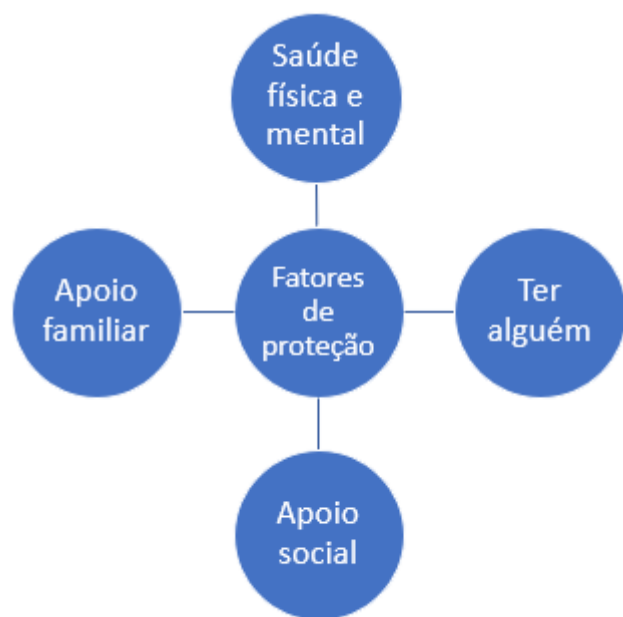
Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>estarem acompanhadas por técnicas 24h pode equivaler a muitas de sessões, uma palavra certa pode fazer toda a diferença. Revela que as mulheres sabem que podem contar com as técnicas para conversar, avaliar os prós e contras e pedir apoio. As mulheres têm responsabilidades e opções e têm os meios para avançar.</p>	<p>mentais, têm opções e que assumem responsabilidades das opções que tomam, nós estamos disponíveis para conversar, para ver prós e contras tudo bem, agora a vida é delas, portanto no fundo têm os meios para, que podem...”</p> <p>“não têm despesas e sobretudo têm alguém que tem experiência e que pode servir de apoio para tirar duvidas para ver opções, o que for... a última palavra é delas, porque nós no fundo o que pretendemos é que elas saiam mais fortes, mesmo que voltem à relação saem mais fortes, sabem que há outras opções e nem é muito de nossa experiência situações de que chegam e depois voltam, algumas, mas não é o grosso, portanto...”</p>
	<p><b>Estratégias para promover a resiliência</b></p>	<p>Segundo a entrevistada, a estratégia é que o que seja construído seja a longo prazo e, portanto, existem algumas medidas assistencialistas que não são as mais indicadas, exceto alguns casos.</p> <p>Revela que também não existe um modelo específico de trabalhar a resiliência, nem uma estratégia concreta. Considera que a base do trabalho tem de ser coerente, mas imensamente flexível, pois vai depender da pessoa com quem estão a acompanhar, das suas capacidades, do seu estado emocional.</p>	<p>“não somos muito apologistas de avançar por exemplo com o RSI, porque a ideia é seguir um emprego e o RSI não dá para nada (risos), mas há casos que por exemplo nós vemos, uma mulher que tem baixas escolaridade, não sabe ler nem escrever como já nos tem acontecido, mas nós também temos a ideia de que dificilmente acederá ao mercado de trabalho, nessas situações nós avançamos com todos os pedidos sociais possíveis e imaginários certo?! Mas agora regra geral até não, porque o que pretendemos é que, portanto, aquilo que consigam ali seja para o longo prazo, havendo uma série de coisas que temos de fazer, não é agora vem uma e fazemos isso, não é uma check-list, portanto temos que ser...costumo dizer que somos coerentes, porque digamos que tratamos toda a gente pelos princípios básicos, mas somos imensamente flexíveis, porque depende da pessoa que temos à frente, depende da sua capacidade, do estado emocional que ela chega...”</p> <p>“nós estamos lá 24 sobre 24h e, portanto, estamos disponíveis a qualquer momento para uma conversa certo?! Também fazemos momentos de grupo, podemos introduzir um tema sei lá vamos falar do que elas quiserem, portanto é uma coisa que é assim não é o objetivo final, porque se as pessoas trabalham oito horas, não estão ali a olhar para nós, nem nós para elas a fazer... mas agora</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Para além de estarem 24h horas disponíveis para conversar, são por vezes feitos momentos em grupo (não obrigatórios), onde são lançados determinados temas pertinentes (direitos humanos, direitos das mulheres) e onde é feita pesquisa.</p> <p>No entanto revela, que não existe nem muito tempo, nem faz muito sentido, porque no fundo as mulheres estão em casa e querem fazer as coisas normais do dia-a-dia.</p>	<p>promovemos, tem de ser às tantas da noite, pelo menos às dez da noite que é quando as crianças estão a dormir e, portanto, podemos lançar um tema sei lá ou os direitos humanos ou os direitos das mulheres, portanto, nós dispomo-nos a falar sobre isso ou elas próprias vêm fazer pesquisa”</p> <p>“agora na realidade no fundo é como nós, as pessoas chegarem a casa, porque aquilo funciona como as pessoas estarem em casa, querem é não fazer nada (risos), sei lá ou então fazem as coisas normais, metem a roupa a lavar, vão estender a roupa, arrumam o quarto, vão tratar dos filhos, mas pronto sempre que possível...de vez em quando também fazemos coisas aqui (sede), as mulheres vêm se quiserem eu não obrigo ninguém a vir, sei lá...”</p>
	<b>Trabalhar o não retorno à relação</b>	<p>O trabalho na consciência de não voltarem para o companheiro é feito através de mensagens e informação como bater é crime, que aquela relação nunca irá ser satisfatória e que não assenta no respeito. No entanto considera que as mulheres já vêm com essa consciência e que não há ninguém melhor que as próprias para saber o que significa voltar.</p>	<p>“As mulheres têm essa consciência, as mulheres têm essa consciência. Eu costumo dizer que ninguém melhor do que a própria significa o que é voltar, portanto não é a equipa médica que foi batida, humilhada. Às vezes umas até dizem que “gosto daquele homem, mas sei que não resulta” e, portanto tem de ser uma consciência delas, nós transmitimos até à exaustão que bater é crime, certo e que, portanto essa relação nunca irá ser satisfatória, porque não se baseia numa premissa essencial que é o respeito, se estão com aquela pessoa qual é que é o projeto que se constrói?! Mas isso é uma coisa que a própria também tem de fazer, não é?!”</p>
	<b>Casos de sucesso</b>	<p>Considera que o sucesso e insucesso são relativos, mas que os percursos de sucesso</p>	<p>“Pois sucesso e insucesso é relativo, é assim eu acho que cada mulher que se autonomiza é um percurso de sucesso e nós temos muitas que...por exemplo, o ano passado, nós acolhemos porque... 68 mulheres, 19 vão transitar, ou seja,</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		significam a organização de cada uma delas	significa que este ano lá estão, portanto aos 68 tiramos 19 ah...tiveram 30, quase 40 mulheres que se organizaram, cada uma das mulheres que se organiza é um percurso de sucesso ah...”
	<b>Casos de insucesso</b>	<p>Considera que os casos de insucesso estão associados ao regresso da mulher ao companheiro, que varia com o grau de confiança pessoal de cada uma. A causa deste regresso, segundo a entrevistada, dá-se devido ao receio de não serem capazes de sair, de perderem o emprego, de não conseguirem sustentar os filhos e pagar as contas.</p> <p>Relata um percurso de uma mulher que apontava como causa do seu sofrimento o facto de o alegado agressor a levar a passear. Considera este exemplo um caso em que dificilmente a mulher se consegue separar, devido ao seu grande vazio interior.</p>	<p>“De insucesso, tivemos... cada vez que as mulheres voltam, cada vez que voltam, algumas voltam, porque lá está é uma questão de confiança pessoal, que aconteça o que acontecer eu vou ser capaz de arranjar uma solução, mas não é fácil. Imagine-se com três filhos, partir para o desconhecido e, portanto, algumas mulheres voltam por causa deste receio, eu não vou ser capaz de sair daqui e depois eu perco o emprego e o que é que eu faço e como é que eu vou sustentar três filhos e como é que eu vou pagar as contas...”</p> <p>“eu uma vez lembro-me de uma mulher que entrou a chorar e quando elas começam a chorar uma pessoa, a situação é difícil e é suposto que as pessoas não cheguem lá, exceto aquelas que enfim “finalmente vi-me livre daquele sujeito”, essas fazem o seu percurso e ela chorava, chorava, chorava, chorava e eu perguntei-lhe o que é que ela estava a chorar e ela disse-me “de vez em quando ele levava-me a passear” bem isto é de uma pobreza, portanto esta mulher para ser capaz de se separar está a anos de luz e nem sei se é capaz, porque a dizer que as coisas boas únicas que encontrava era que de vez em quando a levava a passear, quer dizer fez-me lembrar que também levo a passear o meu cão, portanto o vazio é tao grande, tão grande, tão grande que dificilmente...”</p>
	<b>Origem e causa das forças</b>	A origem e causa das forças depende mais uma vez da experiência de vida, do quanto se sentiu amado, da estrutura da personalidade, das relações anteriores, da infância.	“é as experiências de vida que teve, o quanto se sentiu amado, portanto eu acho que é uma coisa de estrutura de personalidade, de relações anteriores.”

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Origem e causa das fraquezas</b>	<p>A entrevistada faz uma comparação entre aquelas mulheres que há primeira agressão conseguem sair da relação e aquelas demoram mais tempo, argumentado que o que difere umas das outras é o seu percurso de vida e infância.</p> <p>Aponta que é no pós saída que voltam os medos e as inseguranças, sendo a violência apenas o lado visível do Iceberg, existem muitos outros problemas que precisam de ser resolvidos (vazio interior, coisas que correm mal no passado).</p>	<p>“simsimsim e da origem das fraquezas, isto quer dizer há vários, há mulheres que à primeira bofetada depois saem “não eu não quero isto para mim” certo?! E há mulheres que são torturadas, massacradas e continuam. O que é que diferencia uma da outra? Eu acho que só pode ser, portanto, o seu percurso de vida, a sua infância... não posso ver outra coisa.</p> <p>“de vez em quando há mulheres que eu estou a falar que se pudessem ficar na casa abrigo, ficavam para sempre e a coisa resultava, mas quando saem vêm os medos, vêm as inseguranças e isso nós não conseguimos resolver porque... portanto são essas que precisariam de muito mais, em que a violência, digamos que a violência...é um pequeno ponto, porque no fundo é muito mais, ou seja, há mulheres que à primeira bofetada ou à segunda saem, mas essas têm coiso...mas há outras que o vazio interior é tao grande, que as coisas correram tão mal lá para trás que...”</p>
	<b>Fatores que incentivam a denúncia</b>	Um dos fatores que incentiva a denuncia é o facto de as mulheres já não sentirem tanta vergonha em denuncia o crime.	“Eu acho que esse percurso já foi feito ao longo destas décadas, portanto já não é assim uma vergonha tão grande admitir que se é maltratada e as mulheres também não têm já grande dificuldade em fazer denuncia e, portanto, muitas chegam com isso já feito.”
	<b>Fatores que condicionam a denúncia</b>	Faz a comparação entre mulheres que foram apanhadas desprevenidas numa relação violenta e outras em que a agressão acontece ciclicamente. Estas mulheres estão tão vulneráveis que	“... era preciso a coisa correr muito bem, portanto há mulheres que se enfiam numa relação violenta quase sem perceber, isto não é bem assim, porque de certeza deram sinais, mas pronto digamos que foram apanhadas desprevenidas e há mulheres que ciclicamente, isto é...são tão vulneráveis, tão vulneráveis que faz-se assim e elas mandam-se de cabeça para encher um vazio interior, portanto estas estão muito suscetíveis a serem uma, duas, três, quatro vezes e têm dificuldade em sair.”

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>fazem de tudo para preencher um vazio interior.</p> <p>Outro fator que condiciona pode ser a influência que a família tem e as mensagens que são transmitidas como ““não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida”</p>	<p>“Porque isso tem que ver com a visibilidade...fez-se um grande percurso, não é?! Aquela ideia de que eu tenho de aguentar, que às vezes também é mesmo transmitida pela família, a mãezinha diz “não filha também me aconteceu a mim, tens de aguentar porque o casamento é para toda a vida, ou o relacionamento é para toda a vida”.</p>
	<p><b>Resiliência profissional</b></p>		



## Entrevista IV

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidades de Contexto
<b>Profissional de intervenção social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>	<p>Desafios do dia-a-dia, situações de conflito complicadas (Ex: de mulheres ilegais e de situações relacionadas com CEF, com a saúde, com o emprego, questões sociais), a não existência de contactos privilegiados em certos assuntos o que rouba muito tempo.</p> <p>Estas questões que são difíceis de resolver podem traduzir-se num impasse para os habitantes da casa, pois dificultam a sua autonomização.</p> <p>Estas questões variam consoante as necessidades dos agregados.</p>	<p>“Os desafios, os desafios vão sendo os do dia-a-dia que pode ser uma situação de conflito complicada, que pode ser o resolver uma questão que por exemplo diz respeito à minha área mais específica, uma questão do CEF que nós estamos a conseguir desbloquear e que é preciso fazer ali uma série de telefonemas, de tentativas de contacto com pessoas, que nos rouba também muito tempo e que às vezes é difícil e não conseguimos desbloquear porque nos ultrapassa. Temos muitas mulheres ilegais e é uma das áreas muito difícil de resolver, nós não temos contactos privilegiados, já tivemos, de momentos não temos e, portanto, é complicado de resolver essas questões e depois para os habitantes que estão na casa acaba por também ser um impasse, porque não conseguem tratar dos documentos, não conseguem arranjar emprego, não se consegue desbloquear questões sociais, apoios não é, e depois não e portanto e depois é difícil a autonomização, mas como são questões de CEF, são questões de saúde, uma criança que precisa de terapia da fala que também é difícil desbloquear e também tentamo-nos movimentar e, portanto, varia, varia com as necessidades dos agregados, com essas questões.”.</p>
	<b>Motivações no trabalho</b>		
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>	<p>O sucesso e insucesso das intervenções varia consoante as pessoas e o ambiente que estas fazem na casa. Se as</p>	<p>“ Da...ah...são muito...varia, portanto a equipa nós vamo-nos moldando a casa, portanto as pessoas entram e saem e as pessoas é que fazem o ambiente da casa e a exigência acaba por ser também um bocadinho influenciada por isso, se o ambiente for positivo, se as pessoas forem colaborantes, se... pronto</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidades de Contexto
		<p>peças foram colaboradores acaba por ser mais fácil tratar determinados assuntos e resolver os problemas do dia-a-dia relativamente a pessoas menos colaboradores. Revela também que se o ambiente for mais positivo terão mais tempo para intervir, pois não estão a resolver situações de conflito.</p>	<p>será melhor, não será tão... difícil lidar com os problemas do dia-a-dia que são os problemas normais, questões burocráticas, do que diz respeito às senhoras, às crianças, escolas, trabalhos, ao nível da saúde, portanto todas essas áreas que temos de intervir será tudo mais fácil, porque nós próprias vamos ter mais disponibilidade para isso, porque não temos questões de conflito para resolver.”.</p> <p>“Se temos um agregado mais difícil ou pessoas mais conflituosas, o ambiente na casa é mais pesado, implica uma nossa intervenção mais atenta, mais próxima, também logo à partida nos deixa menos tempo para depois fazer o resto, pode acontecer um agregado, dois, três agregados difíceis que nos roubam tanto tempo que nós sentimos que não estamos a dar a atenção que se calhar outros agregados necessitavam, mas tem que ser, temos que analisar para ali ou o foco tem de ser esse, ou alguém que está mais deprimido, que tem ataques de pânico, ansiedades, tudo isso...ah...”.</p>
<b>Resiliência Profissional</b>			

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<p><b>Encaminhamento para casa abrigo</b></p>	<p><b>Procedimentos</b></p>	<p>Profissionais de primeira linha que fazem os pedidos. Se os pedidos vierem de casas de emergência é feita uma transferência e existe um pedido interno entre casas. Os pedidos chegam com um relatório social dos agregados e com um pedido de integração.</p> <p>Através do relatório social que é feito pelos profissionais de primeira linha, as técnicas já têm conhecimento das necessidades e dificuldades dos agregados e torna-se mais fácil fazer frente às mesmas.</p> <p>É feita uma avaliação de risco, também pelas entidades de primeira linha, sendo que o risco pode variar e alterar-se no tempo.</p>	<p>“portanto as senhoras não chegam cá a bater à porta a pedir ajuda, podem fazê-lo e nós podemos ajudar, mas nunca integrando, mas não o fazem porque nós temos morada confidencial então portanto isso difícil mente aconteceria, portanto na primeira linha temos os profissionais da área da saúde, a polícia que é chamada à casa ou na rua, portanto à partida os pedidos são reencaminhados pela segurança social, pela linha saúde 24, por outras casas de abrigo, casas de emergência, pode ser necessária uma transferência, se uma senhora for sinalizada então existe um pedido interno entre casas, portanto as casas de emergência enviam-nos os pedidos com o relatório social dos agregados e o pedido de integração, a própria segurança social e, portanto, nós não recebemos diretamente as senhoras, nós quando já estamos a acolher...os centros de atendimento também, estava-me a esquecer e é extremamente importante e uma parte deles vêm dos centros de atendimento.”</p> <p>“Nós já sabemos mais ou mesmo o que nos esperas, as idades, os problemas que têm, às vêm pode ser problemas de saúde, questões mais práticas como fizeram a retirada de pertences e portanto, vamos ter que saber que vamos ter de tirar... tentar ultrapassar isso, portanto dar roupa, calçado, estamos a falar de alguém que esta na roupa do corpo, de mulheres e de crianças, muitas vezes até agregados bastante numerosos, portanto sabemos mais ou menos aquilo que nos espera, fazem um breve relatório social com o passado, pronto se temos um caso que nos achemos que será mais grave, menos grave, situações diferentes não é.”</p> <p>“Portanto o risco, a avaliação de risco é feita nos centros de atendimento por exemplo, e o risco pode ser maior ou menor e de um momento para o outro tudo muda, já nos aconteceu nós recebermos contactos de um centro de atendimento “temos aqui um agregado estamos a ver a possibilidade de...você têm disponibilidade?” “ah de momento estamos à espera que saiam” e é possível fazer essa espera, mas depois temos contactos que tem de ser para hoje, na hora... agora, e pronto às vezes facilitamos e acolhe-se nem que seja dois ou três dias antes de alguém sair se houver disponibilidade de quartos, pode não haver disponibilidade e as colegas do centro têm de fazer</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>vários telefonemas até conseguirem um acolhimento, porque há casos de risco elevadíssimos que as pessoas têm de ser retiradas na hora e pronto e é isso.”.</p>
	<p><b>Segurança</b></p>	<p>Quando a mulher decide não sair logo de casa, a polícia fica mais atenta, faz rondas, telefona, fornece panfletos com informações e com dicas. Ao nível dos centros de atendimento, vão sendo feitos contactos frequentes (podem ser combinadas estratégias entre as técnicas e a mulher VVD), vão estando próximas. Quando é feita a retirada, as mulheres podem ficar em casas de emergência ou se não for possível em pensões. Depois é articulado com as casas abrigo a sua integração.</p>	<p>“Ahh, daquilo que eu sei, porque não é a minha área, portanto eu trabalho mesmo já em contexto de casa abrigo, mas daquilo que eu sei de formações, por exemplo sei que os agentes quando são chamados ao local, porque não podemos obrigar uma mulher a sair, as crianças sim, pode-se obrigar a retirada das crianças, portanto aciona-se a CPCJ e as crianças são retiradas, a mulher é adulta não se pode retirar e quando elas optam por ficar o que eu sei é que as policia fazem também a avaliação de risco, sei que ficam mais atentos, sei que vão passando, vão telefonando, dão uns panfletos com dicas de como evitar os locais da casa, por exemplo, considerados mais perigosos, que é a cozinha, a casa de banho, como proceder na situação x, como evitar a situação y, em caso de necessidade de sair para onde é que se devem dirigir, pronto vão-lhes dando ali alguma bagagem, para elas conseguirem numa situação de alto risco superar e pronto isto ao nível da polícia”.</p> <p>“Ao nível dos centros de atendimento sei que elas também vão fazendo contactos frequentes, com estratégias, obviamente que não ligam para a casa da senhora e identificam-se não é, podem combinar com a senhora algo do género “vou dizer que sou da Meo e que preciso de falar consigo por causa do contrato por exemplo e portanto a senhora já sabe, já ficou combinado, já sabe e fala e finge que está a falar com alguém da Meo e está a combinar algo com a colega e elas vão fazendo contacto segundo sei, vão-se mantendo próximas, porque lá está foi aquilo que eu disse a avaliação de risco neste momento pode estar num nível, mas de repente pode subir e pode passar para elevado risco e as colegas sei que nos centros de atendimento fazem a avaliação mas vão mantendo o contacto, isto quando não é feita a retirada imediata, e o que pode acontecer é que pode ficar ou numa casa de emergência ou se não conseguirem numa pensão e entretanto articula-se com as entidades, portanto, para conseguir o acolhimento também acontece.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Segurança em contexto de casa abrigo</b></p>	<p>Morada confidencial e números telefónicos confidenciais.  É fornecida a morada da sede para tudo.  É pedido às mulheres que: desliguem o telemóvel, o localizador, compra de novo equipamento, trocar o cartão, mudar de número, não colocarem fotos na zona.</p>	<p>“Portanto a nossa morada é confidencial, no nosso caso a morada oficial que diz respeito a tudo, questões burocráticas, tribunal, segurança social, ao nível da saúde, que estão no nosso centro de saúde da área de residência, mas a morada não é a nossa morada, é tudo a morada da sede, portanto onde nós estamos, há casas que usam morada do centro de atendimento, o nosso centro de atendimento é em Almada, portanto é complicado, acabamos por utilizar a da sede, já é assim há muitos anos, portanto a morada ninguém chega lá nunca, é impossível, só se alguém, algumas das utentes...verbalizar. Os nossos números são confidenciais...”  “nós pedimos às senhoras para desligarem, trocam o número de telemóvel, localizador desligado e na dúvida compram outro telemóvel e trocam de equipamento, porque hoje em dia é possível também localizar, às vezes há senhoras que nos dizem que acham que têm localizador no telemóvel, porque era impossível como é que ele a conseguia encontrar sempre quando ela estava em tal sítio ou...e portanto e na dúvida não se usa, não se liga o equipamento, ah...portanto não há forma efetivamente de..”  “... nós pedimos mais um mecanismo de segurança que nós usamos, as senhoras desligam o telemóvel, trocam o número de cartão, trocam o cartão, se têm...porque hoje em dia toda a gente tem ou Facebook ou o WhatsApp ou o Instagram, sobretudo os adolescentes, nós tentamos sempre sensibilizá-los para isso “tenham cuidado”, portanto, desativar o localizador, não colocarem fotos cá na zona, nas escola até não é...pode ser uma selfie que está a apanhar o nome da escola, porque muitas vezes os agressores criam perfis falsos e pronto sim, e quando vamos a ver já são amigos de uma, de outra utente portanto da companheira ou mulher, portanto eles são...eles são extremamente inteligentes (...).”</p>
	<p><b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b></p>	<p>Não existem falhas ao nível dos serviços, pois a morada é confidencial.  A fuga só pode existir internamente e feita por alguma das mulheres. Pode</p>	<p>“Não, portanto, ao nível dos serviços não, porque nós não damos a morada. Eu durante muitos anos quando fazia noites e existia a necessidade de chamar uma ambulância, obviamente que temos de dar a nossa morada não é, se eu tiver que chamar a policia tenho de dar a morada, nós não sabemos o código postal, não sabemos porque não existe e durante muitos anos quando eu fazia pernoites como tinha dito, existia a necessidade de a polícia ou de a</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>acontecer devido às redes sociais, aos localizadores, a fotos publicadas na zona e nas escolas.</p> <p>Revela que os agressores são extremamente inteligentes e utilizam estratégias de controlo como a criação de perfis falsos nas redes sociais.</p>	<p>ambulância, era um mecanismo de defesa que eu não sabia a morada, mas sabia onde é que a ia ver (...)."</p> <p>“ a nossa morada não existe em lado nenhum, portanto aquela fuga à partida só pode existir internamente, quando falo internamente, uma senhora que chamou o agressor à morada ou hoje em dia com as redes sociais, com os localizadores é complicado, nós pedimos mais um mecanismo de segurança que nós usamos, as senhoras desligam o telemóvel, trocam o número de cartão, trocam o cartão, se têm...porque hoje em dia toda a gente tem ou Facebook ou o WhatsApp ou o Instagram, sobretudo os adolescentes, nós tentamos sempre sensibilizá-los para isso “tenham cuidado”, portanto, desativar o localizador, não colocarem fotos cá na zona, nas escola até não é...pode ser uma selfie que está a apanhar o nome da escola, porque muitas vezes os agressores criam perfis falsos e pronto sim, e quando vamos a ver já são amigos de uma, de outra utente portanto da companheira ou mulher, portanto eles são...eles são extremamente inteligentes (...)."</p>
	<p><b>Experiência de VVD- Frustrações e satisfações</b></p>	<p>O controlo do alegado agressor feito através da retirada de documentos e do telemóvel, através do controlo económico.</p> <p>Depois varia consoante o grau de atenção e alerta. As mulheres mais atentas percebem alguns indícios e recorrem à ajuda e acabam por ter mais informação sobre a forma como devem atuar e como se devem preparar.</p> <p>Outra questão prende-se com as ameaças feitas em relação às crianças. Os alegados agressores ameaçam a retirada</p>	<p>“sim, são diversos, se têm crianças se não têm, se são estrangeiras ou se não são, as mulheres estrangeiras muitas vezes eles tiram-lhe os documentos por exemplo, e uma mulher estrangeira sem passaporte é extremamente difícil, portanto, é também uma forma de controlar a mulher através dos documentos que os fazem muitas vezes através da condição económica, portanto, não têm dinheiro, uma mulher sem dinheiro também tem dificuldades depois em apanhar o autocarro não é, uma coisa tão simples, retira telemóvel, mais uma forma de controlo que pode ser mais uma dificuldade, depende, uma mulher mais alerta mais atenta começa a perceber alguns indícios e se calhar faz logo um pedido de ajuda, pode ser para a linha, pode ser um centro de atendimento e as colegas já lhe dão uma serie de indicações Às quais ela deve tar atenta e deve tomar, a mulher está mais preparada do que uma mulher que está numa outra situação, mas essencialmente são essas questões (...)."</p> <p>“A questão das crianças, elas são muitas vezes ameaçadas pelos pais de que lhes retiram as crianças, que se saírem de casa com a criança que eles fazem queixa de rapto, isso não existe, mas elas acreditam e, portanto, acham que se saírem de casa para uma casa abrigado com as crianças ou até de um familiar que</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>das crianças ou ameaçam fazer queixa de rapto.</p> <p>Uma questão complexa prende-se com o facto de existirem bebés na casa, pois vai dificultar o processo de autonomização das mulheres. (não existem creches na casa abrigo pois não seria benéfico nem para as crianças nem para as mulheres). Um fator positivo é o sentimento de pertença à casa abrigo e o reconhecimento da intuição como casa, apesar de ser uma casa diferente.</p>	<p>é um rapto que é um crime e ninguém quer ser acusada de um crime, mas acreditam muitas delas acreditam “ai eu pensei que não podia”, claro que sim “você nunca será acusada. Fez queixa? Deixe-o fazer, não há problema, nós vamos avisar que vocês estão connosco”, não damos a morada que obviamente é confidencial, mas, portanto, através das crianças...ah... familiares, portanto tudo isso são mecanismos que os agressores usam para manterem as vítimas em casa, para as controlarem e assim vai sendo durante muito tempo.”</p> <p>“apercebemo-nos que tínhamos muitos bebés e dificulta muito depois o processo de autonomização das senhoras, porque com o bebé não podem ir trabalhar, não podem fazer nada e nós não temos elementos depois na equipa, não temos educadores de infância que possam ficar com as crianças, porque isso seria um problema, pode-me perguntar “mas então porque é que não tem se tem tantas crianças?” não temos porque a estrutura não está assim... não foi concebida com esse fim e ao nível da autonomização das senhoras não faz sentido, porquê?! Porque se a criança está na cresce na casa a senhora consegue o emprego e está tudo bem não é, e quando tem de sair?! Portanto tem de começar do zero não é, tem que encontrar infantário para as crianças, para as próprias crianças convém ali fazer a separação entre a casa e a instituição escolar, com uma equipa diferente, com um ambiente diferente, muitas vezes temos 3 /4 crianças no mesmo equipamento, pronto o que será equivalente a uma família “normal” ter os irmãos na mesma escola não é, mas é uma equipa diferente, é um ambiente diferente, portanto é bom as crianças também... é uma normalidade, portanto as crianças quando chegam a casa dizem que estão em casa, as mulheres dizem que estão em casa, ninguém diz “cheguei à instituição” e nós não dizemos “está na instituição”, nós dizemos ”está em casa?” ou “cheguei a casa”, as senhoras no telemóvel colocam o número como casa, porque efetivamente é a casa delas e as crianças também interiorizam e é a casa delas, portanto têm de sair para ir para a escola, as senhora saem para ir trabalhar, portanto é uma casa diferente, nós temos uma casa com capacidade para 40 vagas, portanto é uma casa muito grande, portanto a questão da escola também é muito importante e muito difícil muitas vezes de ultrapassar e de resolver.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Experiência dos técnicos- Frustrações e satisfações</b></p>	<p>Quando existe a presença de agregados mais difíceis ou de pessoas mais conflituosas, existe a necessidade de uma intervenção mais próxima e mais atenta, o que vai roubar mais tempo e trazer a sensação de que não estão a dar tanta atenção a outros agregados que também necessitavam.</p> <p>Outra frustração está diretamente relacionada com o processo crime e medidas de afastamento que favorecem o agressor e não a vítima.</p>	<p>“Se temos um agregado mais difícil ou pessoas mais conflituosas, o ambiente na casa é mais pesado, implica uma nossa intervenção mais atenta, mais próxima, também logo à partida nos deixa menos tempo para depois fazer o resto, pode acontecer um agregado, dois, três agregados difíceis que nos roubam tanto tempo que nós sentimos que não estamos a dar a atenção que se calhar outros agregados necessitavam, mas tem que ser (...)”.</p> <p>“os processos crime, medidas de afastamento também, ajuda, nem sempre são aplicadas as medidas de afastamento, quem é que sai da casa a vítima, o agressor fica.”.</p>
	<p><b>Soluções para as frustrações</b></p>	<p>Uma solução apresentada pela entrevistada seria o agressor sair de casa ao invés da mulher vítima com uma medida de afastamento ou com um dispositivo eletrónico.</p>	<p>“os processos crime, medidas de afastamento também, ajuda, nem sempre são aplicadas as medidas de afastamento, quem é que sai da casa a vítima, o agressor fica, se calhar se o agressor saísse e com uma medida de afastamento ou com um dispositivo eletrónico que não se pudesse aproximar a senhora podia ficar na casa ajudava (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>		
	<b>Papel dos técnicos</b>	<p>A intervenção depende dos agregados.</p> <p>A nível de intervenção psicológica, os técnicos não podem fazer essa intervenção, é feito a nível externo: pelos hospitais (difícil porque é a casa abrigo quem paga as despesas), pela associação OLHAR (preço mais acessível).</p> <p>A intervenção é feita a todos os níveis: escolas, porque as crianças têm de estar integradas nos equipamentos (berçário é complicado).</p> <p>Também ao nível das crianças, as técnicas têm de estar atentas à forma como são cuidadas e tratadas as crianças, caso achem necessário acionam a CPCJ.</p>	<p>“Portanto nós somos uma equipa multidisciplinar, ahh..., portanto nós acabamos por intervir depende dos agregados (...)”.</p> <p>“a nível psicológico a nós que vivemos, porque nós vivemos com elas na casa não podemos fazer essa intervenção, portanto, não podemos fazer psicoterapia, não é possível, porque hora estou num quarto com ela em que a apanho de cuecas e soutien, porque é normal não é, bato à porta e ela diz “entra à vontade” , são mulheres está-se a vestir tudo bem à vontade, mas a seguir não posso estar sentada com ela numa sala não é, portanto isso é feito externo, portanto ou é feito a nível dos hospitais quando é possível, mas é muito difícil, portanto temos nós que suportar a despesa e nem todas as mulheres fazem, portanto, os casos que nós consideramos mais graves, quando elas nos pedem fazem sempre e outros casos temos de ser nós a dizer que de facto achamos que precisam e nós é temos de suportar, na associação OLHAR, para um preço mais acessível e vamos conseguindo sempre que tentamos, encaixar as nossas senhoras ou as crianças quando necessário, portanto a nível de apoio psicológico (...)”.</p> <p>“(...)portanto a todos os níveis, ao nível das escolas que também é uma área extremamente importante, porque portanto o ensino é obrigatório e as crianças têm de estar integradas nos equipamentos, que pode ser a cresce, pode ser um berçário que é praticamente impossível conseguirmos, dificulta muito depois a autonomia da pessoa, portanto ter um bebé e ter de ir trabalhar, mas não conseguimos desbloquear, berçário é muito difícil, eu própria tive essa dificuldade com os meus filhos, portanto, e vamos ter que suportar no privado e estamos a falar de mensalidades de 200 e tal 300 euros e nós temos 20 e tal crianças, é obvio que não são todas da mesma idade, mas acontece termos 5/ 6 crianças pequenas (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>“porque muitas vezes nós acabamos por ter que intervir e ter que atuar e como elas sabem que estão a ser...não digo avaliadas, mas que estão a ser observadas, têm uma forma de atuar diferente, mas infelizmente quando saem nós já não estamos lá o que nos preocupa, daí a importância das CPCJs e quando eles não estão, quando não foram acionadas antes de entrarem na casa e nós na dúvida acionamos quando elas saem, portanto connosco não, porque elas obviamente não vão fazer ou agredir ou ser negligentes com as crianças à nossa frente, porque elas sabem que nós vamos reparando, vamos corrigindo, vamos reparando, portanto sabem que estamos atentas e depois quando saem se ficarmos preocupadas acionamos, se não for preciso não acionamos, e informamos que a senhora saiu e que já não está sob a nossa, a nossa, a nossa vista e, portanto, elas têm que estar mais atentas, porque enquanto elas lá estão, as colegas também estão descansadas porque estamos lá nós e normalmente os processos de promoção e proteção quando elas estão em casa abrigo não digo que estão suspensos, mas é tranquilo, portanto seis meses autorrenova-se, basta um relatório nosso mais seis meses, a partir do momento em que saem é diferente, porque elas ficam mais atentas e ainda bem que isso é (...)”.</p>
<p><b>Papel conjunto</b>  <b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>  <b>O projeto de vida</b></p>		<p>Senhora estrangeira: resolver questões do CEF.  Senhora com problemas de saúde: necessidades diferentes, acompanhamento frequente.  Senhora com 60+ anos: tratar das questões da reforma, dos apoios sociais (apoio de casa de habitação camarária, RSI)-  “violência doméstica com</p>	<p>“portanto se estamos a falar de uma senhora que é estrangeira é preciso, intervir na...resolver a questão do CEF, se é portuguesa já não existe essa questão, se temos uma senhora que tem, sei lá, que tem uma doença em que tem de ser acompanhada com frequência, uma hepatite C, um HIV, tem questões de saúde, necessidades diferentes de saúde do que uma senhora que não tem e então aí vai ser feita uma intervenção diferente.”  Uma senhora que tem 60 e tal anos, obviamente que essa senhora não vai procurar trabalho, portanto obviamente que não a vamos inscrever no centro de emprego, mas vamos procurar tratar de questões relacionadas com a reforma, com apoios sociais que a senhora tem direito, apoio de casa de habitação camarária por exemplo que também fazemos, as senhoras vítimas de</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>estatuto de vítima têm prioridade em relação a outros pedidos, mas não quer dizer que seja atribuído a todas, porque não existe casa para tanta gente”</p> <p>Senhora com vários filhos: questões da majoração dos abonos.</p> <p>Senhora com emprego: tratar das questões das transferências internas de empresa (pode não ser possível se a senhora trabalhar numa loja local ou restaurante por exemplo).</p>	<p>violência doméstica com estatuto de vítima têm prioridade em relação a outros pedidos, mas não quer dizer que seja atribuído a todas, porque não existe casa para tanta gente pronto, mas nós também fazemos intervenção e costumamos ter bastante sucesso, temos parceira também com...é muito cedo, pronto eu já me lembro [risos], uma estupides, não é da câmara...pronto não interessa, vamos conseguindo, vamos conseguindo casa, vamos conseguindo esse apoio, o rendimento social de inserção quando existe essa necessidade (...).”</p> <p>“(...) uma mulher com vários filhos trata-se das questões da majoração dos abonos, portanto da majoração que é monoparental, portanto, já não está com o companheiro, uma senhora que tem um emprego, mas que não pode voltar à zona temos de tentar resolver essa questão, se for possível transferência se for uma empresa, portanto, pedir mobilidade, já o fizemos, habitualmente conseguimos, mas nem todos os empregos têm essa possibilidade não é, se é uma loja local é impossível, não se vai transferir para Lisboa, portanto ao nível do trabalho, do emprego, da saúde, a nível psicológico (...).”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Resiliência e bem-estar</b>	<b>Perceção sobre a resiliência pelos técnicos</b>		
	<b>Fatores de proteção</b>	<p>Conseguir apoios, como uma casa camarária.</p> <p>Ter o apoio e ajuda de outras ex-utentes que por vezes ligam com ofertas de emprego.</p> <p>Terem técnicas com conhecimento e formação capazes de sensibilizar e conseguir a integração das crianças na escola.</p> <p>O facto de estarem numa instituição ajuda em determinados aspetos, é fornecida ajuda económica ao nível da reconstrução de vida como a reconstrução de uma nova casa.</p> <p>Pouparem dinheiro para que seja facilitado o pós-saída da casa abrigo.</p>	<p>“É, portanto, é recomeçar do zero, portanto o que é facilitado? Olhe facilita se conseguirmos uma casa camarária do IRU, lembrei-me [risos], do IRU não é, com quem temos um protocolo, mas é impossível haver casas para todas as mulheres, mas ajuda...é diferente pagar um arrendamento de 350 euros com ordenado mínimo, com crianças, ou até se for sozinha não é, do que ir para uma casa do IRU onde paga 5 euros e tem um ordenado mínimo (...).”</p> <p>“às vezes conseguimos através de outras utentes que trabalham numa empresa se limpezas, que trabalham num restaurante e Às vezes elas nos ligam e dizem “olhe doutora estamos a precisar aqui de alguém, o horário é o x, é para isto, veja lá se tem alguém”, hm nós vemos “ uhh, não, não há ninguém que se enquadre, não tem experiência ”, não vamos colocar uma pessoa só por colocar, outras vezes com sucesso e vamos conseguindo através de outras utentes, mas essencialmente é uma luta delas e é difícil não é, é difícil para qualquer cidadão e é difícil para elas também.”</p> <p>“A questão das escolas, saem a casa não é na área da residência, existe a necessidade de fazer a troca de escola é difícil, um fator facilitador...nós normalmente quando fazemos um contacto e sensibilizamos as escolas e explicamos a situação facilita, ajuda, o facto de elas estarem numa instituição ajuda a conseguirem a integração dos meninos, até porque nós estamos informadas dizemos que a senhora é vítima de violência doméstica e que ao abrigo da lei o artigo x e y elas “hmm”, pronto às vezes dizem que não, mas depois da nossa intervenção e esclarecermos os direitos das crianças, porque elas têm de estar integradas conseguimos, portanto facilita o facto de estarmos numa instituição, nesse aspeto até ajuda.”</p> <p>“nós ajudamos, ajudamos mesmo ao nível económico, portanto ao nível da reconstrução da nova casa, dentro daquilo que podemos e do protocolo que nós</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>também temos com a câmara municipal de Lisboa vamos ajudando, podemos ajudar a comprar eletrodomésticos ou a pagar 1 / 2 meses de renda que já ajuda, nós fomentamos sempre as senhoras a pouparem dinheiro na casa até porque se não têm despesas, aproveitar para juntar dinheiro que vai dar imenso jeito quando se autonomizarem, ter um pé de meia... Às vezes com sucesso, outras vezes sem, é complicado, mas nós vamos sempre insistindo, sempre, sempre “tem que poupar, tem que poupar”, porque depois disso vai ajudar, uma senhora que tem de sair de casa, ora uma senhora pode ficar na casa seis meses, mas podemos fazer uma própria recolocação de residência do agregado durante mais seis meses e se se justificar até mais tempo, mas o normal são de seis meses a um ano, há mulheres que se conseguem autonomizar em 4 meses, há mulheres que só num ano e tal, mas depois uma mulher que depois está sozinha é mais fácil sair de casa do que uma mulher com três filhos, temos de entender isso é muito mais difícil, só a nível económico é completamente diferente (...).”</p>
	<p><b>Fatores de risco</b></p>	<p>Começar do zero; deixar uma casa que estava em nome delas, com contratos e com despesas (sendo que os alegados agressores continuam a usufruir desses serviços).          Dívidas dos alegados agressores (negociação das técnicas com a Seg. Social para o pagamento das dívidas em prestações)          Não é dada prioridade às mulheres VVD no que toca ao emprego.          Mulheres com filhos.</p>	<p>“Dificuldades... é o começar do zero não é, alugar uma casa, deixar uma casa que estavam em nomes delas, contratos de operadoras que estava em nome delas e têm de continuar a pagar porque estava em nome delas e são eles que estão a usufruir, isto para uma pessoa que tem de começar do zero estamos a falar de despesas que muitas delas não conseguem suportar, mais... dívidas que eles fizeram e continuam a fazer em nome da utente por exemplo, é complicado... tentamos negociar quando são dívidas com a segurança social, tenta-se, faz-se uma negociação e tenta-se negociar para pagar as dívidas faseado, portanto de pagamentos prestacionais(...).”</p> <p>“ao nível da procura de emprego, os centros de empregos também deveriam dar prioridade às mulheres vítimas de violência doméstica, fazem a inscrição e nunca senti que elas, acho que não me lembro... cursos profissionais para senhoras que sejam beneficiárias de rendimento social de inserção vai havendo, empregos nem por isso, não notamos... uma ou outra proposta e as senhoras chegam e é mais uma entre não sei quantas não faço ideia quantas é que</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Mulheres com dificuldade em se integrarem na vida social, em ter emprego.</p> <p>Mulheres com dificuldades no papel de mãe.</p> <p>O medo do pós-saída, de ter voltar a fugir, de ser localizada pelo agressor.</p>	<p>responderam aquela anuncio, mas não noto ao nível de emprego que haja grande ajuda, portanto as senhoras têm que batalhar (...).  “(...) assim é tudo mais difícil começar do zero e tem todas as dificuldades que qualquer pessoa teria se tivesse de começar do zero...o filho não ajuda, se tem um filho não ajuda, se tem 3 / 4 com o que vai acontecendo é mais difícil ainda, sei lá não sei...assim de repente (...)”.</p> <p>“casos de mulheres que têm dificuldades em se integrarem na vida social, no emprego, no papel de mães (...)”.</p> <p>“a questão de ter que preservar a morada confidencial, porque uma coisa é a casa abrigo, outra coisa é a casa delas em que na escola têm de dar a morada, às vezes pode haver fugas de informação na escola e se eles localizam onde é que a senhora está isso implica começar do zero, procurar nova casa, volta a fugir...é difícil manter a confidencialidade numa operadora...por exemplo no tribunal, nós não damos a morada da casa abrigo, porque já aconteceu, os advogados têm acesso ao processo também e, portanto, nós não damos, mas a senhora quando vai para a casa dela tem de dar, no centro de saúde tem de dar a morada, tem de dar o contacto e isso muitas vezes amedronta elas senhoras, elas têm medo, porque quando estão na casa sentem-se seguras , quando saem é diferente, elas têm medo e verbalizam que estão a sair, mas que estão com medo (...)”.</p>
<b>Trabalhar a resiliência</b>		<p>Afirma que o trabalhar da resiliência não está estruturado, depende das necessidades das pessoas, das histórias de vida e da personalidade de cada um. A intervenção vai sendo moldada a cada pessoa.</p> <p>Relata o caso de uma senhora analfabeta onde o trabalhar da</p>	<p>“Portanto isso é um trabalho que nós vamos fazendo, portanto não está estruturado, nós não temos, não está estruturado num papel “agora vamos..., portanto com a Francisca que acabou de chegar”. “Não, depende das necessidades, vamos fazendo depende das personalidades, a intervenção vai ser...vamo-nos moldando à personalidade, à pessoa (...)”.</p> <p>“uma mulher analfabeta, neste momento temos uma mulher analfabeta, que tem mais 4 anos que eu só e é analfabeta, inacreditável, não é? Como é que no nosso país ainda há uma mulher com 40 e tal anos analfabeta, portanto a intervenção é diferente, nós temos que ter muito cuidado com as palavras que</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>resiliência vai ser diferente (mais cuidado com as palavras, com a forma como se fala...)</p> <p>Considera também que às vezes o trabalhar a resiliência não é o prioritário, mas que esse trabalho vai sendo feito diariamente. Afirma que as mudanças nestas mulheres são visíveis a esse nível.</p> <p>O encorajar as pessoas com as palavras e com a validação é um fator de transformação nestas mulheres “as mulheres chegam lá cabisbaixas a olhar para baixo, muito deprimidas e ansiosas e saem de lá de cabeça erguida com outra força”, assim como o sentirem-se capazes de alcançar algo por elas mesmas (ao nível do trabalho, dos filhos...). Revela que a promoção de um futuro positivo e risonho também é fundamental.</p> <p>É feito um trabalho de valorização e validação por parte das técnicas, na tentativa de que exista uma interiorização por parte das</p>	<p>usamos, com a forma como falamos, tem de ser tudo muito simples, portanto essa senhora é uma senhora que fazia um trabalho da terra, portanto é diferente, nós já nem estamos a trabalhar a resiliência, nós estamos ali a trabalhar que aquela senhora ganhe ali...como é que eu lhe hei-de dizer, não vou dizer o empoderamento da mulher, não, é coisas tão simples que a maior parte das outras mulheres já trazem e com esta nós vamos ter que trabalhar (...).”</p> <p>“nós temos utentes que estão a ensinar a senhora a escrever e a ler, porque de facto a senhora não consegue sair e enfiar-se num autocarro para se ir inscrever num centro de emprego, uma coisa tão simples como isto, a resiliência por vezes acaba por não ser o prioritário, portanto vamos fazendo esse trabalho diariamente de não sei...mas vamos fazendo, e as mulheres chegam lá cabisbaixas a olhar para baixo, muito deprimidas e ansiosas e saem de lá de cabeça erguida com outra força a acharem-se inicialmente “aiii eu não vou conseguir e eu sou uma coitadinha”, não é uma coitadinha “nós estamos aqui para ajudar, nós vamos ajudá-la, para apoiar em tudo aquilo que conseguir, que precisar ” “vai conseguir, não é diferente das outras mulheres, você é capaz” e vamos sempre reforçando portanto diariamente “aii foiii? Conseguiu, fantástico, está a ver?” “olhe está aqui vamos fazer o seu currículo em conjunto” “ahh está a ver? Você até sabe, sente-se lá aqui” e pronto, vamos promovendo e que vão ser capazes de conseguir trabalho, vamos ser capazes de ultrapassar, por exemplo, no caso da psicoterapia, que vão conseguir ultrapassar... quando existe a necessidade têm de ser medicadas, portanto, estamos a falar de mulheres às vezes em depressão profunda, muitas já medicadas, outras não, mas pronto vamos tentando “passado é passado” e têm de fazer o luto, e muitas vezes têm de fazer o luto do amor que ainda sentem pelo homem não é (...).”</p> <p>“nós achamos “como é que é possível gostar de um monstro daqueles”, mas sim gostam, mas muitas vezes firmes não querem voltar e que já perceberam que a felicidade delas não passa por voltar para o agressor que é ótimo, depois</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>mulheres do seu valor, das suas capacidades e de um voltar a acreditar e perspetivar uma vida melhor.</p> <p>Relata ainda que existem outros fatores para além da violência doméstica relacionados com o passado da vítima e faz a comparação entre mulheres que já são vítimas desde crianças e outras que apenas recentemente se viram confrontadas com esta situação afirmando que o trabalhar a resiliência é completamente diferente nestes casos.</p>	<p>temos de promover então o futuro que vai ser positivo, que vai ser risonho, que não vai ser pior do que foi é impossível (...)."</p> <p>Nós dizemos “senhora já não está num ambiente, sorria! Levante a cabeça! Vista-se de forma mais alegre! Vá cortar o cabelo!” essas coisas que se valorize, que valorize-se enquanto mulher “você é mãe, você é capaz de cuidar dos seus filhos”, porque também é difícil uma mulher sozinha com crianças, se a criança são pequenas, estar sozinha e conciliar um trabalho, as escolas, os horários, um trabalho que não seja por turnos por causa das crianças isso é tudo muito difícil e ir ajudando e ir aparando, é um processo diário, constante...sei que elas quando saem, saem de lá mais fortes, não tenho dúvidas nenhuma disso.”.</p> <p>“(...) porque nós não estamos só a falar de vítimas de violência doméstica, mas depois temos todoooo um passado que são diferentes não é, podemos ter uma mulher que foi vítima de violência doméstica, mas que nunca foi sujeita a qualquer tipo de violência e depois temos outras que não, temos isso na nossa ficha de atendimento que fazemos logo esse registo, depois há outras que já são vítimas desde crianças, que foram vítimas toda uma vida, portanto o trabalhar a resiliência nessa mulher é completamente diferente que trabalhar a resiliência numa mulher que foi vítima deste companheiro e que foi vítima durante 6 meses e que rompeu, do que uma mulher que foi vítima durante 20 anos, pronto é completamente diferente e nós temos que trabalhar também essa capacidade delas serem mães e eu percebo que é complicado e ao mesmo tempo têm-nos atentas à sua forma com os meninos, mas tem que ser porque a responsabilidade acima de tudo é nossa, porque elas estão numa instituição (...).”.</p>
		<p>O próprio funcionamento da instituição promove a resiliência. Apesar de existirem regras como em qualquer instituição, as</p>	<p>“nós estamos numa instituição é claro que tem regras para o bom funcionamento da casa, tem que existir, somos muito...tolerantes, flexíveis, somos, não sei como é que são nas outras casas, mas nós somos, vamos tornar a casa o menos instituição possível, portanto o mais normal possível, vamos facilitando, temos abertura... e eu acho que só isso já ajuda as mulheres a</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>técnicas são muito tolerantes e flexíveis o que contribui para uma maior abertura das mulheres e para o próprio bem-estar e felicidade das mesmas.</p> <p>O ambiente e o espírito de entreaajuda entres as próprias mulheres é igualmente importante.</p> <p>As mulheres funcionam como espelho e ajudam aquelas que chegam a ter esperança de que também elas vão conseguir.</p>	<p>sentirem-se mais felizes, mas confiantes, portanto, num futuro melhor, que vão ultrapassar e que o futuro vai ser mais risonho, portanto o próprio ambiente, as próprias utentes entreaajudam-se, também existe situações de conflito, mas também se entreaajudam...uma mulher que já lá está há 3 / 4 meses e elas olham e vêem que aquela mulher está bem, conseguiu um trabalho e que internamente está bem, está alegre, está alegre, está feliz, portanto só o facto de sair de um ciclo de violência eu acho que já é um motivo para sorrir não é?”.</p>
	<p><b>Trabalhar o não retorno à relação</b></p>	<p>Revela que esse trabalho já vem feito dos centros de atendimento e casas de emergência, sendo importante que estas mulheres fiquem durante 1 / 2 semanas nestas instituições para pensarem se é realmente isto que querem (é importante esta reflexão para que não voltem com a palavra atrás e não metam em risco as outras mulheres).</p> <p>Afirma que a casa abrigo não é nenhuma prisão e que as mulheres são livres de decidirem se querem voltar para a relação passada.</p>	<p>“ahh, à partida, maioria das mulheres quando chegam à casa abrigo esse trabalho já foi feito, portanto as colegas que estão no centro de atendimento é que têm de fazer esse trabalho maior, que eu acredito que seja muito difícil, porque quando chega à casa abrigo, depois de todo esse processo, depois de uma denuncia, depois de ser acompanhada num centro de atendimento, depois de estar numa casa de emergência, nós achamos em casa abrigo que é muito importante elas ficarem pelo menos uma/ duas semanas numa casa de emergência, portanto para...têm tempo para pensar, para se aperceberem do que implica uma saída de casa e se é isso que querem, portanto eu acho que essa semana, essas duas semanas, nem sempre acontece, são muito importantes, eu acho que as colegas na casa de emergência o fazem, não pedem logo integração quando veem que a mulher está pé dentro/ pé fora, porque é muito chato chegar a uma casa abrigo e de repente querer sair não é?! Porque estamos a falar de uma morada que é confidencial e estamos a falar de mais 30 e tantas pessoas que ali estão, que querem ficar e que temos de preservar e não nos podemos esquecer disso nunca, as senhoras todas elas têm o direito a ser ajudadas, mas se alguém não quer lá estar nós não vamos obrigar a ficar lá, porque o mais provável é a senhora iniciar contactos e quando vamos a</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Apesar de este trabalho já ter sido feito, algumas mulheres revelam que têm saudades do ex-companheiro, sendo necessário neste caso trabalhar-se a consciência de não voltar para a relação violenta (através da sensibilização).</p> <p>Relata ainda que algumas das mulheres não saem por causa da relação, mas sim pelos filhos, porque têm a consciência do mal que estão a fazer aos filhos, quando os filhos passam a ser alvo da violência ou até mesmo porque sabem que os filhos lhes são retirados casos retornem à relação.</p> <p>Ainda assim existem sempre mulheres que arriscam e que acaba por correr mal, porque as crianças são sinalizadas (as técnicas sinalizam à CPCJ sempre que acham que existe um caso de alto risco).</p>	<p>perceber o senhor já podes estar ali na zona, nas imediações, pode bater à porta já aconteceu, pode bater à porta e a senhora tem a opção de querer voltar, porque aquilo não é uma prisão, é uma casa de abrigo para quem lá quiser estar, não é uma prisão e portanto a senhora vai.”</p> <p>“Obviamente que há muitas senhoras que verbalizam que gostam deles e que não sabem se querem ficar, acontece e nós tentamos trabalhar isso, tentamos trabalhar no sentido em que sensibilizar a senhora, sobretudo senhoras que já saíram 2 / 3 vezes, portanto “ já saiu três vezes, esta vai ser diferente?”, “ele vai mudar? Não vai”, “houve um escalada” tentamos sensibilizar, portanto a escalada é um sinal não é, as crianças, as crianças não podem estar sujeitas...alguns casos de senhoras que vêm para a casa abrigo pelos filhos, porque têm consciência do mal que eles estão a fazer aos filhos e nem é por elas, por elas até aguentavam e dizem claramente “eu por mim até, mas quando toca aos meus filhos não” e muitas das vezes acaba por ser esse o gatilho, ou quando as crianças já são batidas, ou quando já não é uma palmada no rabo, já é algo bastante mais sério e esse acaba por ser o gatilho elas dizem “não, vou sair” e saem e portanto estão motivadas.”</p> <p>“Elas têm vontade de voltar muitas vezes, mas pelos filhos não o fazem, outras não o fazem porque existe um processo de promoção e proteção para as crianças e elas sabem que se voltarem as crianças serão retiradas, porque a senhora pode voltar, não podemos obriga-la a não o fazer, podemos aconselhar e acaba por ser por aí, não o fazem pelos filhos porque não, elas estão sensíveis a esse facto, sabem que lhes vão retirar e optam pelos filhos. Algumas arriscam e regressam e corre-lhes mal, porque nós casa abrigo informamos, existe um processo de promoção e proteção e nós informamos, nós casa abrigo, não existe processo, mas achamos que tendo em conta a história de vida que a senhora nos relatou, daquilo que as crianças nos relataram...ah...nós achamos que é um caso de elevado risco para a senhora e para as crianças, à senhora nós não podemos obrigar obviamente, mas as crianças sim e informamos a CPCJ para abrirem processo”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>“mas acontece senhoras ao fim de um mês estão com vontade de voltar e nós tentamos sempre sensibilizá-las e demovê-las e muitas vezes com sucesso, mas eu acho que esse trabalho é mais difícil e é mais feito pelas equipas de primeira linha, até a polícia acabam por fazer esse trabalho, sei lá...isto contado por eles “o que é que a senhora ainda está aí a fazer?” “você já viu como é que está, o que é que ele lhe fez?” “Nesta semana já vim cá duas, três vezes”, percebe? eles também fazem formação, muitos dos agentes também têm o curso de técnico de apoio à vítima, para saber até como lidar com as senhoras mais sensíveis, para saberem como proceder quando fazem a denuncia, uma série de passos e, portanto, não é tanto feito por nós, mas às vezes existe essa necessidade, mas normalmente quando elas estão na casa abrigo já estão...”.</p>
	<p><b>Casos de sucesso</b></p>	<p>A entrevistada faz um relato de um caso de resiliência de uma senhora:  Vivia no Alentejo, conseguiu transferência interna na empresa onde trabalhava, os filhos mantiveram os estudos. Conseguiu a condenação do agressor.  A razão pela qual sabe que este é um caso de sucesso é porque continua a ter o feedback desta senhora e sabe que está bem e feliz, assim como os seus filhos.  Revela que os casos de sucesso são aqueles em que a mulher consegue sair para a sua própria casa, com os</p>	<p>“Portanto de uma senhora que veio do Alentejo e que veio para a grande cidade, a senhora tinha um emprego lá, um emprego difícil, pesado e a empresa tinha aqui serviço na zona de Lisboa, não era de Lisboa era de Almada, mas pronto perfeitamente compatível e portanto foi possível a transferência interna da funcionária, portanto conseguiu manter o seu trabalho, os miúdos uma já estava na faculdade e o mais novo já estava no 12º se não estou em erro, portanto, mantiveram estudos e adaptaram-se muito bem, a mãe ao nível do processo crime conseguiu a sua condenação, para mim isto não é normal, infelizmente a maior parte dos processos ou são arquivados por falta de provas pena suspensa para o agressor, e neste caso não, estamos a falar de cumprir pena, ah...também havia aqui a questão de abuso sexual à jovem que ajudou também a pesar na pena e eu digo que é um caso de sucesso porquê? Porque encontro-os, portanto, a senhora de vez em quando vai lá dar-nos roupa e tal e está com um excelente aspeto, muito feliz, mantém o seu emprego, mantém a sua casa, os filhos também estão autónomos, a filha também a encontro de vez em quando no hipermercado onde ela trabalha e também está feliz e eu sei que é um caso de sucesso porque muitas vezes nós perdemos o contacto com o agregado depois de sair, portanto, muitos casos...”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		filhos e que não volta para o agressor.	“a maior parte dos casos são de sucesso, nós consideramos de sucesso quando a mulher conseguiu sair com os filhos para a sua própria casa com trabalho, portanto o normal, autonomizou-se...é um caso de sucesso, não voltou para o agressor, isto para mim é um caso de sucesso, mas depois nós não sabemos ao fim de um ano, ao fim de dois anos o que é que aconteceu, neste caso sei, porque ainda agora no Natal os encontrei e portanto sei que estão bem e este caso sim é um caso de sucesso.”.
	<b>Casos de insucesso</b>	<p>Os casos de insucesso são aqueles em que há um regresso à relação, que têm dificuldade em se adaptarem à vida social, ao emprego que não são boas mães (a razão pela qual não são boas mães pode estar relacionado pelo facto de nunca terem tido uma mãe). Nestes casos é feito um trabalho ao nível da capacitação e de questões simples do que é ser mãe.</p> <p>Casos de insucesso: voltar para o agressor, crianças retiradas, retrocesso no trabalho feito dentro da casa abrigo.</p> <p>Relato de um caso de insucesso: Mulher em que já lhe tinham sido retirados filhos, que acabou por se autonomizar, mas que passado um tempo correu mal.</p>	<p>“Casos de insucesso vão havendo alguns que são normalmente na minha opinião os casos de insucesso, ou porque voltaram para os agressores, ou pode ser os casos de mulheres que têm dificuldades em se integrarem na vida social, no emprego, no papel de mães por exemplo, porque há, eu não tinha frisado mas estamos sempre atentas eu sei que não é justo dizer uma mãe, uma mulher que foi vítima e que foi para uma casa abrigo com os filhos e de repente está a ser avaliada, mas está porque tem de estar, portanto está à nossa responsabilidade e eu tenho de saber se aquela mãe é uma boa mãe, porque se não é nós vamos ter que acionar os meios e , portanto, nós estamos sempre atentas, porque de facto há mães que precisam de ajuda e que nós ajudamos e vamos ajudando a nível da capacitação, a nível de...questões simples não é do que é ser mãe, há pessoas que não têm , algumas dizem “eu não sei ser mãe, porque eu não tive mãe”.</p> <p>“portanto há casos de insucesso quando elas decidem voltar para os agressores e as crianças são retiradas, quando nós sabemos que elas se autonomizaram numas condições, mas que ao fim de 3 / 4 meses nós sabemos que aquilo que tentámos construir e ajudar”.</p> <p>“estou-me agora a lembrar de um caso, tinham-lhe sido retirados três ou quatro filhos e agora tinha uma criança pequena, obviamente nós ficámos atentas, porque já lhe tinham sido retiradas três ou quatro crianças já não me lembro e , portanto, isto era um mau indicador e portanto ficámos atentas e percebemos que tinha muitas dificuldades e fomos tentando ajudar e tentámos e a senhora autonomizou-se e depois soubemos que correu mal</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Aponta que neste caso, o facto de já lhe terem sido retirados filhos já era um mau indicador, o que fez com que as técnicas tivessem de ficar atentas, uma vez que estava institucionalizada com um filho pequeno. Revela que existem situações que dentro da casa as mulheres agem de uma certa forma, porque estão a ser observadas e quando saem acabam por atuar de forma diferente.</p>	<p>pronto, soubemos que correu mal, a criança estava a ser acompanhada felizmente, o que nos tranquiliza e correu mal, porque já não estava na instituição, já não estávamos lá nós, porque muitas vezes nós acabamos por ter que intervir e ter que atuar e como elas sabem que estão a ser...não digo avaliadas, mas que estão a ser observadas, têm uma forma de atuar diferente, mas infelizmente quando saem nós já não estamos lá o que nos preocupa (...)" "(...)e este é um caso relativamente recente e que nos preocupava bastante e infelizmente soubemos que de facto teria sido o que nós esperávamos, que correu mal."</p>
	<p><b>Origem e causa das forças</b></p>	<p>Os filhos, o querer ser feliz, o amor pela vida, o querer ter uma vida melhor.</p>	<p>"Das forças? Os filhos em primeiro lugar e eu acho que a seguir aos filhos vai ter de ser o amor próprio não é, o querer ser feliz, o amor pela vida... eu acho que acima de tudo uma mulher quando sai de casa que é vítima e sente que está em risco acho que é preservar a sua vida e as dos filhos, portanto eu acho que quem tem filhos é sempre por causa dos filhos a maior parte das vezes e depois é a vida delas e dos filhos e o querer ser feliz, ter uma vida melhor..."</p>
	<p><b>Origem e causa das fraquezas</b></p>	<p>Os filhos, o facto de os filhos estarem sujeitos à violência e eles próprios serem vítimas. O facto de os filhos terem saudades do pai e, portanto, querem voltar, o que acaba por ser uma pressão para as mulheres. Os adolescentes que deixam os amigos, as namoradas e as coisas que eles valorizam e fazem pressão para voltarem.</p>	<p>"Das fraquezas também podem ser os filhos curiosamente, porque o agressor muitas vezes, as crianças são sempre vítimas sempre, mas podem não ser vítimas fisicamente podem não ser vítimas, é psicológico, não é? O que não é pouco, mas não eram vítimas e muitas das vezes as vítimas dizem "ele era um bom pai" "É, ele brinca ele, leva a passear, ele da banho, dá de comer" "ele para mim é um sacana, mas eu tenho de dizer que ele é um bom pai" e as crianças, pronto é um pai, e portanto é um sentimento um pouco ambíguo porque, por um lado têm a mãe, eles até entendem porque é que lá estão, têm de entender não é, não vamos estar aqui a contar a história da carochinha às crianças, portanto, se são mais pequeninas dizemos que os pais estão separados, mas não se entra em pormenores, mas quando são um pouco mais crescido obviamente que eles sabem porque é que lá estão, as crianças não são</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Os filhos que não vão para a casa abrigo com a mãe faz com que esta esteja sempre a pensar neles e acaba por ser mais uma fonte de pressão (é também derivado a estas situações que é favorável a vinda dos filhos com as mães, para além de eles próprios estarem em risco).</p>	<p>parvas, as crianças apercebiam-se do que é que acontecia em casa, e portanto, temos casos de crianças que não querem ir para o pai, mas há crianças que querem e que têm saudades e que querem estar com ele e por isso é uma pressão para as senhoras quererem voltarem é, já sentimos isso...”</p> <p>“os adolescentes que deixam os amigos, que deixam as namoradas, o futebol que eles valorizam, porque eles nessa idade valorizam muito essas coisas e que fazem uma pressão muito grande.”</p> <p>“Os filhos também se ficam em casa, um mais velho com 16 anos, que ficou em casa e não quis sair, a mãe está sempre a pensar naquele filho e porque e como é que ele está e como é que não está e acaba por ser também uma pressão para voltar e então se ele fizer um telefonema a dizer que tem saudades e para ela voltar e que o pai tem estado muito calmo e já não lhe vai fazer nada e que vai mudar, ela volta...por isso é que a maior parte das vezes as senhoras quando vêm, vêm com os filhos, os centros de atendimento procuram sempre até porque as próprias crianças também estão em risco e o ficarem é uma incógnita, como é que eles estão se deixarem lá as crianças e vêm, mas às vezes acontece ou porque foi mesmo necessário tirarem a pessoa e não se conseguiu tirar a criança e os pais têm o mesmo direito e agora não conseguimos tirar o menino, ou porque quis ficar lá esta um adolescente e isso acaba por...”</p> <p>“lá está uma mulher que deixa o filho para trás a nossa experiência, na maior parte dos casos volta, se não conseguimos mesmo ir buscar a criança, ela vai voltar, pronto e claramente que diz que volta pelo filho, pronto e isso acaba por ser nuns casos um fator positivo, noutra não e pesa, pesa muito, às vezes pesa pela negativa e outras pela positiva, mais...ahh não sei assim de repente...”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Fatores que incentivam a denuncia</b>	Mulher mais alerta, com mais informação, com mais indicações, com mais preparação para atuar.	“uma mulher mais alerta mais atenta começa a perceber alguns indícios e se calhar faz logo um pedido de ajuda, pode ser para a linha, pode ser um centro de atendimento e as colegas já lhe dão uma serie de indicações Às quais ela deve tar atenta e deve tomar, a mulher está mais preparada do que uma mulher que está numa outra situação, mas essencialmente são essas questões...”
	<b>Fatores que condicionam a denuncia</b>	O medo que o agressor apresente queixa de rapto se ela sair com os filhos.	“a questão das crianças, elas são muitas vezes ameaçadas pelos pais de que lhes retirem as crianças, que se saírem de casa com a criança que eles fazem queixa de rapto, isso não existe, mas elas acreditam e, portanto, acham que se saírem de casa para uma casa abrigo com as crianças ou até de um familiar que é um rapto que é um crime e ninguém quer ser acusada de um crime, mas acreditam muitas delas acreditam “ai eu pensei que não podia”, claro que sim “você nunca será acusada. Fez queixa? Deixe-o fazer, não há problema, nós vamos avisar que vocês estão connosco”.
	<b>Resiliência profissional</b>		



## Entrevista V

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<p><b>Profissional de intervenção social</b></p>	<p><b>Desafios no trabalho</b></p>	<p>Revela que se encontra num momento particular (questões da violência imensamente mediatizadas, cansaço e frustração)</p> <p>Frustração com os órgãos de decisão de poder políticos não terem uma ação mais direta, ao nível dos tribunais que não passam uma mensagem clara de que se condena o crime. Resultado são os femicídios.</p> <p>Frustrada com a pouca envolvimento da sociedade nestas questões e com o sentimento de falha de todos nós para com estas mulheres.</p> <p>Questões práticas: posição de responsabilidade, dificuldades ao nível das questões logísticas, perceber assuntos que não estão tão relacionados com a sua área.</p>	<p>“Neste momento, estou num momento muito particular como sabe encontramos-nos num momento em que as questões da violência doméstica estão a ser imensamente mediatizadas, eu já estou quase com 20 anos de intervenção nesta área e o cansaço e a frustração por vezes apoderam-se e estou num desses momentos. Sei que o seu estudo é sobre a resiliência e, portanto, é algo... a minha própria resiliência, tenho que trabalhar a resiliência para poder lidar com certas questões...porque estou verdadeiramente frustrada com o facto de os órgãos de decisão de poder político não terem uma ação mais direta, uma preocupação sobretudo a nível dos tribunais que não existam uma mensagem clara para a sociedade de que se condenam o crime, e infelizmente o desfecho é este que se tem vindo a ver, não falo só das questões dos femicídios que têm ocorrido que são extremamente falados neste momento, mas falo da pouca envolvimento das pessoas enquanto cidadãs, nós enquanto sociedade, porque acho que nós todos e todas temos um dever e estamos a falhar, a falhar para as nossas companheiras mulheres e isso leva a que muitas delas morra e isso para mim é algo que está muito presente e muito ativo e portanto se tivesse de apontar o principal desafio...”</p> <p>“existem questões práticas, a posição que tenho é um desafio, um desafio porque gero um serviço que é 24h por dia, tenho uma equipa reduzida, tenho algumas dificuldades que se prendem mais com as questões logísticas desta função. Felizmente adoro o que faço e é isso que me dá depois a capacidade de trabalhar a resiliência e, portanto, o contacto diário que tenho com todas estas mulheres e estas crianças, faz-me ganhar e desenvolver estes mecanismos para poder intervir da melhor forma e, portanto, existem essas questões mais práticas, o facto de ter de perceber de coisas que não são propriamente da minha área e, portanto, desde coisas que vão der funcionamentos da equipa, questões de obra nos equipamentos, orçamentos, as contabilidades, mas depois</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			o importante, e esse é sempre o meu foco, é a intervenção com as mulheres vítimas de violência e é aí que centro toda a minha atenção.”
<b>Motivações no trabalho</b>		Considera enriquecedor ver o empoderamento das mulheres, o ver estas mulheres a tomarem decisões, a pronunciarem-se, a falarem. Uma das motivações prende-se com o gosto pelo seu trabalho, pelo contacto diário com estas mulheres e crianças.	“Em concreto estava a falar de uma mulher que já passou por alguns acolhimentos institucionais, ela e as suas crianças e é com alguma gratificação que vejo hoje em dia ela a tomar decisões...podem ser mais facilitadoras para nós enquanto serviço, como não, mas ela a tomar decisões e a pronunciar-se e a falar, a ter a sua voz e a ser ouvida e isso para nós é já um indicador de que algo está diferente, algo está diferente e, portanto é enriquecedor para aquela mulher e é enriquecedor para nós que aprendemos com elas tudo isto...mas pronto eu divaguei um bocadinho como é habitual...”. “Felizmente adoro o que faço e é isso que me dá depois a capacidade de trabalhar a resiliência e, portanto, o contacto diário que tenho com todas estas mulheres e estas crianças, faz-me ganhar e desenvolver estes mecanismos para poder intervir da melhor forma”
<b>Sucesso e insucesso das intervenções</b>		A entrevistada sente dificuldade em definir o que é uma taxa de sucesso. Considera ser muito relativo falar-se nisso. Para si o importante é o contacto e a relação com as mulheres e a evolução que estas vão conquistando ao longo dos tempos.	“não sei se também fala sobre isto, mas falo muitas das vezes das taxas de sucesso, o que é uma taxa de sucesso, eu para mim ao fim destes anos todos ainda tenho alguma dificuldade (...)”. “se a gente falar nas taxas de sucesso, porque eu acho que é muito relativo, nunca é possível falar nisto, acho que tudo é relativo e lá está a visão casuística e individual, acho que é o mais importante no meio de tudo isto é, portanto, quando esta mulher me liga passados uns meses a dizer que já tem a carta de condução e que eu por acaso lhe pergunto “olhe já agora em termos da relação?” “ah olhe doutora continua ele lá e eu aqui em casa por enquanto, não digo nada em relação ao futuro, mas sabe que eu tenho tido muito que pensar, a minha vida está preenchida” ou seja, é possível algumas coisas ocuparem aquele vazio, aquele vazio...”
<b>Resiliência Profissional</b>		A entrevistada afirma que ela própria tem de trabalhar a sua resiliência para conseguir lidar com determinadas questões, como por exemplo a	“ Sei que o seu estudo é sobre a resiliência e, portanto, é algo... a minha própria resiliência, tenho que trabalhar a resiliência para poder lidar com certas questões...porque estou verdadeiramente frustrada com o facto de os órgãos de decisão de poder político não terem uma ação mais direta, uma preocupação sobretudo a nível dos tribunais que não existam uma mensagem clara para a sociedade de que se condenam o crime (...)”

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>sua frustração relativamente ao sistema jurídico.</p> <p>Revela ainda que esta capacidade de trabalhar a resiliência torna-se possível pois adora o seu trabalho, o que a faz ganhar e desenvolver mecanismos que lhe permitam intervir da melhor forma.</p>	<p>“Felizmente adoro o que faço e é isso que me dá depois a capacidade de trabalhar a resiliência e, portanto, o contacto diário que tenho com todas estas mulheres e estas crianças, faz-me ganhar e desenvolver estes mecanismos para poder intervir da melhor forma”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>		
	<b>Papel dos técnicos</b>		
	<b>Papel conjunto</b>	<p>A entrevistada revela que o modelo de intervenção que guia as práticas da equipa é o modelo social integrado, que coloca a mulher como centro decisor.</p> <p>É feito um trabalho conjunto onde a equipa técnica está com estas mulheres no pensar, no pensar sobre elas e no pensar sobre as decisões.</p> <p>Tudo depende da vontade das mulheres e essa vontade deve ser sempre respeitada, assim como os tempos que cada uma necessita. (respeitar as pessoas, as mágoas, as injustiças que sente, as escolhas que fazem) – direito de escolher, de errar, de acertar, de aprender a viver com esta nova realidade.</p> <p>O trabalho conjunto vai permitir às mulheres ter as informações necessárias para tomar as melhores decisões (as que a mulher considera</p>	<p>“Esse é o nosso modelo não sei se as colegas também eventualmente terão falado, mas o modelo social integrado que felizmente a meu ver, obviamente, coloca a mulher como centro decisor. Nós estamos num apoio, nós estamos num fator securizante e de apoio, mas as decisões cabem-lhe a ela. Estamos com ela no pensar sobre elas, no processo de pensamento sobre essas decisões, sempre que ela quer, porque pode não querer e temos de respeitar, esse respeito é peça central e portanto é este o processo, um trabalho conjunto que permita á mulher ir tendo as informações necessárias para tomar as melhores decisões, aquilo que ela considera as melhores decisões, nós obviamente temos um papel ingrato no sentido de muitas das vezes alertar para eventuais riscos de determinadas decisões e também daquilo que decorre da nossa experiência e conhecimento específico, mas muitas das vezes o que ocorre é que as pessoas precisam de acertar e errar e respeitarmos os tempos e isso é algo que eu estou a aprender ao longo do tempo e continuo a aprender ao longo destes anos, desde centro de atendimento, intervenção em crise na gestão do processo de intervenção em centro de atendimento quer em casa de abrigo, respeitar as pessoas, as vidas delas, as mágoas, as injustiças que sentem não é...e também o direito de escolher, escolher acertar, escolher errar, mas o direito que muitas das vezes foi negado e portanto até é algo que as pessoas necessitam muitas das vezes aprender a conviver com esta nova realidade e isso passa por acertar e errar é assim com a minha vida, será assim com a sua e com a de todas as mulheres não é?”.</p> <p>“Os projetos de vida, um aspeto central é este trabalho conjunto tendo a mulher como o centro decisório que muitas das vezes podemos é aconselhar, mas o projeto é conjunto neste sentido que nós trabalhamos, da nossa experiência consideramos que vá ser viável e que nós conseguimos efetivamente apoiar, no entanto por vezes constam dos projetos individuais de intervenção, os ditos</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>serem as melhores decisões). As técnicas alertam para eventuais riscos de determinadas decisões, tendo em conta a experiência e o conhecimento específico de que detêm.</p> <p>Em suma, o aspeto central é o trabalho conjunto, colocando sempre como foco e centro decisório a mulher. O trabalho das técnicas é o de apoiar e aconselhar tendo em conta a sua experiência.</p> <p>É como se fosse feito um contrato, em que ambas as partes colaboram e esforçam-se. A equipa técnica vai-se empenhar para apoiar as decisões e objetivos delineados.</p> <p>Construção da relação, um processo contínuo e bastante importante onde é trabalhada a confiança, respeito, honestidade e que contribui para um trabalho diferenciador. (ver exemplo sublinhado a rosa).</p> <p>Dá bastante ênfase à construção da relação, da liberdade e confiança, da</p>	<p>(PI), constam desses projetos algumas ações que para nós poderão ser difíceis de concretizar na nossa experiência, mas são delas e, portanto, elas vão-se esforçar nesse sentido, eu costumo dizer que é como se fosse um contrato, uma formalização de um compromisso entre nós equipa técnica que nos vamos empenhar para apoiar na concretização daqueles objetivos e prioridades que são definidas, o nosso instrumento em concreto remete para uma reflexão do que levou para a entrada da casa de abrigo, quais são as prioridades.”</p> <p>“e portanto o nosso foco é basicamente a construção da relação, porque se nós pensarmos que a relação que é construída, não no primeiro dia, ao longo do tempo de acolhimento é o centro para além da mulher que é o centro, temos a relação entre a mulher e a equipa técnica, portanto existindo abertura não é, existindo confiança, existindo respeito, existindo esta honestidade entre ambas as partes, é possível trabalhar imenso...”</p> <p>“dou-lhe um exemplo disso, ainda ontem tive uma hora ao telefone com uma senhora que esteve há longos anos na casa não é, em que se depara com uma situação que poderá expô-la, dar entrevista e sentiu a necessidade de falar connosco e dizer “ajudem-me só num sentido de...eu sei que quero participar, eu sei que...”, portanto é bom ver esta questão da iniciativa e já ter ocupado esse lugar na vida dela e depois diz-me “como vocês têm esta experiência, como eu tenho esta relação convosco achei que podia ligar-lhe” e fez muito bem, não é como é obvio, no sentido de tentar pensar em conjunto consigo e isto é algo que nós tentamos desenvolver, há pessoas que vão trabalhando neste sentido e continuam e se escolher fazer de uma forma diferente é só uma questão de respeitar, porque as pessoas necessitam desse espaço e se nós considerarmos que...”</p> <p>“A questão do respeito da confiança, da liberdade, disto e do outro e vamos trabalhando, é um exemplo de como se pode, tudo está interligado e mais uma vez digo acho que essa é a possibilidade de fazermos um trabalho diferenciador, esta interligação entre os diferentes campos, não somos a assistente social propriamente dita, não somos a técnica de saúde, não somos um advogado , não somos a psicóloga, como uma pouco a intervenção</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>interligação entre os serviços. Acredita que esta aposta permite um trabalho diferenciador, em que tudo está interligado. Visão sistémica que vai beber muito ao modelo ecológico, tudo dentro de uma perspetiva feminista. Visão integradora e de empowerment.</p>	<p>psicossocial de (impercetível) esta visão sistémica e que vai beber muito ao modelo ecológico, este modelo sistémico-ecológico, tudo dentro de uma perspetiva feminista obviamente e das correntes feministas que têm vindo a ser desenvolvidas ao longo do tempo e portanto, tentamos ter uma visão integradora e que permita à mulher desenvolver isso em si e aí é que pode ser o real fator de mudança na vida dela, isto é assim algo mais transversal digamos, muitas das vezes acontece, podemos pensar”.</p>
	<p><b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b></p>	<p>Identificar prioridades em termos da reconstrução da vida da mulher. (ver o que é que a equipa técnica fez e, sobretudo, o que é que a mulher fez). O tempo de integração têm-se prolongado, muito devido a alguns protocolos e direitos que são (ou não) disponibilizados às mulheres. (habitação- rendas altas para salários baixos). É feito um plano de intervenção onde é definido um tempo para realizar os objetivos propostos. Quando termina o tempo é feita uma avaliação, por parte da diretora técnica, onde é tomada a decisão de</p>	<p>“identificar as prioridades em termos da reconstrução da sua vida e trabalhando em cada ponto em concreto o que é que a equipa técnica faz, mas sobretudo o que é que a mulher fez para prosseguir esses objetivos. Normalmente o que vemos é decorrerem os processos durante o prazo legalmente previsto, ultimamente nos últimos anos têm-se visto um prolongar dos tempos de acolhimento, muito em função de alguns protocolos e direitos que são disponibilizados às mulheres, nomeadamente ao nível da habitação, porque como sabemos o mercado de arrendamentos está como está e com os salários que as mulheres têm na sua posse não conseguem suportar as despesas e portanto isto leva a que muitas vezes a um tempo de prorrogação, tudo feito de acordo com aquilo que está previsto na lei... ao momento, porque no plano individual de intervenção é definido um tempo para realizar aqueles objetivos, normalmente até seis meses, findo esse período eu enquanto diretora técnica vou analisar o ponto de situação analisado pela equipa técnica, também habitualmente sento-me com a mulher para fazer esse ponto de situação, tenho os dois pontos de vista e tomo uma decisão e prenuncio-me formalmente em relação à prorrogação ou não prorrogação daquele agregado na casa de abrigo, ultimamente como lhe digo a experiência tem sido de...”.</p> <p>“porque efetivamente para conseguirem habitações condignas, a dita estabilidade que se pretende, os moldes de estabilidade de autonomização vários níveis é preciso haver algo diferente daquilo que existe, salários mais</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>prorrogação ou não prorrogação do acolhimento. A entrevistada afirma que é necessário existirem ponto de mudança para que estas mulheres possam ter estabilidade de autonomização, nomeadamente salário mais condignos, vínculos de trabalho condignos de forma a que possam ter a capacidade de exercer as suas capacidades. Enquanto equipa técnica tentam rentabilizar o tempo que a pessoa está em acolhimento para juntar mais dinheiro e também para consolidar algumas questões em termos do que passou, do seu futuro, da tomada de medidas preventivas em relação a novas relações futuras. O foco é a relação mais uma vez.</p>	<p>condignos, vínculos igualmente dignos, terem capacidade para poder exercer passo a palavra as suas capacidades, porque têm-nas fazer a ginástica que estas mulheres fazem não se todas nós a conseguiríamos fazer e, portanto lá está eu admiro-as muito e por isso acho que isso também transparece, efetivamente acho que teríamos que proporcionar algo diferente, aguardar por uma habitação com uma renda mais acessível que é possível, através de protocolos que nós temos e que subscrevemos enquanto associação fica... como é que hei-de explicar... determina depois muitas das vezes um tempo maior em termos de acolhimento o que nós tentamos enquanto equipa técnica é rentabilizar para que a pessoa possa efetivamente juntar mais dinheiro, também consolidar algumas coisas em termos do seu processo de consciencialização do que passou, em relação ao seu futuro, tomar algumas medidas preventivas em relação a novas relações que possam surgir na sua vida e portanto o nosso foco é basicamente a construção da relação, porque se nós pensarmos que a relação que é construída, não no primeiro dia, ao longo do tempo de acolhimento é o centro para além da mulher que é o centro, temos a relação entre a mulher e a equipa técnica, portanto existindo abertura não é, existindo confiança, existindo respeito, existindo esta honestidade entre ambas as partes, é possível trabalhar imenso...”</p>
	<p><b>O projeto de vida</b></p>	<p>A entrevistada dá o exemplo de uma mulher: entrou com baixa autoestima, que pedia o consentimento para tudo pois era o que estava habituada a fazer. Não sabia o número de roupa que vestia, nem tinha</p>	<p>“pensando por exemplo numa mulher que está connosco agora de início tinha uma postura que, quase que de pedir consentimento para tudo, porque era isso que estava efetivamente habituada a fazer. Se dava um passo fora daquilo que estava programado ligava-nos nessa altura de imediato “eu estou a caminho, eu estou a fazer assim, eu estou “ até que nós construindo esta relação foi possível, porque antes disso acho que é mais um fator de atrito, mas quando vi a possibilidade de em termos da relação de lhe poder sentar com ela e falar</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>gosto por se arranjar. Neste caso a conquista de uma relação com esta mulher permitiu à entrevistada conversar com estas sobre a sua autonomia e autoimagem (não só a nível físico, mas de como ela se vê). Revela que foi com base nesta relação que lhe foi descobrir certas coisas que tiveram depois um grande impacto na sua vida.</p>	<p>sobre a questão da sua autonomia, até da sua autoimagem, não só do aspeto físico, mas da forma como ela se vê mais profunda e tem sido extremamente gratificante ver o reflorescimento que esta mulher em passado e ainda ontem...ontem não anteontem elas nos disse “é tão bom ainda agora estava a falar com a minha advogada...sim doutora como é que eu hei-de explicar eu já não sinto aquela necessidade de dizer que agora estou a dar este passo, agora estou a dar aquele, sei que vocês estão lá e sei que sabem...confiam em mim e sabem que...”. “portanto existe esta relação e com base nesta relação ela até foi descobrindo pequenas coisas que depois são enormes se depois for a ver... ela não sabia o número de roupa que usava, o número de soutien, pequenas coisas que para ela não era importante. Hoje em dia tem um gosto particular em se arranjar, perguntar pequenas coisas “como é que me pinto desta forma e...” e fazer esse trabalho também faz parte e faz parte desse desenvolvimento da relação não é...”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Resiliência e bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>	Trabalhar a resiliência é saber quais são as nossas potencialidades e dificuldades.	“a resiliência é porque, se nós soubermos aquilo que são potencialidades e dificuldades que é um trabalho que nós fazemos lá está em termos individuais, porque cada uma tem lá está as suas próprias potencialidades e as suas próprias dificuldades e, portanto, se nós trabalharmos isto e que o fazemos”.
	<b>Fatores de proteção</b>	Fazer atividades, ir ao teatro, fazer algo diferente como um piquenique, uma sessão de dança, um debate sobre os direitos das mulheres- torna-as mais interventivas e reflexivas. Saber reconhecer as fragilidades e vulnerabilidades para criar estratégias de lidar com elas. Apesar de pouparem algum dinheiro é preciso trabalhar a coerência no pós-saída. Saber reconhecer o que não quer para relações futuras através da identificação daquilo que não quis na relação passada. Coragem, tomar decisões, arriscar. Boas práticas.	“quer a gente fala das atividades que falávamos há pouco, o ir ao teatro não é, o fazer algo diferente e passar o dia, fazer um piquenique, estar numa sessão como ainda agora tivemos de atelier de dança, de discussão e debate sobre os direitos das mulheres, tudo isto torna também as pessoas mais reflexivas e interventivas e, portanto mais uma vez a interligação de todos os pontos e à análise destes fatores de fatores de sucesso e insucesso é muito relativo.”. “Saber reconhecê-las, criar estratégias para lidar com elas, o dinheiro esticar é um desafio que nós todas temos infelizmente, mas uma mais do que outras e muitas delas com os salários que têm vão-se ver a braços, não num primeiro momento porque até conseguiram, normalmente conseguem fazer uma poupança relativamente adequada a necessidades que possam surgir, como os apoios que são efetuados à saída e etc.. as coisas durante uns tempo até...mas é preciso trabalhar depois a coerência no pós-saída, a estabilidade, e portanto esse reconhecimento de vulnerabilidades e como lidar com o período mais vulnerável, também vai ser um fator protetor em relação...porque faz parte da lei da vida mais cedo ou mais tarde, pode acontecer mais cedo, pode acontecer mais tarde, mas somos mulheres e sabemos...se falarmos com naturalidade das coisas sabemos não é que há determinadas questões na nossa vida que mais cedo ou mais tarde vão voltar a ter importância, se calhar não têm naquele momento, mas daqui a uns tempos vão voltar a ter e saber lidar com isso, porque também acho que se torna um fator protetor e no caso de que lhe falei da resiliência, passou por momento difíceis, o que está hoje não estava por exemplo no momento dois meses do pós-saída da casa de abrigo, estava a passar por muitas dificuldades, mas foi falando connosco e com outras pessoas da vida dela...foi falando connosco sobre tudo isso, estava numa relação o que não deixa de ser muito bom ela ter reconhecido algumas coisas que não queria para aquela relação ahh...não deixa de ser bom, deu o passo, arriscou, é preciso uma tremenda coragem...já são sobreviventes de tanto e se tiverem a coragem,

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>é preciso ter essa... e ela teve essa coragem, mas também depois ainda uma coragem maior que foi dizer “antes que isto resvale fica por aqui, tu partes para outra e eu parto para a minha e ficamos amigos como éramos” isto para mim é algo impagável, porque efetivamente ela neste momento, pelo que tenho conhecimento não tem ninguém na sua vida, mas já teve e fez as suas decisões, tomou as suas decisões que é algo bastante positivo.</p> <p>“Felizmente temos boas práticas (...)”.</p>
	<p><b>Fatores de risco</b></p>	<p>Estar sujeita a novas situações de potenciais relações. (dinâmicas da violência, saber identificá-las).</p> <p>As decisões judiciais que não são protetoras das mulheres (colocam todos os dias as mulheres em maior situação de vulnerabilidade). Apesar de existirem boas práticas, estas não são transversais e dependem de quem as tomar exemplo sublinhado</p> <p>Reconstruir uma vida do zero.</p>	<p>“De risco o efetivamente poder poder ver-se a braços com novas situações de potenciais relações e nós sabemos que as dinâmicas de cativar e etc.. muitas faz vezes são elaboradas e quando falamos de agressores falamos de predadores e em momentos mais favoráveis sabem como e quando atacar e portanto passo a expressão, muitas das vezes das conversas que tenho com elas até utilizo estas analogias um pouco par mostrar a coisa... e elas revêm-se, na maior parte dos casos, não quer dizer que sejam todas, mas revêm-se nisso e, portanto, o chamar a atenção para determinadas vulnerabilidades da sua vida, saber reconhece-las, pode ter contruído um projeto, mas esse projeto vai ter ou pode ter algumas vulnerabilidades.”</p> <p>“Falei de alguns fatores de proteção e alguns fatores de risco consegue identificá-los, portanto outras situações que eu considero fatores de risco tem a ver com as decisões judiciais, efetivamente acho que não são protetoras das mulheres na sua grande generalidade. Felizmente temos boas práticas, não são transversais e depende muito do local e da pessoa que está a toma-las, portanto eu isso acho uma injustiça extrema e acho que é colocar as mulheres todos os dias em situações de vulnerabilidade e a colocarem-lhes mais desafios em cima do que elas já têm, que é reconstruir uma vida do zero e falo em concreto das mulheres que estão em casa de abrigo, mas poderia falar de outras tantas que passaram aqui no centro de atendimento.”</p> <p>“Dizer às mulheres por exemplo, umas das mulheres está connosco...tenho de ter o cuidado para alguns detalhes ficarem de fora, mas se lhe disser que mesmo em contexto de casa abrigo é tomada uma decisão no sentido de que se realizem as visitas do pai às crianças, sem qualquer pedido de parecer das técnicas de apoio à vítima que por acaso acompanham 24h por dia a família,</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>sem o parecer de um CAFAP, sem o parecer... o que seja pronto, sem qualquer tipo de fundamento decreta as visitas, quando existe um processo de violência doméstica que se tem conhecimento, quando existe um acolhimento institucional por motivos de violência doméstica que se tem conhecimento e é decretado que as visitas devem começar a ocorrer logo em Novembro, até tinha sido antes mas tivemos uma intervenção ai nesse sentido e foi algo que correu menos mal digamos assim , porque bem não considero. A partir do momento que ocorre uma decisão destas e que na própria ata de conferência de pais que, entretanto, ocorre, eu estive presente na primeira, fui chamada só para garantir que estavam criadas as condições para que as crianças de 3 e 1 anos falarem com o pai ao telefone, ok? pronto. Quando tentei de alguma forma ter uma intervenção diferenciada e inclusive ter o cuidado de que estava enquanto diretora técnica disponível para toda e qualquer questão que me pudessem colocar, isso não é bem visto, numa segunda conferência de pais, por motivos de incumprimento que foram para mim óbvios além de uma postura completamente desadequada por parte da magistrada, denuncia-se, chega-se a renunciar...isto estou a falar no final do ano passado, não estou a falar de há dez anos nem de há vinte, estou a falar do ano passado, chega a propor que o pai possa ir buscar à casa da mãe ou à casa de abrigo ou nas proximidades, nos equipamentos de apoio à infância em que tem de ser recordada pelo procurador que existe legislação específica em relação à violência doméstica e à proteção destes equipamentos, isto para mim é o espelho de algo e lá está um pouco a frustração, a gente volta ao início, a frustração de que lhe falei e que no momento me encontro também, muito devido a estes episódios que não são poucos e que me deixa algo revoltada digamos assim e que vem na ata da segunda conferência de pais a dizer o que, que quando esta mulher quando sair da casa de abrigo já deixa definido o critério para entrega e recolha das crianças durante o período no início do ano e etc., mas também já diz que depois deve indicar a morada onde o pai vai buscar...então e a segurança dessa mulher como é?".</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Trabalhar a resiliência</b></p>	<p>Trabalhar uma relação de empatia, de não julgamento, critica no sentido de analisar o que é menos bom e bom. Trabalhar as questões da solidariedade feminina. Estas questões vão permitir trabalhar várias questões como o saber identificar e reconhecer sinais preditores no que toca às relações abusivas.</p> <p>Respeitar a individualidade de cada uma.</p> <p>Dá o exemplo de uma mulher que foi refletindo sobre a sua antiga relação e foi tomando a consciência das suas capacidades e do seu valor.</p>	<p>“Exatamente, exatamente, porque depois é extremamente interessante, se nós deixarmos esta e formos cultivando esta relação e sempre numa perspetiva...como é que hei-de explicar, é critica no sentido do bom e do menos bom, mas não de julgamento, não de julgamento...uma questão de trabalhar a empatia, de trabalhar não só da nossa parte, mas também da parte da mulher. Trabalhar as questões da solidariedade feminina, tudo isto chega a um ponto em que as pessoas se vêm desafiadas por exemplo pela possibilidade de uma nova relação, sentem um á vontade de falar connosco não é e depois tudo isso permite desenvolver imensas coisas e inclusive alguns cuidados que poderão ter, porque se existem um determinado padrão em termos da criação de novas relações e questões emotivas e afetivas é preciso que a pessoa as vá reconhecendo primeiro para depois conseguir reconhecer sinais preditores e no futuro evitar novamente este tipo de situação.”</p> <p>“porque eu estou sempre não é, é a minha realidade e, portanto, estou sempre pensando nelas e umas das senhoras ainda há pouco tempo “realmente a gente pensa que precisa dos homens e às vezes...” e eu “mas precisamos sempre, quer dizer dependendo das escolhas de cada uma, há quem não escolha um homem ao seu lado e, portanto, respeitando a individualidade de cada uma quer dizer, agora você pensar que a necessidade do homem era para fazer as coisas de casa” ela faz tudooo, ela é aquela mulher que se é preciso sei la mudar uma válvula, um fusível um sei lá o que, encontrar uma engenhoca ela faz isso tudo e, portanto quando ela começa a refletir da vida dela é muito engraçado, porque até conversas como estas que nós estamos a ter um caráter assim mais informal, mais de convívio não é, elas partilham algo que é extremamente enriquecedor, então ela trabalhava, porque é na maioria das vezes elas que sustentam as casas não é, com os salários que ainda ficam sem eles e etc..., mas trabalhava, levava as crianças, tomava conta de tudo...de três crianças, era ela que lavava que fazia que acontecia, arranjava as coisas em casa e depois pôs-se a pensar “realmente...era barulho na minha vida, era atrito na minha vida” pois as relações podem ser mais que isso, basta você pensar nas fundações que você quer para uma relação e que não quer.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<p><b>Estratégias para promover a resiliência</b></p>	<p>Estratégias mais individuais, o foco é o trabalho individual com cada mulher, com cada criança, com a família e depois com o grande grupo. Ao nível do grupo, são feitas participações em atividades lúdicas, sessões de debates, ateliers de dança. Proporcionar momentos fora da casa e dentro da casa. Trabalhar o reconhecimento por parte das mulheres das duas potencialidades e dificuldades, pois existem uma grande dificuldade, uma vez que viveram dinâmicas de violência muito castradoras e limitadoras (muitas das vezes desde crianças).</p>	<p>“São mais individuais, mas também temos muita incidência, sobretudo mais da minha parte, e depois também da educadora social a questão do grupo, da dinâmica do grupo, e até a participação em atividades lúdicas de outro caráter completamente diferente delas, dou alguns exemplos desde algumas sessões de debate, ainda esta semana aconteceu uma com a colaboração de colegas da UMAR também, participação em ateliers de dança...em termos de grupo tentamos que existam momentos quer na casa quer fora da casa e que seja possibilitado às pessoas escolherem participar enquanto grupo ou se quiserem enquanto famílias não é, porque a dinâmica de grupo por vezes não o permite essa convivência e portanto existem algumas crispções por vezes, é natural faz parte da lei da vida, não é a norma, a norma até é haver um sentimento familiar e coeso, é uma nova família é mais essa a norma, a regra (...)”</p> <p>“mas o nosso foco é efetivamente o trabalho individual com cada mulher, com cada criança, na família e depois com grande grupo, portanto é um pouco esta progressão que trabalhamos. O que acho interessante e que é um pouco o reconhecimento de algum esforço da minha parte é ter ouvido, por exemplo há pouquíssimo tempo uma das mulheres dizer “a doutora uma das coisas que eu acho fantástico é sabe o bom e o menos bom de cada uma de nós, é quase como se fossemos suas filhas” e eu “tenha calmaaa, tenha calma que não é bem assim [risos], como companheiras, somos mulheres, somos solidárias” mas efetivamente é saber reconhecer nós enquanto indivíduos não é, eu também tenho coisas boas e menos boas, é assim...(...)”</p> <p>“acho que está efetivamente a resiliência é porque, se nós soubermos aquilo que são potencialidades e dificuldades que é um trabalho que nós fazemos lá está em termos individuais, porque cada uma tem lá está as suas próprias potencialidades e as suas próprias dificuldades e, portanto, se nós trabalharmos isto, e que o fazemos em termos de equipa técnica, quer falemos enquanto mulher, enquanto cidadã, enquanto mãe, enquanto encarregada de educação, enquanto trabalhadora, nas diferentes dimensões que nós mulheres temos na sociedade é possível irmos... e este é o trabalho integrado que nós estamos a fazer numa forma diferenciadora para ver se efetivamente a evolução daquilo que já existe, porque a dificuldade assim transversal é as pessoas reconhecerem</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>o que já têm, as potencialidades que já têm, porque foram tão castradas, tão limitadas na sua vivência e muitas das vezes na sua infância, porque nós sabemos os modelos culturais que existem e que são extremamente castradores nas meninas do sexo feminino, lá está a identificação com a UMAR e pronto, e se nós reconhecermos esse continuo e que é um trabalho que e extremamente interessante fazer com estas mulheres e em termos individuais, pensarmos que reconhecer as potencialidades é tao gratificante quando alguma delas diz “bolas eu já conseguia fazer isto, eu não me tinha apercebido”.</p>
	<p><b>Trabalhar o não retorno à relação</b></p>	<p>O Não voltar para a relação depende do reconhecimento da própria mulher. As técnicas trabalham com estas mulher a identificação e reflexão daquilo que não querem numa nova relação. Esta ação reflexo permite-lhes revisitar questões que vivenciaram e ter uma consciência critica sobre si.</p> <p>Estar longe geograficamente, também permite olhar para estas questões com algum distanciamento.</p> <p>Nem sempre as mulheres estão preparadas para se afastarem da relação.</p> <p>É preciso validar o que a relação teve de bom e de mau, entender o ciclo da violência.</p> <p>Trabalham dois polos, a relação anterior e relação futura - pode ser um fator de</p>	<p>“De não voltar para o companheiro sobretudo tem de ser algo que a própria mulher vai reconhecendo, eu costume...não é algo assim que digo por padrão, mas é algo que eu costume fazer questão que elas reflitam, que é “o que é que não querem numa nova relação” e quando estão a identificar o que não querem numa nova relação conseguem identificar aquilo que se passava na relação anterior e portanto...”.</p> <p>“Exatamente, esta ação de reflexo permite-lhes até revisitar questões que vivenciarem e ter uma consciência critica sobre elas, porque depois esta questão do afastamento geográfico, o afastamento efetivo da relação contribui para esta perspetiva, o olhar já com algum distanciamento e é isto que eu acho que tráz o grande...e nem sempre as mulheres estão preparadas para ter logo esse afastamento. Já tivemos alguns casos de acompanhamento que é permitido algum tipo de contacto, que não coloque em risco, mas se nós na relação também já tivermos trabalhado a mulher já se sente à vontade para dizer “olhe troquei esta mensagem assim e assim e houve este contacto da minha parte”. Já nos aconteceu a pessoa estar x tempo em emergência, não teve tempo de construir essa relação ou não o fez, o que quer que seja e chega até nós e passado algum tempo sentem-se à vontade e falam...mesmo na emergência tiveram contacto, mesmo nos tempos iniciais aqui estive em contacto, mas ainda assim é possível ir trabalhando sobre isto, porque é preciso na minha perspetiva é preciso validar o que a relação teve de bom e o que a relação teve de mau, é preciso entender o fenómeno e o ciclo da violência para depois reconhecê-lo saber agir sobre ele e saber lá está saber identificar aquilo que não quer numa nova relação, ou seja, acabamos por trabalhar dois polos</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		prevenção de uma nova relação abusiva.	distintos s relação anterior e aquilo que efetivamente o futuro que pode ser um fator de prevenção de nova relação abusiva, é um pouco esta a perspetiva não sei se fui clara...”.
	<b>Casos de sucesso</b>	<p>Apresenta o caso de uma mulher: Queria voltar para casa e para tal tiveram de ser acauteladas algumas questões para garantir a sua segurança. Foi feita uma reunião com o agressor, a vítima e a diretora da casa abrigo em que a diretora fez questão que a mulher tivesse uma voz ativa e que marcasse uma posição naquele momento. Esta mulher não podia trabalhar, não podia tirar a carta de condução, sendo que só podia fazer as coisas ditas da esposa como tomar conta dos filhos e da casa. Neste sentido, o tomar uma posição torna este caso um caso de sucesso.</p> <p>Exemplo 2: Mulher que por si só já era participativa em termos sociais, tinha uma posição no exército e era forte. Ao longo dos anos foi anulada pelo agressor e deixou de pensar nela, colocando a sua atenção apenas para os filhos e para a</p>	<p>“não sei se também fala sobre isto, mas falo muitas das vezes das taxas de sucesso, o que é uma taxa de sucesso, eu para mim ao fim destes anos todos ainda tenho alguma dificuldade, porque eu já tive situações connosco em que o sucesso da intervenção até e estou-me a lembrar de uma caso em concreto de já de há muitos anos em que a senhora porque queria voltar para casa ou por questões de segurança que tiveram de ser acauteladas, sentei-me presencialmente com o indivíduo, com o agressor, num espaço neutro e enquanto também com medo que pudesse ter alguma intervenção e proteção face mulher, mas que fiz questão que a mulher tivesse a voz ativa, fiz questão ao longo de todo o tempo que a gente teve de intervenção com ela, portanto o ela marcar uma posição naquele momento foi fundamental. Falamos de uma mulher que não podia trabalhar, que não podia tirar a carta de condução, que só podia fazer as coisas ditas da esposa, tomar conta da casa e tomar conta dos filhos, das filhas e etc.. e quando ela é capaz de dizer perante o agressor” se pensas realmente em mim e nos teus filhos, está na hora de provares, eu volto para casa com eles (eram dois rapazes), volto para casa com eles e tu saís” a mulher fazer isto, ela voltou efetivamente para casa, ele não estava lá, para mim é sucesso”.</p> <p>“Pois, bom vamos cá ver, em termos de percurso de sucesso de resiliência tenho em mente um caso muito concreto, mas tenho vários torna difícil [risos], posso falar por exemplo uma mulher que já de si era muito proativa, participativa em termos sociais, tinha uma posição que até posso dizer no exército, uma mulher forte, mas que ao longo dos anos foi anulada pelo indivíduo com quem teve uma relação e teve dois filhos, esta mulher portanto deixou de pensar nela, deixou de... o foco era sempre a relação, os filhos, de como ela estava a falhar na relação, foram-lhe ditas tantas coisas...” “mas portanto ela era submetida a algo de humilhação, de desvalorização constante, para além das questões dos episódios bastante gravosos como falamos até de remesso de armas brancas e de utilização de martelos e coisas de este género,</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>relação. Foi submetida a humilhação e desvalorização constante, assim como a forma de violência bastante graves (risco bastante elevado). Deixou de acreditar em si e nas suas capacidades. Neste momento, com influência do tempo que passou na casa, está bastante ativa em termos sociais e de participação de cidadania e de luta pelos direitos das mulheres. Foi um exemplo de trabalhar a resiliência e as questões de aprender a lidar com a frustração. Fortalecimento de mecanismos que a permitiram lidar com as adversidades.</p>	<p>mas não desvaloriza obviamente a questão da violência física, do risco que acarretava em termos de femicídio e tudo isso, a questão psicológica teve ali um impacto marcante mesmo, no sentido em que esta mulher já não acreditava em si, já não acreditava nas suas capacidades. Hoje em dia e passado algum tempo gosto de pensar também que o tempo que esteve connosco teve alguma importância nesse sentido, está bastante ativa em termos sociais, não está efetivamente no exercito como estava, mas tem tido um papel admirável em termos de participação de cidadania, de direitos das mulheres noutra localidade e muitas das vezes liga-me para desabafando e algumas frustrações que sente, porque que sente que não existe uma preocupação política em relação às mulheres e quando ela fala de um projeto que tem de fazer algo diferente junto à entidade empregadora, tudo isto para mim foi um exemplo do trabalhar a resiliência e a forma de trabalhar a dita resistência e a questão de lidar com a frustração e fortalecer perante este processo, fortalecer depois mecanismos que lhe permitam lidar com as adversidades no futuro de uma forma diferente e ela é o espelho disso, ela e felizmente podia falar de tantos outros. Para mim o exemplo de resiliência é também mulheres que já falei aqui, que estão connosco e que estão nesse processo de construí-lo e espero que um dia mais tarde recebe esses ditos telefonemas e que me ajudem a comprovar que efetivamente tiveram resultados positivos.”</p>
	<p><b>Casos de insucesso</b></p>	<p>Começa por dizer que estas mulheres levam sempre algum conhecimento, dependendo do tempo de acolhimento e do tipo de relação que é contruída (conhecimento das estruturas de apoio e dos mecanismos que existem). Refere-se aos casos de insucesso aos casos em que a mulher volta para o agressor e</p>	<p>“Em termos de negativos ahhh... realmente já houve, já ocorreram situações em que existe o conhecimento e até da própria pessoa, felizmente temos essa à-vontade na relação que é contruída, portanto a pessoa leva algum conhecimento, dependendo também do tempo que teve connosco e da relação que foi estabelecida ou não, mas leva algum conhecimento sobre as estruturas de apoio e dos mecanismos que existem e tudo mais para poder recorrer no caso de...mas efetivamente o retorno à relação e poder ser vitimizada novamente nesse contexto para nós é é... e quando nós obviamente tentamos prevenir que no caso de... porque faz parte não é, porque as pessoas tomando essa decisão muitas das vezes o que é que acontece não reconhecem a questão do ciclo e as promessas de mudança e ainda existe um sentimento da relação positivo mais forte que o negativo e, portanto, ao respeitar o tempo daquela</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>está novamente sujeita a ser vitimizada (não reconhecem o ciclo da violência e ainda existe um sentimento da relação positivo mais forte que o negativo).</p> <p>Nestes casos as técnicas não devem desvalorizar os sentimentos e as questões positivas da relação—estão numa posição mais benéfica para analisar o que se passou. Outras mulheres escolhem um caminho mais alternativo, escolhem reconstruir e retomar os laços familiares e de amizade, que o agressor aniquilou.</p> <p>As técnicas têm uma função de “trampolim”, algo temporário que permite a estas mulheres darem um salto diferente para lidar com os obstáculos.</p> <p>O plano individual não é estanque, é dinâmico e espelha a vida destas mulheres e as suas intenções também elas dinâmicas.</p>	<p>mulher, ao respeitar a sua decisão estamos-lhe a mostrar que no futuro se ela decidir bater à porta de uma outra organização ou o que seja isso pode acontecer e, portanto ela vai desconstruindo os medos que tem ao pedir ajuda e que é possível trilhar outro caminho, portanto mas efetivamente as questões da resiliência em casos como esse não têm um trabalho mais desenvolvido, porque efetivamente não há esse reconhecimento logo os sentimentos de mudança, os sentimentos ainda são validos. Uma das questões que eu acho que nunca devemos de fazer enquanto TAV é desvalorizar as questões positivas da relação, porque se as pessoas lidarem com elas da mesma posição que lidam com as negativas, aí estão numa posição muito mais benéfica da avaliação em termos do que se passou , mas pronto isto é só...mas pronto efetivamente estes são os casos que me deixam...felizmente são residuais, são residuais, temos muitas situações que durante estes longos destes anos de acompanhamento temos conhecimento de situações em que regressam para a família, não para a relação propriamente dita, constroem algo alternativo, podem por exemplo utilizar o tempo de acompanhamento para retomar relações familiares que entretanto a relação abusiva aniquilou e portanto reconstrui-las faz parte de fatores de proteção, até de reconstrução de um projeto pode não ser connosco, nós podemos ser passo a expressão até digo que somos um trampolim, somos só algo temporário na vida delas que permite dar um salto diferente esperemos para lidar com determinados obstáculos, seja para trabalhar que já tivemos situações em que trabalham um reaproximar da família, seja situações em que a pessoa reconstrói tudo de novo e efetivamente consegue fazer o seu projeto, seja situações em que até tem algo planeado connosco, porque o plano individual de intervenção não o vemos como algo estanque não é, é dinâmico, é a vida das pessoas e tem que espelhar essa dinâmica, tem de ser algo que evolui à medida que os sentimentos das pessoas e o reconhecimento e tudo isso vai tendo um lugar na sua vida não é, pronto basicamente não sei se...”</p>
	<b>Origem e causa das forças</b>	Considera que a origem das forças são a própria vida destas mulheres (tiveram de	“A origem dessas forças eu acho que a própria vida, porque na maior parte das vidas que temos o privilégio de trabalhar são vidas desafiadoras, que tiveram de lidar com muito, mas desde tenra idade e, portanto, acho que essas forças

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>lidar com muitas coisas, desde a infância) - essas forças são criadas pelas adversidades pelas quais passaram. Tiveram de desenvolver essas forças para sobreviver.</p> <p>Dá o exemplo de uma mulher que transportava com ela algumas mágoas relativamente ao seu pai e à sua mãe, que a colocou numa posição de vulnerabilidade e que contribui para a escolha dos seus parceiros e daquilo que não teve. Considera que esta mulher já tinha consigo forças, mas teve de as reconhecer e de as cultivar.</p> <p>A técnica dá especial atenção ao momento de entrada da mulher na casa abrigo. É um momento de bastante vulnerabilidade e dor e por esse motivo faz questão de estar presente no momento em que estas mulheres e crianças chegam, de forma a transmitir-lhes segurança e esclarecer qualquer tipo de dúvida que estas tenham. Esta conversa também vai permitir perceber à técnica quais as</p>	<p>são criadas pelas adversidades...as pessoas desenvolvem essas forças porque têm de sobreviver, dou-lhe o exemplo daquela mulher que fazia tudo em casa, ou seja, ela tem e tinha capacidades que ela própria, foi a vida...teve o pai mais ausente, teve a mãe puxava por ela e que se dão muito bem hoje em dia e com o pai etc..., mas o reconhecer de algumas mágoas que ela tinha face, quer à mãe quer ao pai, as dinâmicas familiares que entretanto também levaram a alguma vulnerabilidade e que fez procurar nas relações amorosas afetivas, algo que não teve...não sei se estou a conseguir espelhar todo o ciclo pelo qual ela passou, ou seja, ela tinha e tem as forças já com ela, está num processo de as reconhecer e das cultivar, de as regar todos os dias para que elas não esmoreçam para que elas fiquem mais fortes, portanto esse em relação Às forças...”.</p> <p>“Ahh, as forças eu acho que elas têm tudo nelas, mesmo quando chegam e acho que ao longo desta entrevista já fui falando de várias o terem que construí tudo do zero, terem de vir veja imagine-se e aí a gente acho que tem a obrigação de puxar da empatia e nunca partir do pressuposto que vamos saber o que é passar por isso, mas para mim é uma aprendizagem e tem sido uma aprendizagem encontrar-me com as pessoas na sede, noutra local o que seja, a primeira vez quando as vou receber para virem para a casa de abrigo, porque faço questão de ser eu ou por impossibilidade de eu estar por algum motivo de força maior um elemento da equipa técnica, quando vamos ter com elas, quando as vamos buscar para irem para a casa de abrigo, esse é um momento que parte tudo, que parte tudo dentro da própria pessoa, dentro das crianças, dentro dos jovens...elas vêm par ao desconhecido, estão a dar um salto para um buraco negro que não sabem exatamente, têm uma noções, porque isso também faz parte dos procedimentos que são transmitidos, conhecimentos sobre a casa, o que é que implica, os cuidados, o que é que podem o que +e que não podem, tudo isso normalmente já vem trabalhado por técnicas com quem também estabeleceram uma relação, mas depois para mim é uma força...uma mulher ter a coragem depois de sobreviver a um processo traumático como vivenciou e ter a coragem de vir para o desconhecido , as crianças e faço a questão de as ouvir também, pergunto Às mulheres se têm alguma questão só para confirmar</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>suas intenções e se está efetivamente disposta a mudar e a começar tudo do zero— verificar se não constitui um risco para as outras famílias. Considera fundamental passar a mensagem de acessibilidade da equipa técnica, de forma a que estas mulheres não sintam uma barreira e distanciamento.</p> <p>O momento de entrada na casa é o momento mais exigente de forças e de fraqueza. Dar o passo para o desconhecido com pessoas que não conhecem. As técnicas dão prioridade à preservação da questão familiar e tentam proporcionar algum resguardo a estas famílias através da atribuição de quartos por família.</p> <p>Afirma que estas mulheres têm forças e capacidades, precisam é de reconhecê-las e do reconhecimento das mesmas por parte dos outros. O reconhecimento de que progresso alcançado foi algo construído ao longo do tempo e não de raiz e que o sucesso</p>	<p>tudo também que tenha sido articulado durante os telefonemas no pedido de acolhimento e etc... e para confirmar que estou a levar uma pessoa para a casa e efetivamente não vai constituir um risco para as outras famílias que lá estão e que está empenhada num processo de mudança que só pode ocorrer se ela estiver com essa motivação e empenho e, portanto, tenho uma breve conversa só no sentido de perceber se efetivamente o que tem sido articulado é efetivamente o que se passa e tenho o cuidado de perguntar às mulheres se tem alguma questão, porque a gente de seguida já vai para a casa, já vai conhecer o local e vai haver muita informação, vai ter que ter calma, vai ter que processar as coisas ao longo do tempo, vai conhecer muita pessoa de uma só vez “não queira fixar o nome de toda a gente como eu [risos]” e também desde logo mostrar alguma acessibilidade, porque se as pessoas nos virem como aqueles elementos distantes, tem que haver algum distanciamento e nós temos que o salvaguardar, mas se ao mesmo tempo houver esse distanciamento em demasiado e de uma forma muito formal, isso vai criar uma barreira, vai criar atrito na relação logo à partida e por isso é que eu digo que é importante alguém da equipa técnica ou da direção técnica estar.</p> <p>É o momento mais exigente, de forças e de fraquezas onde tudo parece ter fugido debaixo dos pés dela e daí as ditas fraquezas, dar o salto para o desconhecido, isso também “quer que eu confie nestas pessoas, eu não as conheço. Eu não sei onde estou, nunca estive aqui, não faço ideia”, as crianças com mil perguntas “eu posso ir para a escola? Eu tenho um quarto? A gente vai ter um quarto com outras pessoas?”.</p> <p>“que é algo que a gente nunca defendeu e que nunca proporcionou, tentamos sempre ter a questão familiar preservada, a lógica é de um quarto por família ou mais quartos por família se for necessário se for uma família mais numerosa, o que seja, mas tentar preservar a casa e a dinâmica familiar e algum resguardo face a toda a convivência comunitária . Portanto falando de forças e de fraquezas, as forças estão lá, as mulheres estão num momento de especial vulnerabilidade e na maior parte das vezes não as vão saber reconhecer, mas elas têm todas essas capacidades, muitas das vezes o que precisam é de um reconhecimento sobre as mesmas.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		veio do seu esforço, do seu poder de decisão.	“mas o sobretudo com o avançar do tempo reconhecem que tem sido um progresso e não algo construído de raiz, não depositam no trabalho da intervenção da equipa o dito “sucesso” , no caso delas quando saem é um exemplo disso para mim não é, o saberem reconhecer que elas tiveram o poder da decisão, que aquilo para o qual estão a sair foi construído por elas é um fator de força no agora no presente e para o futuro.”
	<b>Origem e causa das fraquezas</b>	Considera que as fraquezas e os obstáculos vão sendo criados por elas, pela equipa técnica, pelo sistema e por outros. Lidar com estas frustrações e desenvolver esta resiliência é um ponto forte para colmatar as mesmas. Dá o exemplo de uma mulher que sente a necessidade de ter alguém na sua vida e o não estar numa relação significa um vazio. Trabalhar esta questão de refletir sobre o porquê de sentir estas necessidades, pode neste caso, ser uma força ou uma vulnerabilidade.	“As fraquezas é lá está os obstáculos que vão sendo criados em todo o processo, uns criados por elas, outros criados por nós, outros criados pelo sistema, pelo sistema A, B, pelos subsistema A, B, C, D de apoio e o ter de ir lidando com estas frustrações e desenvolver esta resiliência e obviamente é uma força é um ponto forte (...)”. “Os pontos fracos lá está é como lhe disse a questão das vulnerabilidades saber reconhece-las e saber agir sobre elas de uma forma diferente, porque as relações ou a possibilidade de novas relações. Também temos uma mulher que é central, que faz parte delas estar numa relação e essa ausência de relações para ela é sentido como um vazio na sua vida, se nós respeitarmos isto é importante coloca a pensá-la sobre, porque é que ela tem esta necessidade... pode ser uma força, pode ser uma vulnerabilidade isto agora depende, como o trabalho ainda está em decurso neste caso em concreto não lhe sei.. tou aqui meio dividida, percebe, porque ela reconhecer é um passo em frente, não sei se isto vai ser contraproducente para ela, considerando aquilo que sei sobre a vida dela anterior.”.
	<b>Fatores que incentivam a denuncia</b>	Maior conhecimento sobre a violência doméstica através da Participação e estudos e da informação sobre o processo de acompanhamento de apoio por parte das diferentes organizações.	“Sobretudo eu acho que as pessoas hoje em dia já tem muito mais conhecimento sobre a violência doméstica e tem havido nos últimos tempo uma grande mediatização, e muitas vezes tentamos ver com estas mulheres que acompanhamos ao longo destes anos, mesmo a participação e estudos como a Joana está a fazer ou entrevistas perto dos media ou assim, para também falar do que é o processo de acompanhamento de apoio por parte das diferentes organizações, e já tivemos com mulheres nesse contexto. Portanto, acho que esse conhecimento desmistifica um pouco. Não acho que seja por acreditar

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>O instinto de sobrevivência, por um instinto de bem crença dos filhos e das filhas (maior preservação da vida dos filhos e não da sua). Considera que esta é uma questão problemática e que as mulheres deviam colocar-se em primeiro lugar, pois ao fazerem-no estão consequentemente a pensar no melhor para os seus filhos.</p>	<p>muito no sistema de apoio, sinceramente. Acho que existe um grande desacreditar, mesmo quando chegam é como último recurso não...o ideal, o ideal seria que as pessoas viessem com uma perspectiva de que é possível, mas isso é depois trabalhado em sede de acompanhamento, porque as pessoas vêm como uma descrença total no sistema, até porque se pegarmos no exemplo daquela mulher que eu disse que já passou por mais de um acolhimento institucional ela dizia “mas acreditar no que doutora? Na outra vez a justiça fez isto assim e assim e, portanto, infelizmente não é a primeira vez que esteja a passar por isto” e depois agarrei a situação de uma forma diferente e coloquei-a a refletir a questão de não ser a primeira vez e o reconhecimento do ultimo caso, mas efetivamente eu acho que não foi isso que a fez procurar e apresentar denuncia, foi pelo instinto de sobrevivência, por um instinto de bem crença dos filhos e das filhas neste caso por exemplo. Eu acho que ainda há muito não a questão da auto-preservação, mas a questão da preservação das crianças, ou seja, de colocá-las em primeiro lugar, acho que ainda há muito isso, sendo que eu digo-lhe abertamente que tem de trabalhar alguma dimensão de egoísmo, porque eu acho que pensarem nelas próprias estão a pensar nos filhos, subsequentemente estão a pensar nos filhos é uma causa-efeito e, portanto eu tento durante a nossa intervenção, principalmente na minha parte eu tento trabalhar um pouco essa dimensão, porque acho que ainda é muito isto “senti os meus filhos em risco, sai da relação, apresentei denuncia” ouço muito isto da boca delas e, portanto, só quando se traduz em algo mais concreto para as crianças ou quando as crianças assistem a certa coisa é que elas efetivamente dão esse salto”.</p>
	<p><b>Fatores que condicionam a denuncia</b></p>	<p>Descrença no sistema de apoio. Desacreditar, quando chegam é como último recurso. A entrevistada confia que gostava que as mulheres apresentassem queixa, porque de facto com a informação</p>	<p>“Não acho que seja por acreditar muito no sistema de apoio, sinceramente. Acho que existe um grande desacreditar, mesmo quando chegam é como último recurso não...o ideal, o ideal seria que as pessoas viessem com uma perspectiva de que é possível, mas isso é depois trabalhado em sede de acompanhamento, porque as pessoas vêm como uma descrença total no sistema, até porque se pegarmos no exemplo daquela mulher que eu disse que já passou por mais de um acolhimento institucional ela dizia “mas acreditar no</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>que têm é algo inaceitável. No entanto considera que a sociedades também não promove esta consciência. Somos nós sociedade civil que temos de proporcionar a estas mulheres essa informação e esse acreditar que podem pedir ajuda, de que vão ter qualidade no sistema que as apoia.</p>	<p>que doutora? Na outra vez a justiça fez isto assim e assim e, portanto, infelizmente não é a primeira vez que esteja a passar por isto”  “Gostaria de ouvir mais vezes as mulheres a dizerem que não aceitam ou não quero, com a informação que me chega hoje em dia acho que é inaceitável, mas infelizmente nós enquanto sociedade também não promovemos isso, não promovemos essa reflexão e não acho sobresscrevendo aquilo que já disse anteriormente não acho que tenha de ser mais um peso sobre as mulheres, que elas já têm demasiado, portanto, acho que nós sociedade civil é que temos proporcionar a que estas mulheres tenham essa informação, que também possam pedir ajuda, que possam ter uma qualidade no sistema em que as apoia, porque isso é algo que é básico não é.”.</p>
	<p><b>Resiliência profissional</b></p>		



## Entrevista VI

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Profissional de intervenção Social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>	<p>Considera que o principal desafio se prende com o cumprimento dos objetivos a que as mulheres se propuseram.</p> <p>Tendo em conta a dificuldade que é estar nesta situação, o desafio é que estas mulheres se consigam autonomizar em condições dignas e que consigam sair da situação de violência.</p> <p>Baixos recursos; arrendamentos muito caros e baixos salários.</p>	<p>“(…) portanto os principais desafios é realmente tentar que estas mulheres consigam, portanto, atingir os objetivos a que se propuseram, portanto que depois de toda a situação e a dificuldade que é estar numa casa abrigo consigam se autonomizar, em condições, em condições dignas que o principal desafio é esse, é os baixos recursos e atualmente é uma das questões que nós temos pensado é como é que é possível estas mulheres saírem destes equipamentos e terem vidas dignas quando por exemplo os salários são salários mínimos e os arrendamentos rondam os 500/ 600 euros uma casa de um quarto...esses são os grandes desafios é as pessoas realmente conseguirem sair de uma situação de violência e conseguirem-se autonomizar em condições seguras e dignas...esse é realmente um grande desafio.”</p>
	<b>Motivações no trabalho</b>	<p>Considera bastante interessante ver a evolução das mulheres ao nível da sua autoestima, do contacto com as técnicas e da angariação de novas ferramentas.</p>	<p>“por vezes até de uma forma mais informal, mais brincando com elas e vão sendo trabalhadas estas coisas o elas cuidarem delas e elas também vão começar a criar aqui uma autoestima diferente, começa a ficar com outro tipo de ferramentas que não tinham e isso é muito muito interessante de ver, porque elas próprias quer no contacto connosco (...)”</p>
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>	<p>Considera que se torna mais fácil para as mulheres ultrapassarem os obstáculos de forma positiva se tiverem motivação. O principal fator é interno.</p>	<p>“mas eu acho que o principal motivo, o principal fator é o interno, é a pessoa estar realmente motivada ou não, porque a pessoa quando está realmente motivada para a mudança, os obstáculos que vão surgindo ela vai conseguindo ultrapassá-los de uma forma um bocadinho mais positiva.”</p>
	<b>Resiliência Profissional</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>	<p>O encaminhamento é feito via telefone ou e-mail.</p> <p>Enviado um relatório de encaminhamento onde é explorada a situação do agregado e as questões da violência e do pedido de ajuda.</p> <p>O pedido é feito à diretora e analisado por esta. É visto se existe vaga e se o encaminhamento faz sentido para aquela mulher em questão.</p>	<p>Portanto o encaminhamento é feito ou via telefone ou e-mail, portanto é-nos dada a conhecer a situação de violência que a pessoa vive, geralmente é feito um envio do relatório de encaminhamento onde é explorada a situação quer do agregado familiar e das questões de violência que levaram até ao pedido de ajuda, esse pedido é feito à diretora e a diretora depois de acordo com a possibilidade de vaga e de ser adequado ou não ao nosso recurso, não é... se é um sitio que seja realmente seguro, por exemplo se há questões clinicas se nós temos essas especialidades na zona que possam responder...pronto regra geral ali como nós estamos numa zona com vários hospitais em princípio iremos dar essa resposta, mas pronto é feito então uma avaliação da situação e vamos vendo se tivermos vaga não é, é visto se nós temos então o recurso que seja positivo para aquela família ou não.</p>
	<b>Segurança</b>	<p>Para conseguirem preservar a sua segurança quando não estão em casa abrigo as mulheres devem tentar sair da relação.</p> <p>O plano de segurança é feito de acordo com o desejo das mulheres e das suas intenções.</p> <p>Existem diferentes situações: Mulheres que não querem sair da relação e o que pretendem é ajuda para o companheiro e a mudança de comportamento deste (difícil intervenção): Mulheres que querem sair da relação (encontrar a melhor intervenção e mais adequada).</p>	<p>“(...) da experiência que eu tenho em centro de atendimento que também fiz depois esse percurso, o que é que estas mulheres podem fazer? Basicamente é tentarem sair da relação que nem sempre é fácil, portanto temos duas possibilidades, quando a pessoa vem pedir ajuda pode-nos pedir ajuda...porque a base principal é o desejo das mulheres, das mulheres quererem romper com a relação isso é o fundamental para poderem estar seguras, porque nós temos situações de mulheres que nos vêm pedir ajuda, mas que elas não querem sair da relação, aquilo que elas querem é que eles mudem, que eles deixem de ter aquele comportamento violento sobre elas e isso não é possível, nós não conseguimos garantir isso não é, por vezes pedem “ah se pudesse falar com ele ou se a policia pudesse falar com ele” porque elas gostam dele não é e aquilo que elas querem é que o comportamento deixe de existir e isso não está na mão delas, muito menos está na nossa. Pronto e, portanto, dependendo daquilo, das pretensões delas nós também tentamos ao máximo responder, portanto quando uma mulher nos vem pedir ajuda e realmente quer sair de casa (...)”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Feita avaliação de risco- Analisada a situação de violência. Quando a mulher está preparada e tem vontade: ver em termos de recursos seguros onde ela possa estar e haver aqui um período onde ela se possa autonomizar. Quando a mulher não está preparada : é feito um plano de segurança, explicar quais são os seus direitos, perceber que há respostas, por vezes só a pessoa saber o que é que existe em termos da comunidade, em termos institucionais como é que ela pode reagir em termos de uma situação de violência o numero da linha 144 número de emergência, tentar dizer- lhes aqui algumas formas que ela possa ter de garantir que no futuro possa então dar esse passo de saída, por exemplo evitar algumas zonas da casa que podem ter um maior risco, a zona da cozinha, a zona da casa de banho, ter por exemplo uma mala em algum sítio com alguma</p>	<p>“aquilo que nós fazemos é portanto ver se ela tem...num primeiro momento é tentar ver se ela tem uma rede social segura onde ela possa ir, onde ela possa estar, pronto até conseguir-se organizar-se novamente, depende também muito é difícil também estar a dizer o que é que é possível sem um caso concreto não é, porque cada caso é um caso e de acordo com a avaliação de risco que é feita pode ser possível haver, temos situações de risco mais moderado e que pode ser possível a pessoa sair da relação e ir para a casa dessa pessoa” “basicamente de uma forma geral quando nós fazemos um atendimento a uma mulher e tentamos aqui perceber toda a situação de violência, feita então uma avaliação de risco e depois de acordo quer com as pretensões quer com a avaliação, se a pessoa tiver preparada para abandonar a relação vamos tentar ver em termos de recursos seguros onde ela possa estar e haver aqui um período onde ela se possa autonomizar, pronto, mas também há situações em que as pessoas não estão ainda preparadas e nós aí tentamos fazer um plano de segurança com ela, portanto, tentar-lhes explicar quais são os seus direitos, perceber que há respostas, por vezes só a pessoa saber o que é que existe em termos da comunidade, em termos institucionais, como é que ela pode reagir em termos de uma situação de violência o numero da linha 144 número de emergência, tentar dizer-lhes aqui algumas formas que ela possa ter de garantir que no futuro possa então dar esse passo de saída, por exemplo evitar algumas zonas da casa que podem ter um maior risco, a zona da cozinha, a zona da casa de banho, ter por exemplo uma mala em algum sítio com alguma documentação, com alguma medicação, pronto tentar aqui que ela durante esse tempo quando a pessoa ainda não está preparada tentarmos aqui que ela enquanto está em casa tenha o mínimo de segurança possível e em caso de emergência possa saber lidar e ter as ferramentas para o fazer, pronto basicamente depende tudo da vontade da mulher.” “por vezes temos situações em que estava aqui em atendimento com mulheres, situações de alto risco em que eles inclusivamente tinham armas de fogo em casa e a pessoa não queria sair de casa e isto é muito complicado e aqui tentamos agarrar a situação, tentamos ao máximo consciencializá-la dos riscos, tentamos pelo menos “então venha ter comigo na próxima semana” vamos aqui</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>documentação, com alguma medicação “ Revela que existem situações muito complicadas em que mulheres que estão em situação de alto risco não querem abandonar a relação. Nestes casos tentam consciencializá-las para a situação e perigo e tentam manter uma relação de proximidade com estas.</p>	<p>tentar manter uma relação e construir uma relação que nos permita aqui haver uma mudança, mas enquanto não houver mudança nós estamos aqui numa situação muito muito complicada.”.</p>
	<p><b>Segurança em contexto de casa abrigo</b></p>	<p>Morada não existe- é utilizada a morada da sede, do centro de atendimento, da entidade encaminhadora (como diz a lei). Deve preservar o anonimato da casa para sua segurança. Dizer aos familiares apenas se está bem e não deve revelar o local. Manter a sua segurança e dos outros Pensar na parte prática e na parte segura (a morada é escolhida de acordo com cada situação e de acordo com aquilo que é melhor para o processo).</p>	<p>“Pronto, então em casa abrigo o que nós fazemos geralmente numa primeira conversa, aquilo que eu falo com elas é sempre “esta casa não existe. Esta casa não tem morada”, portanto e é isso que nós tentamos defender com elas. Portanto nós nunca utilizamos a morada para nada, nós temos uma morada ou a morada aqui do centro ou a morada da sede e essa é a morada para todos os efeitos legais de mulher institucionalizada e é trabalhado com ela isso mesmo a questão do anonimato da casa, porque a partir do momento em que a casa deixe de ser um local seguro, deixa ela de poder estar lá, porque deixa de estar segura e portanto é isso que ela tem que perceber (...)” “mesmo o contacto com os familiares o que importa é dizer que a pessoa está bem, não interessa o local onde está, o que interessa é que ela está bem e é isso que nós tentamos trabalhar com elas é que elas percebam a importância quer para elas quer para quem ainda pode usufruir dessa resposta da segurança da casa e portanto aquela morada não existe, não há morada...” “em termos de documentação utilizamos sempre a morada de acordo com cada situação vimos, temos situações que utilizamos a morada da nossa sede em lisboa ou a morada aqui do nosso centro ou a morada da entidade que encaminhou, que é o que diz na lei, a morada da entidade que encaminhou a situação, depois também temos de pensar na parte segura e na parte prática da coisa, porque isto depois também tem implicações ao nível do cartão de</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			cidadão, ao nível da segurança social, do jurídico, portanto depois temos de fazer aí o balanço e perceber qual é a melhor morada para utilizar no processo.”.
<b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b>		Revela que nunca tiveram falhas ao nível da segurança. Caso essas falhas existam a mulher tem de ser transferida ou caso tenha sido da sua responsabilidade, a fuga de informação e caso seja da sua vontade continuar com o agressor, não é feita a transferência.	“Nós nunca tivemos uma situação de um agressor à porta de casa.” “ A mulher tem de sair da casa, tem de sair da casa...independentemente de ter culpa ou não, independentemente de ter sido ela a dizer ou não onde está, o que é facto é que a pessoa deixa de estar segura, deixa de fazer sentido ela estar naquela casa, porque ela sabe onde está, portanto ela não vai estar segura. Depois temos de tentar, dependendo também... imagine que foi ela que disse e que quer regressar à relação, aí não faz sentido sequer estarmos a encaminhar para outra resposta, se não foi, se foi outra falha qualquer tentamos aqui pedir transferência com a máxima de urgência, porque aquela família deixa de estar segura na nossa casa.”
<b>Facilidades no contexto da segurança</b>			
<b>Experiência de VVD- Frustrações e satisfações</b>		As mulheres passam por um período de revolta, que muitas vezes se mantém, e que está relacionado com o terem de sair de casa com os filhos, deixarem os laços familiares e de amizade. Sentirem que andam fugidas, quando são elas as vítimas.	“é lógico que há um primeiro período, quer dizer um primeiro período e que se mantém muitas vezes a questão da revolta não é, o facto de terem sido obrigadas a sair de casa, os filhos deixarem as escolas, os amigos, elas deixarem os amigos e andarem fugidas não é como depois elas dizem “ eu não cometi nenhum crime, porque é que sou eu que estou aqui” pronto e isto é difícil de trabalhar (...).”
<b>Experiência dos técnicos-</b>		A entrevistada revela que se está a passar um período muito complicado e que nem as mulheres, nem as técnicas estão satisfeitas com o cenário	“não faz sentido neste momento e nós estamos a vivenciar um período muito muito complicado e temos estado a ver noticias muito muito complicadas, mas que infelizmente tendo em conta aquilo que juridicamente aquilo que nós temos é isto elas são obrigadas. Agora nós também reforçamos e nós enquanto UMAR nós continuamos a luta, nós não estamos satisfeitas com aquilo que

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Frustrações e satisfações</b>	atual e com as medidas que existem.	está a acontecer e, portanto, é isto que nós também temos de passar para elas que nós enquanto sociedade, enquanto instituição nós também não estamos satisfeitas com aquilo que existe neste momento, nós também não concordamos com aquilo que existe, mas é um facto...”
	<b>Soluções para as frustrações</b>	Afirma que apesar de se terem de balizar pela realidade atual, não estão satisfeitas com essa mesma realidade. Por esse mesmo motivo afirma que existe a necessidade de se lutar por uma vida melhor e por medidas de coação justas.	“ nós temos também de nos balizar pela realidade, não vale a pena nós estamos a pensar num mundo ideal em que realmente eles é que saiam de casa etc... etc... etc..., é isso que nós estamos a lutar, é isso pelo qual nós trabalhamos, mas na realidade que temos atualmente é isto, elas para terem a segurança têm de sair da sua casa, mas vamos continuar a lutar, nas instancias neste momento estão seguras, mas agora vamos continuar a lutar, vamos continuar a lutar por uma vida melhor, vamos continuar a lutar juridicamente não é, porque depois há os processos jurídicos e vamos tentar que eles nas instancias próprias sejam julgados por aquilo que fizeram (...)”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>	É a mulher que decide os objetivos que pretende alcançar.	“nós no fundo questionamos quais são os objetivos, o que é que a pessoa pretende obter durante o período que está integrada em casa abrigo e é com base nisso que nós depois trabalhamos todo o projeto da mulher (...)”.
	<b>Papel dos técnicos</b>	O papel dos técnicos é o de questionar a vítima sobre os seus objetivos, de maneira a que a partir daí se construa e se trabalhe no projeto de vida da mulher.	“nós no fundo questionamos quais são os objetivos, o que é que a pessoa pretende obter durante o período que está integrada em casa abrigo e é com base nisso que nós depois trabalhamos todo o projeto da mulher (...)”.
	<b>Papel conjunto</b>	O plano individual de intervenção é feito com as técnicas e com a mulher, através de um conjunto de objetivos que vão ser discutidos com a mulher.	“(...) Seguidamente vamos então passar a pensar no projeto, no plano individual de intervenção, portanto é um conjunto de objetivos que são vistos, portanto com ela, com a mulher (...)”.
	<b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>	1ª fase: Conhecer a casa e o seu espaço, pensar e acalmar, conhecer o sítio geográfico, as dinâmicas da casa e do regulamento. 2ª fase: Pensar no projeto, no plano individual de intervenção, nos objetivos que deseja obter, questionar quais são essas vontades. Trabalhar o projeto da mulher ao nível da saúde, económico, jurídico – Autonomização da mulher- Saída de casa. Aponta para a importância de se pensar e trabalhar sobre objetivos que possam ser	“Portanto num primeiro momento quando as mulheres entram em casa abrigo há aqui um momento como lhe digo para falar das dinâmicas da casa, do regulamento, estas questões da segurança, depois há aqui uma apropriação do espaço, perceber o espaço dela, conhecerem a zona, porque por vezes elas nem conhecem o sitio onde estão e também para a pessoa ter algum tempo para acalmar e para pensar sobre as coisas.” “Seguidamente vamos então passar a pensar n projeto, no plano individual de intervenção, portanto é um conjunto de objetivos que são vistos, portanto com ela, com a mulher, nós no fundo questionamos quais são os objetivos, o que é que a pessoa pretende obter durante o período que está integrada em casa abrigo e é com base nisso que nós depois trabalhamos todo o projeto da mulher que regra geral assenta no que?! Na educação, a integração dos filhos em equipamento escolar ou no apoio à infância; a questão da saúde, haver a continuidade de um acompanhamento médico que era feito; ao nível social eu ver...perceber quais são as falhas, portanto, perceber se a pessoa beneficia ou não de abono de família, porque há mulheres que não beneficiam e se não tenho de fazer o pedido, tenho de perceber qual o agregado familiar dela se não

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>concretizáveis (a nível temporal, da realidade da pessoa ...)</p> <p>A integração em casa abrigo têm-se prolongado no tempo.</p>	<p>retificar o agregado, ao nível do RSI neste momento já...portanto é tentar perceber quais são os direitos sociais desta mulher, perceber se estão a ser garantidos ou não, se não estiverem tento fazer para que sejam não é, regra geral é isso; em termos jurídicos, percebemos também aqui como é que está em termos der processo jurídico; depois também fundamental a questão da elaboração de uma poupança, portanto no fundo a pessoa enquanto está lá consiga juntar o máximo de dinheiro de modo a que se possa autonomizar (...).”</p> <p>“(....) depois dá-se a saída casa abrigo quando todos esses objetivos tiverem concluídos e é sempre importante pensarmos em objetivos concretizáveis, é logico que por vezes as pessoas podem ter objetivos que não fazem sentido quer nos seis meses que é suposto estar em casa abrigo, têm-se prolongado no tempo, mas aquilo que a lei diz é que são seis meses, quer que sejam viáveis em termos da realidade daquela pessoa...por vezes eu tenho mulheres que gostavam de estudar mais certo?! Até pode ser um futuro a longo prazo, mas se calhar naquele momento não dá, porque ela tem dois ou três filhos, porque precisa de trabalhar, porque...temos sempre que pensar em objetivos que sejam possíveis de concretizar naquele momento e que se adequem à realidade delas.”.</p>
<b>O projeto de vida</b>			

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Resiliência e bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>		
	<b>Fatores de proteção</b>	Capacidade de compreensão de que é necessário dar aquele passo Principal fator é interno e prende-se com a motivação para a mudança.	“para qualquer pessoa mesmo que estejam consciente da necessidade de rompimento com a relação, a pessoa não quer dizer que não se sinta frustrada, que não sinta muita das vezes saudades das coisas que deixou para trás, mas pronto depois as pessoas conseguem ultrapassar esses sentimentos, porque percebem que é preciso dar esse passo (...)” “mas eu acho que o principal motivo, o principal fator é o interno, é a pessoa estar realmente motivada ou não, porque a pessoa quando está realmente motivada para a mudança, os obstáculos que vão surgindo ela vai conseguindo ultrapassá-los de uma forma um bocadinho mais positiva.”
	<b>Fatores de risco</b>	Maior fator de insucesso: Vontade da pessoa, quando a pessoa sente que não deve estar ali e não está preparada. Não conhecerem o local e as acessibilidades e sentirem que na sua casa tinham determinadas coisas que ali não têm. Quando a pessoa foi por causa dos filhos e não por si. Período difícil em casa abrigo, terem de privar com pessoas que não conhecem. A infância e história de vida (mulheres que já vivenciaram violência em outras fases da sua vida, podem tenter a normalizar esses	“Pronto, basicamente eu acho que é a vontade da pessoa. Eu acho que o maior fator de insucesso é quando a pessoa está ali, mas não sente que deve estar ali...quando a pessoa ainda se agarra de alguma forma à relação e aí é muito complicado lidar com as dificuldades que vão surgindo nunca casa abrigo, o facto de conhecer um sitio novo, o facto de por vezes não conhecer os transportes, todas essas pequenas coisas que vão acontecendo no dia a dia a pessoa tem maior dificuldade em ultrapassar “eu na minha casa tinha isto, eu na minha casa tinha aquilo...” quando a pessoa sente que a relação poderia dar mais alguma coisa ou quando a pessoa está ali por vezes é por causa dos filhos, por vezes a CPCJ diz “ou vai para a casa abrigo ou fica sem os seus filhos” aí a decisão de romper com a relação não foi dessa mulher e a decisão tem de ser da mulher, por muito que nós digamos isto e aquilo, enquanto não for da consciência dela que realmente não vale a pena, que ela não merece isto, que as crianças não merecem isto eu acho que o maior fator está nelas mesma. Pronto a pessoa tem que estar consciente de que tem de romper com a relação, que não é aquilo que ela quer para a vida dela, quando a pessoa ainda não tem essa consciência tudo atrapalha e cada vez é mais difícil ultrapassar determinadas frustrações, ultrapassar determinadas sentimentos negativos que

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		acontecimentos). Mulheres com baixa autoestima, sentimento de que merecem aquilo que lhe foi acontecendo.	se vai sentido na casa, porque como lhe digo o estar numa casa abrigo não é fácil, partilhar a casa com outras pessoas, com outras famílias.... Isto também depende muito de cada pessoa, há pessoa que também em termos de estrutura pessoal também ganharam aqui uma resiliência diferente, outras que não...há pessoas que sempre, lógico que a infância e aquilo que elas viveram durante a sua vida também tem influencia...uma mulher que sempre, a mãe também era agredida, que ela também era agredida durante a sua infância se calhar ela também pensa que isto é normal não é e também a pessoa acaba por se manter em relações que considera que são naturais. Mulheres que também têm uma autoestima mais baixa também têm uma maior dificuldade em ter algum sucesso, porque também pensam que merecem muitas das vezes tudo aquilo que vai acontecendo (...)"
	<b>Trabalhar a resiliência</b>	O trabalhar a resiliência é feito à base do atendimento, de falar com as mulheres. São disponibilizados workshops, trabalhos em grupo (ajudam-se umas às outras e a elas próprias, em que pensam que não querem voltar para a relação e que conseguem). Existem mulheres com mais autoestima e outras com menos. Dá exemplo de mulher com pouca autoestima que não sabia o seu número de roupa. Dá também o exemplo de uma mulher que nunca tinha mexido no seu multibanco e que considerava normal.	"Pronto é muito à base do atendimento, falando com elas, o também ir disponibilizando algumas...por vezes também há workshops, quando há formações elas também estarem presentes para perceberem, nós por vezes também temos alguns grupos de trabalho lá onde são faladas sobre estas coisas e elas próprias entre elas também fazem aqui uns grupos em que se percebem, em que se ajudam a elas próprias, em que pensam que não querem voltar novamente para estas relações e em que conseguem (...)" "há mulheres que realmente têm aqui um trajeto muito muito positivo, mesmo ao nível da autoestima, ainda há pouco tempo estava uma senhora a dizer-me que nem saber sequer antes de ir para lá qual é que era o número de roupa que vestia ou o número de soutien que vestia, porque ela não cuidava dela, mesmo nem se podia cuidar, porque se ela se vestisse um bocadinho melhor isso sugeria logo aqui que havia ali alguma coisa e, portanto, há muitas mulheres que chegam lá e não gostam delas e que nem sequer se tinham apercebido (...)" "aos poucos vamos, por vezes até de uma forma mais informal, mais brincando com elas e vão sendo trabalhadas estas coisas o elas cuidarem delas e elas também vão começar a criar aqui uma autoestima diferente, começa a ficar com outro tipo de ferramentas que não tinham e isso é muito muito interessante de ver, porque elas próprias quer no contacto connosco quer vamos sendo

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Há mulheres que chegam lá e não gostam delas, é necessário trabalhar a autoestima destas mulheres, o cuidarem de si. Trabalhar as questões da violência.</p> <p>É um trabalho feito de forma mais informal.</p>	<p>trabalhadas aqui algumas questões relacionadas com a violência, em atendimento coisas que elas ainda não tinham percebido e depois efetivamente “isto acontecia-me, isto não é normal” há coisas que elas nem sequer percebiam que não era normal, uma mulher que nunca mexeu num cartão multibanco dela, com o dinheiro dela e que achava normal e depois aos poucos quer conversas connosco, quer conversas com elas isso vai sendo trabalhado, por vezes até de forma inconsciente não é e informal e vai sendo trabalhadas essas questões.”.</p>
	<p><b>Estratégias para potenciar a resiliência</b></p>	<p>As estratégias utilizadas ao nível do acompanhamento são feitas de forma mais individual, contudo são realizadas também dinâmicas de grupo.</p> <p>Momentos de grupo: A nível externo são realizados momentos de grupo (por vezes com elementos externos à casa abrigo. Ex: jurista que vai falar com as mulheres sobre os seus direitos, denuncia, processo da regulação das responsabilidades parentais). A nível interno são feitas reuniões com a diretora (falam de sentimentos, das dinâmicas da casa).</p>	<p>“regra geral mais individuais, porque a maior parte das vezes estamos com elas e fazemos a maior parte das vezes os acompanhamentos individuais, mas também surgem estratégias de grupo como lhe disse. Ainda há pouco tempo tivemos, mas com elementos externos, as colegas aqui do centro que foram lá fazer um trabalho de grupo com elas para falarem de algumas coisas, por vezes também é importante haver pessoas externas que façam esse trabalho, mas em temos internos também há sempre as reuniões geralmente da diretora com elas onde são faladas várias coisas quer com a dinâmica da casa, quer com sentimentos, coisas que elas vão vivenciando ali com as crianças também, também é feito esse trabalho, é feito essas reuniões entre elas para falarem sobre os sentimentos sobre as coisas que vão pensando, pronto depende muito, pronto efetivamente diariamente é feito individual, porque elas estão sempre lá, elas vão estando sempre connosco, não há um atendimento, salvo raras exceções que por vezes também há atendimentos marcados e tudo mais, porque nós estamos ali a viver na casa delas e elas constantemente estão-nos a bater a porta para fazer isto, para fazer aquilo, portanto estamos sempre em contacto constante (...)”.</p> <p>“Depois vão surgindo também momentos de grupo não é, também são trabalhadas questões de grupo ou até algumas questões para fazer algumas formações ao nível do jurídico, por vezes o jurista vai lá e fala com elas sobre os direitos delas em termos de como é que é a denuncia, o processo da regulação das responsabilidades parentais, portanto estas coisinhas assim que para elas também em termos de terem melhor conhecimento das coisas que estão a viver.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Trabalhar o não retorno à relação</b>	<p>Revela que as mulheres já vêm mais ou menos com aquilo que querem definido. Quando estão em casa abrigo começam a saber identificar as situações violentas pelas quais passaram.</p> <p>Um aspeto fundamental prende-se com a relação estabelecida entre a técnica e a mulher, percebem o que é a liberdade e o que é poderem fazer coisas que não faziam quando se encontravam na relação.</p> <p>Vai-se trabalhando o acreditar, o perceber que o que interessa é a sua segurança e que algo vai mudar a partir de agora. No entanto, torna-se complicado implementar e construir esta esperança, pois as mulheres encontram-se muito descrentes no sistema, principalmente jurídico (os casos são arquivados ou são atribuídas maioritariamente penas suspensas).</p>	<p>“Ahhh, é assim as mulheres no fundo quando procuram ajuda e quando chegam à casa já têm as coisas mais ou menos definidas em termos daquilo que querem para a sua vida.”</p> <p>“Eu acho que também o tempo que depois estão em casa abrigo elas começam a perceber até mesmo nos atendimentos que nós vamos tendo que situações que elas viveram que não identificavam como violência que afinal eram comportamentos violentos, eu acho que faz parte também da relação que nós vamos criando com as mulheres, esta relação de confiança que se vai estabelecendo, elas depois perceberem o que é a liberdade, a violência em que estavam, porque muitas mulheres que chegam lá havia coisas que elas nunca faziam e que essas experiências que elas vão tendo também vai reforçando esta resiliência que elas vão tendo (...)”</p> <p>“nós também vamos trabalhando com elas é percebendo que neste momento ou que naquele momento, aquilo que importou mais foi a segurança delas, pronto e isso é o mais importante. Nesse momento os bens materiais e a vida, nós temos de lutar pela vida e depois é trabalhar com elas aqui também, elas percebem e acreditarem que isto vai ter que ter aqui também alguma mudança (...)”.</p> <p>“mas pronto é complicado tendo em conta tudo isto, elas também estão muito descrentes na justiça não é, porque é raro depois haver uma penalização efetiva, quanto muito... para já muitas das vezes os processos são arquivados por falta de provas e depois quando elas vão efetivamente para julgamento a maior parte das penas são suspensas, nunca são penas efetivas e elas ficam assim um bocadinho será que vale a pena tudo aquilo que elas fazem será que vale a pena, mas estas coisas fazem sentido trabalhar elas perceberem que independentemente daquilo que vai dar o papel delas é denunciar e perceber que eles cometeram um crime não é o resto já não está na nossa mão, mas pronto parece-me que me perdi um bocadinho da pergunta, mas (...)”.</p>
	<b>Casos de sucesso</b>	<p>Senhora que já está lá há um ano e meio, acompanhada de mãe idosa e de um filho</p>	<p>“olhe se calhar a de sucesso estou-me a lembrar de uma situação de um senhora que já lá está há bastante tempo e que as coisas nunca são fáceis para ela é engraçado, porque ela até já brinca e daí eu considerar como uma situação de</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>autista (já é o segundo filho autista). Entrou sem qualquer autoestima, vestia-se de forma muito simples e vida sempre foi complicada para ela quer ao nível da violência quer ao nível da saúde dos seus filhos. Esta mulher viveu sempre fechada em casa, privada da sua liberdade. O seu filho, com sete anos, não sabia descer as escadas sozinho, nem conseguia comer comida sem ser triturada e com a ajuda da mãe. Era um menino que tinha dificuldade ao nível da relação com as outras pessoas.</p> <p>As técnicas começaram a sentir uma evolução nesta família. A mulher começou a ter mais gosto por se arranjar e cuidar de si e passou a valorizar certas coisas como poder sair de casa sem dar justificações. O filho tornou-se mais comunicativo, participativo e próximo das pessoas da casa e da equipa técnica. Passou a comer sozinho e a ser mais independente.</p>	<p>sucesso, porque é uma senhora que já está lá há um ano e meio, como lhe digo aquilo que está estipulado são 6 meses, mas cada vez mais o período têm-se estendido, porque... nós geralmente pedimos o arrendamento social, porque estas mulheres... nós estamos a viver um período em que nós não conseguimos encontrar casas para alugar por menos de 500 euros e estamos a falar de casas pequenas, um quatinho... ah estas mulheres ganham 500 e tal, como é que estas mulheres conseguem sobreviver se não for através de uma ajuda social e esta mulher em específico, ela está acompanhada pela mãe idosa que tem 82, se não estou em erro, e um filho autista, já é o segundo filho autista e esta mulher encara as coisas... quando ela entrou uma mulher sem qualquer autoestima, vestia-se de uma forma a primeira coisa que apanhava, assim muito muito simples e agora, as coisas sempre foram complicadas quer pelo nascimento dos filhos que sempre exigiram muito dela em termos clínicos, quer pela situação que vivenciou de violência, uma mulher que vivia sempre fechada em casa, a criança também era raro ir ao infantário, quando ele chegou a criança tinha uns 6/7 anos, uns sete anos se calhar, ele para descer e subir as escadas ainda precisava que a mãe o agarrasse, não comia a comida normal tinha de ser tudo triturado, muito muito dependente da mãe e muito difícil o contacto com as outras pessoas, entretanto passado algum tempo, mas não muito notámos assim uma evolução quer nela começando a cuidar muito mais nela, começando a valorizar muito o facto de... só o facto de poder sair sem ser necessário dizer nada a ninguém. (...)</p> <p>“Atualmente esta criança come sozinha, come comida normal, corre pela casa, abraça-se a nós e aos outros, em termos de ração com os outros é engraçado a evolução, fala muito mais daquilo que falava, porque dantes nós também percebíamos muito pouco e agora percebemos muito bem, ele sabe tudo é engraçado e conta-nos tudo, nós dizemos que é o jornal lá da casa e que nós chegamos e ela faz-nos o relato de tudo o que aconteceu. Esta mulher entretanto conseguiu arranjar um trabalho, agora neste momento terminou o contrato e está novamente em processo de procura, mas uma mulher com 45 anos que nunca tinha trabalhado ou que tinha tido trabalhos muito curtos em termos de duração, apesar ela conseguiu, apesar de ser uma coisa que estava lá</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>A mulher está feliz, já foi conseguida habitação e está em processo de saída. Apesar de as coisas não serem fáceis e de tudo parecer difícil de acontecer à primeira, a entrevistada revela que esta tem tido uma capacidade de resiliência muito grande, bem como muita força. “são difíceis, mas acaba por acontecer”</p> <p>Problemas transversais: Habitação cara para salários baixos, período difícil enquanto estão na casa abrigo. Saber aproveitar as coisas boas, mesmo dos momentos mais difíceis.</p>	<p>há pouco tempo conseguiu, para ela foi muito importante ver que ainda era capaz e que era capaz de forma que as pessoas gostaram dela, valorizada...bem está muito feliz com a evolução do filho e como o filho está, conseguimos agora a casinha para ela, ela já está num processo de saída da casa, portanto está a tratar das coisinhas, está imensamente feliz, porque conseguiu “neste momento a casa é minha, já não há ninguém que me possa dizer estás mal muda-te “ e isto ela diz-nos várias vezes que neste momento após tudo e apesar de tudo ter sido difícil para ela, é como eu lhe digo é aquele género que é raro acontecer-lhe alguma coisa boa à primeira, geralmente tem sido até com as coisas básicas...se ela vai a algum sitio ou a impressora está avariada ou se chega lá para alguma coisa deixa de funcionar não sei que e nós já brincamos com ela porque realmente as coisas são sempre um bocadinho difíceis com ela, mas é o que ela diz “são difíceis, mas acaba por acontecer” e nós sentimos que esta mulher tem tido uma capacidade de resiliência muito grande, porque a vida tem sido difícil para ela, mas que ela tem conseguindo e é uma mulher cheia de força e nós sentimos que tivemos aqui de facto nesta situação alguma diferença e é isso de facto que nos dá força todos os dias para... (...)”.</p> <p>“sabemos que é difícil e aquilo que eu costumo dizer a elas é que temos plena consciência que ninguém quer estar numa casa abrigo e que não é fácil, mas as pessoa também têm que tentar tirar partido daquilo que têm, mesmo do menos bom da vida e quando as pessoas conseguem fazer isso e não se agarrarem só ao que têm de mau as coisas podem acontecer e eu acho que esta é uma situação que assim mais recente também que me dá essa ideia não é.”</p>
<b>Casos de insucesso</b>		<p>Mulher que foi empurrada para a casa abrigo. Já tinha casa, mas a habitação não tinha condições de habitação condignas. Mantinha contacto com o agressor (não estava preparada para abandonar a relação) e havia certas regras na casa que não</p>	<p>“Uma situação menos positiva, lembro-me também de uma mais recente, uma senhora que... eu acho que aquelas que acontecem menos positivas é quando as pessoas vão um bocadinho obrigadas, pronto quando as pessoas não estão preparadas ainda para esse passo e neste caso, nesta situação a senhora foi para a casa abrigo, mas foi um bocadinho empurrada, porque a senhora já tinha estado numa relação violenta e entretanto já tinha uma casa, tinha dois filhos a cargo adolescentes, mas a casa que ela tinha não tinha condições nenhuma, nenhuma e a equipa quando foi levá-la disse mas você não pode estar nesta casa, a casa não tinha eletricidade, não tinha nada a casa estava mesmo...não</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>lhe faziam sentido (violência moderada).  Aproveitou o período que esteve em casa abrigo para juntar dinheiro para conseguir fazer obras na sua casa. Nunca rompeu com a relação.  Problemas transversais: Mulheres que vão obrigadas e que não estão preparadas para ir para casa abrigo.</p>	<p>tinha reboque nas paredes pronto uma casa assim mesmo...”você não pode estar aqui, não há condições” e pronto foi muito aqui levada a procurar ajuda, porque ela não queria ir para uma casa abrigo, mas foi e as coisas nunca...ela tinha uma casa e, portanto apesar de não ter aquilo que nós considerávamos adequado para ela, na cabeça dela era adequado e, portanto, e a situação acabou por nunca funcionar muito bem, porque considero que esta mulher nunca tenha sentido real necessidade de estar ali e, portanto, então acabou por em termos do projeto não ser (...).”  “é assim houve algumas coisas que apoiámos, mas ela ainda mantinha algum contacto com o agressor, acho que ela não estava ainda muito preparada para romper com a relação e isso depois acaba por ter impacto na forma como ela depois encara as coisas e a forma como depois lida perante as coisas mais complicadas, porque depois havia coisas na casa que não lhe fazia sentido, porque também a violência dela não era de elevado risco, era uma coisa mais moderada, não tinha chegado a haver violência física, era mais ao nível das discussões e havia determinadas regras que se calhar não lhe faziam muito sentido e depois o lidar com essas coisas era um bocadinho difícil para ela e pronto basicamente é essa situação, depois acabou por ir para a casa que tinha, aproveitou durante o período que estava connosco para também conseguir juntar algum dinheiro e fazer algumas obras nessa casa que foi um bocadinho nesse sentido que nós apostámos, porque aquele era o espaço para onde queria ir e nós pensámos bom pelo menos tentar criar aqui as condições mínimas para esta família ir para lá, mas realmente foi sempre um bocadinho complicado, porque por um lado ela nunca rompeu definitivamente com aquela relação, havia aqui coisas que de facto depois era aqui complicado gerir numa casa abrigo, mas pronto basicamente acho que é isso.”</p>
	<p><b>Origem e causa das forças</b></p>	<p>Filhos, quando a violência se estende aos filhos.</p>	<p>“Ahh complicado, porque acho que todas elas são muito fortes para conseguirem estar onde estão. Acho que a principal força são os filhos, geralmente aquilo que eu vou vendo é que aquilo que muitas das vezes as leva a procura ajuda e a sair da casa é quando a violência se estende aos filhos também, porque enquanto é com elas, muitas das vezes elas dizem-me isto “enquanto era comigo tudo bem, agora quando chega aos meus filhos...” e eu</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			acho que a grande força delas é sem duvida os filhos... num primeiro momento a saída por causa dos filhos e muitas delas dizem “ eu só estou cá por causa dos meus filhos”, portanto eu acho que a principal força é os filhos.”.
<b>Origem e causa das fraquezas</b>	Sentimento de injustiça. Revolta. Perderem os bens. Os filhos, quando principalmente são adolescentes e têm dificuldade em aceitar a casa abrigo (sentem saudades e falta dos seus bens.		“A principal fraqueza...ahh sei lá o sentimento de injustiça que elas sentem pelo facto de ter de deixar a casa, de tudo ser difícil e acho que principalmente é isso, elas sentirem a revolta de elas estarem ali e de ter perdido todos os seus bens e andarem muitas vezes nesta “jiga-joga” fugidas, sem poder dizer determinadas coisas, sem verem os filhos também , porque em determinadas idades também principalmente...outro fator de fraqueza poderá ser também os filhos...eu por acaso tenho aqui um grupo já em que isso não acontece devido às idades , mas quando nós temos adolescentes é muito complicado, eles têm também muita dificuldade em aceitar a casa abrigo e é um fator muitas vezes também para elas, porque elas depois pensam pelos filhos que eles não querem, que eles deixaram a playstation lá em casa ou porque em casa tinham isto ou aquilo não é muito aqui a questão material que vem à tona e que por vezes também as faz pensar e pensar em voltar para trás, o fator dos filhos.”.
<b>Fatores que incentivam a denuncia</b>	Temer pela vida, temer pela vida dos filhos, o medo e insegurança.		“O temer pela vida penso que seja aqui mais... quando temem pela sua vida e pela vida dos filhos acaba por ser uma questão mesmo de sentimento de insegurança, o medo, o medo mesmo de eles levarem a cabo determinadas ameaças e não só.”.
<b>Fatores que condicionam a denuncia</b>	Descrença na justiça que traz o sentimento de questionamento “será que vale a pena?”		“elas também estão muito descrentes na justiça não é, porque é raro depois haver uma penalização efetiva, quanto muito... para já muitas das vezes os processos são arquivados por falta de provas e depois quando elas vão efetivamente para julgamento a maior parte das pensas são suspensas, nunca são penas efetivas e elas ficam assim um bocadinho será que vale a pena tudo aquilo que elas fazem será que vale a pena (...).”.
<b>Resiliência profissional</b>			



## Entrevista VII

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Profissional de intervenção Social</b>	<b>Desafios no Trabalho</b>	<p>Os desafios: Fazer muitas tarefas num curto espaço de tempo (trabalha com crianças e adolescentes); as mulheres têm uma grande dificuldade em confiar e vêm muito fragilizadas ao nível da confiança assim como frustradas e revoltas. Estes sentimentos e estados de espírito são muitas das vezes transferidos para as técnicas—torna mais difícil e mais moroso estabelecer-se uma relação empática e de confiança com as mulheres. Esta questão da confiança necessita de ser trabalhada e torna-se mais desafiante quando a própria relação delas com os filhos também é pouco afetuosa. É difícil desmontar certas crenças que estão enraizadas e que se torna a realidade delas.</p>	<p>“O principal desafio é conseguir num curto espaço de tempo fazer tudo aquilo que nós temos para fazer, principalmente quando trabalhamos com pessoas. No meu caso, é mais com a população das crianças e dos adolescentes e acaba por ser um bocado desafiante o ter que fazer muitas coisas ao mesmo tempo num curto espaço de tempo”.</p> <p>“Em relação a elas, às vezes também torna-se um bocado difícil quando ah... e também é um grande desafio, e às vezes bastante frustrante quando elas têm muita dificuldade em confiar, quando vêm muito fragilizadas ao nível da confiança, quando estão muito revoltadas e muito frustradas e em que canalizam tudo para nós, para a equipa e para a casa abrigo. No fundo, não era ali que queriam estar, ninguém quer estar ali não é? E essa revolta, muitas vezes, é colocada em cima de nós e dá uma maior resistência em estar ali também, e é mais difícil estabelecer a relação de confiança, não é? Quando a agressão que é suposto ser dirigida para o agressor acaba por ser deslocada um bocado para nós. Agressão entre aspás.” “E aí é mais difícil e demora mais tempo estabelecer uma relação empática e uma relação de confiança que se possa ah... que se possa fazer o acompanhamento necessário não é? Porque sem confiança também se torna bastante difícil para depois haver ali uma mudança e haver ali o acompanhamento que às vezes é preciso.”</p> <p>“. Ali aquela relação empática e relação de confiança, às vezes é um bocado difícil e há pessoas que não conseguem confiar, se calhar nunca conheceram ninguém que lhes desse essas ferramentas e chegam ali... Não podemos simplesmente dizer, olha agora tem de confiar em nós, não é? Há também que estabelecer essa confiança com todas, mas com umas é mais difícil, isso também é um fator desafiante.” “Eu como também estou mais ligada à parte da relação delas com os filhos ah... quando há uma relação pouco afetuosa ah... isso para mim também, para mim pessoalmente também acaba por dificultar o trabalho, não é? E é um bocado difícil, às vezes, desmontar certas crenças que as pessoas têm e que é a realidade delas”.</p>

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Análise</b>	<b>Unidade de Contexto</b>
	<b>Motivações no trabalho</b>		
	<b>Sucesso e Insucesso das intervenções</b>	A aceitação da realidade é um fator preponderante de diferença e mudança e como forma de melhorar a vida.	“ mas aceitar que era aquilo e que ok dentro desta realidade há que se trabalhar, mas é esta a realidade que temos não é, a aceitação acho que também faz muita diferença, quando aceitamos ou não e era uma mulher muito forte nesse sentido em que via as coisas de uma forma positiva e numa forma de melhorar a sua vida .”.
	<b>Resiliência Profissional</b>	Lidar com a revolta destas mulheres e com a dificuldade de estabelecer uma relação com estas dá às técnicas uma maior resistência.	“E essa revolta, muitas vezes, é colocada em cima de nós e dá uma maior resistência em estar ali também, e é mais difícil estabelecer a relação de confiança, não é?”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Encaminhamento para casa abrigo</b>	<b>Procedimentos</b>	As mulheres são encaminhadas pelas entidades encaminhadoras. É feito um pedido de encaminhamento que pode ser aceite consoante a possibilidade de vaga da casa e também de acordo com a segurança que pode ser fornecida e com as zonas de risco.	“São encaminhadas através das entidades encaminhadoras. É feito um pedido de encaminhamento e depois conforme a possibilidade da casa, as várias, e depois é aceite ou não, e é visto também a parte da segurança e as zonas de risco.”
	<b>Segurança</b>	Casas abrigo temporárias que providenciam um acolhimento de curto tempo, ou quando existe a possibilidade pensões ou a casa de amigos ou familiares que não se coloquem a eles em risco, nem às mulheres.	“Há casas abrigo temporárias que servem só para o acolhimento num espaço curto de tempo para que depois sejam encaminhadas para outras casas abrigo mais permanentes, como é o caso da nossa, ou então quando não há possibilidade de irem para uma casa dessas pensões, ah... alguns amigos, alguns familiares que não os coloquem em risco. A elas e a eles próprios, não é?”.
	<b>Segurança em contexto de casa abrigo</b>	A técnica ao trabalhar muito com as crianças e adolescentes articula especialmente com as escolas, apoio à infância e com a câmara devido às atividades recreativas públicas com outros serviços e, por vezes, existe a necessidade de dar o nome. No entanto são acauteladas certas medidas, como por exemplo, só os diretores, o conselho executivo e professores é que	“Ah... o anonimato quando nós, eu por exemplo, eu articulo muito com as escolas, com equipamentos de apoio à infância, com a câmara também, por causa das atividades recreativas públicas com outros serviços em que há necessidade em dar o nome. Mas é sempre salvaguardado que, por exemplo, em relação às escolas, aos equipamentos de apoio à infância, só os diretores, só a conselho executivo e os professores têm conhecimento da situação real daquelas pessoas e caso haja alguma situação anómala devem-nos contactar de imediato, não é? Em que, por exemplo, os nomes não devem estar colocados nas pautas dos alunos, ou então quando, como é obrigatório, a escola não consegue contornar isso, colocar o primeiro e o último, colocar os nomes menos conhecidos, ah... por exemplo, não divulgar os dados quando não há necessidade para isso, ou seja, ficar tudo cingido à parte da direção dos serviços.”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		têm conhecimento da situação real.	
	<b>Falhas no contexto da segurança (ver exemplos concretos)</b>	<p>Ao nível do conhecimento por parte do agressor da morada da casa nunca existiram falhas de segurança. É trabalho com as mulheres que não devem dizer a ninguém onde estão, não devem aceitar boleia, ou caso o façam devem pedir para ficar em outros locais ou zonas.</p> <p>Relativamente à escola, já houve um caso de um agressor que teve conhecimento, através do Facebook, da localização da escola do enteado (agressor). Nesta situação a criança teve de ser transferida de escola novamente.</p>	<p>“Não. Que eu tenha conhecimento nunca houve nenhum agressor que soubesse onde é que é a casa. Nós também trabalhamos muito isso com elas, não é? Não devem dizer a ninguém, sequer qual é o conselho onde estão. Também há pessoas que estão em maior risco que outras ah... muitas vezes nem sequer o distrito ah... as moradas muitas vezes também são de outro distrito ah... é traçado também um plano de segurança e isto é algo que é constantemente lembrado, não é? Não devem... se aceitam boleia de alguém, não devem... de um colega de trabalho, alguém que possa acompanhar mais perto de casa, nunca deixar perto de casa, deixar sempre noutras ruas, noutras zonas, nem que seja para depois apanhar o autocarro, não é? Por isso, em relação à casa não. Já aconteceu, em relação à escola. Houve um agressor que descobriu a escola onde o enteado estava, mas como já trabalhamos há algum tempo com as mesmas escolas há alguns anos e já sabiam que caso, ainda por mais sendo padrasto, não tendo direitos legais, caso houvesse alguma suspeita ou situação que a pessoa estava lá ou se pudesse estar a aproximar das redondezas, que a criança teria de sair de imediato da escola e assim aconteceu, e nós fomos contactados e não houve ali contacto direto entre o padrasto, e ele não viu sem ter a certeza. Mas foi através do Facebook que houve uma fuga de informação e pensamos que terá sido através do Facebook, que será mais difícil de contornar nos adolescentes, nas redes sociais.”</p>
	<b>Facilidades no contexto da segurança</b>		
	<b>Experiência de VVD- Frustrações e satisfações</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Experiência dos técnicos- Frustrações e satisfações</b>		
	<b>Soluções para as frustrações</b>		

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Reconstrução da história de vida</b>	<b>Papel da vítima</b>		
	<b>Papel dos técnicos</b>	Confessa que existem mulheres que num primeiro momento necessitam de “colo”. Os técnicos têm a função de as responsabilizar e dar ferramentas para que elas próprias consigam construir o seu projeto de vida. Os técnicos estão como suporte, de retaguarda, como segurança para que elas consigam sentir que conseguem, que têm poder e liberdade.	“No inicio é andar um bocado no colo, depende da pessoa, há pessoas que não querem isso, mas há pessoas que há essa necessidade, mas depois é começar a responsabiliza-las e dar-lhes ferramentas para elas irem e fazerem elas, não nós , nós estamos ali de suporte [risos], tamos lai de retaguarda, mas para sentirem que conseguem, que têm esse poder e essa liberdade também e às vezes essa liberdade de escolha (...)”.
	<b>Papel conjunto</b>		
	<b>Etapas do(s) plano(s) de intervenção</b>	Revela que cada caso é um caso. Numa primeira fase as mulheres ficam a conhecer o local para onde vão com os seus filhos. Nesta fase é-lhes também dado tempo para pensar e para adaptação das novas dinâmicas (às pessoas que estão lá e À equipa, à zona geográfica) - é tudo novo e é muito difícil lidar com isso e com o motivo pelo qual lá	“Como é que é feito o acompanhamento... Elas chegam, cada caso é um caso, como se costuma dizer e é mesmo ah... mas é avaliado numa primeira instância. Elas ficam a conhecer o sítio onde elas e os miúdos irão viver algum tempo. É lhes dado algum tempo também para adaptação às novas dinâmicas ah... para adaptação às pessoas que trabalham lá e vivem lá ah... à zona geográfica, é tudo e novo e ainda mais ter que lidar com isso e juntamente com o motivo que as faz estar ali, às vezes pode ser muito frustrante e muito desestruturante, ah... depois também avalia-se no imediato as necessidades médicas, se é preciso alguma consulta no imediato, alguns cuidados médicos no imediato.” “Quanto a criança em idade escolar é feita, quando é possível no próprio dia, o pedido de vaga, nem sempre conseguimos logo. É feito o pedido de vaga e aí também há um cuidado em relação ao anonimato, à confidencialidade, porque o anonimato já é mais difícil. Por exemplo, aos processos escolares ah... porque os miúdos estão, vamos supor no norte do país, é preciso que o

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>estão (muito frustrante e desestruturante).  Nesta fase é também avaliada as necessidades médicas e cuidados médicos.  Ao nível das crianças e das transferências escolares, o pedido de transferência é pedido logo no dia (nem sempre existe vaga e conseguem). É preciso ter cuidado para não existirem fugas de informação, nunca contactar com a escola antiga (o pai também tem direitos legais e torna-se difícil). É o ministério da educação que tratar do pedido do processo escolar.  Ao nível das crianças mais pequenas, tenta-se que exista um período de tranquilização para a mãe e para estas crianças (é necessário que a mulher reflita se está preparada para a mudança, para não prejudicar mais as crianças). Depois é feita então a integração em equipamento de apoio à infância.  É feita uma avaliação a nível social e psicológico onde se</p>	<p>processo chegue à nova escola, nem que seja uma escola ali ao lado. E não vamos ser nós que vamos lá buscar, nós nunca contactamos e tentamos nunca contactar com a escola onde eles estavam, quer para não haver fuga de informação para o pai, que se for pai também tem direitos legais com a criança e isso às vezes é mais difícil de contornar. Por isso, nós tentamos nunca contactar com essa escola, quando há necessidade tentamos que seja a mãe que é para a escola não saber que ela está a ser encaminhada/acompanhada pela nossa instituição, nem nunca fazemos o pedido do processo escolar à escola, pedimos sempre ao ministério de educação e é o ministério de educação que faz a ponte e a escola de origem nunca sabe para onde é que vai. Vai para o ministério e pode ir para qualquer sítio do país. E depois o ministério é que faz chegar à escola para onde ele irá”.</p> <p>“em relação aos mais pequenos tentamos que haja uma certa adaptação também agora às novas dinâmicas e ao novo contexto, eu tento que eles sejam logo incluídos numa creche ou num berçário para que não haja aqui mais uma adaptação forçada de certa forma, tentar que os ânimos acalmem e que haja uma maior tranquilidade, uma maior tranquilidade da mãe, do filho ou da filha, só depois então fazer a integração em equipamento de apoio á infância e também para ver até que ponto a mulher está preparada para a mudança e se calhar passado semanas não decide não voltar ou sair ou chegar à conclusão que aquilo é demasiado difícil e não aguenta e afinal quer voltar...não vamos sujeitar uma criança em idade tenra a ir para uma creche para depois passado umas semanas ou um mês tirá-la não é.”.</p> <p>“Também há aqui a necessidade de fazer uma avaliação a nível social, se tem documentos se não tem para que possamos tratar por exemplo das moradas, da alteração da morada, ver contas bancárias no sentido se há contas conjuntas, assegurar e lembrar que não pode mexer na conta, porque depois ele vai perceber e ter acesso em que zona geográfica do país é que ela mexeu, ah... ver aqui qual é a necessidade de haver aqui um apoio psicológico, mais a nível das consultas, apesar de mesmo assim não é feito logo, porque Às vezes pode ser só ali uma instabilidade momentânea, pode não ser tão estrutural e depois é tentar que ela ganha um bocado de confiança, de autonomia também,</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>averigua aspetos relacionados com os documentos, com alteração da morada, com as contas bancárias (ver se têm contas conjuntas, se sim consciencializar para que não se mexa na conta). A nível psicológico ver se existe a necessidade de acompanhamento ou se é apenas uma instabilidade momentânea. Tentar trabalhar a confiança, autoestima e autonomia da mulher.</p>	<p>trabalhar a autoestima para que comece à procura de emprego e depois a partir daí é mais fácil ganhar a sua autonomia, assim de uma forma...”.</p>
<b>O projeto de vida</b>			

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
<b>Resiliência e bem-estar</b>	<b>Percepção sobre a resiliência pelos técnicos</b>		
	<b>Fatores de proteção</b>	Ajuda familiar, sentir que a equipa estava para ajudar, confiança nos serviços, humildade em termos económicos e de forma de estar, aceitação do que os outros tinham para lhe dar, o ter passado por muitas dificuldades e riscos fez com que valoriza-se o que lhe era dado na casa abrigo (violência mais grave - mais sequelas a nível psicológico.	“A outra senhora fatores de resiliência grande ajuda familiar que tinha dos filhos, o sentir desde sempre que nós estávamos ali para ajudar, confiar muito nos serviços, era uma pessoa muito humilde, não falo só em termos económicos, mas também na forma de estar, aceitava o que os outros também lhe tinham para lhe dar, o facto de ter crescido num país extremamente pobre e ter passado por diversas privações, diversos riscos, penso que também por isso é que ela valorizava aquilo que lhe era dado ali, o facto de ter tido também uma violência mais grave que deixou maiores sequelas a nível psicológico, ela sentia-se mais em risco se tivesse perto do agressor.” “Uma família que as possa valorizar e ter sido protetora quando eram crianças também acaba por facilitar ou prejudicar depois o processo de vida adulta (...)”.
	<b>Fatores de risco</b>	Ajuda familiar, sentir que a equipa estava para ajudar, confiança nos serviços, humildade em termos económicos e de forma de estar, aceitação do que os outros tinham para lhe dar, o ter passado por muitas dificuldades e riscos fez com que valoriza-se o que lhe era dado na casa abrigo (violência mais grave—mais sequelas a nível psicológico.	“Isso é mais difícil [risos]...fatores de risco em relação à de menos sucesso acho que havia aqui uma dependência emocional muito grande, também talvez ser uma pessoa muito jovem, tinham 20 e poucos anos, o facto também...tinha dois filhos muito, 1 e 2 anos salvo erro, muito bebés ainda os dois, o facto de também talvez de uma classe social um bocadinho mais favorecida que fez com que tivesse mais dificuldade em se adaptar à realidade casa abrigo, porque vivia melhor do que ali não é, a parte económica quer queiramos quer não também e é legítimo não é, o facto de não haver agressões físicas ela não se sentia muito como vítima, eu penso que também tinha ali um problema a nível psiquiátrico, não era diagnosticado, mas nós pensamos que tinha ali uma perturbação do humor que também dificultava encontrar a estabilidade necessária também para a mudança e também a ter mais confiança não é, também tinha muitas depressões, baixa autoestima e falta de confiança e a motivação.”

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>Ter uma família que as valoriza e que seja protetora em crianças acaba por facilitar o projeto de vida (mas caso não exista, representa um fator de risco).</p> <p>Dependência emocional muito grande, pessoa jovem com dois filhos muito pequenos, classe social alta que contrastava com a realidade da casa abrigo, agressões físicas nulas, não se sentia como vítima, possível problema a nível psiquiátrico que dificultava a estabilidade necessária para a mudança e para a confiança, depressões que contribuam para a baixa autoestima, falta de motivação e de confiança. Isolamento.</p>	<p>“tão básicas que para elas podem ter ali alguma dificuldade, porque algumas estão muito isoladas, tentar que elas sintam que são capazes de o fazer e quando o fazem fortalecer isso não é (...)”.</p>
	<p><b>Trabalhar a resiliência</b></p>	<p>Considera que existem mulheres que já vêm muito resilientes. Trabalhar o empoderamento, o sentirem que têm poder e que são capazes, que não precisam daquela pessoa que as maltratava. Ao mesmo tempo trabalhar a autoestima, o sentirem-se mais bonitas e</p>	<p>“Há mulheres que já vêm muito resilientes [risos], mas tentamos aqui um bocado trabalhar o empoderamento delas não é, porque se sentirem que têm poder, também sentem que são capazes e que não precisam tanto do outro e não precisam tanto daquela pessoa que no fundo acabava por a maltratar. Já tivemos uma cabeleireira a ir lá para tratar do cabelo, estética também para elas se sentirem mais bonitas, gostarem mais de se ver ao espelho, também é algo que nós tentamos reforçar fazendo elogios...quando há algum objetivo proposto, nem que seja ir tratar do passe, ou nem que seja ir falar com um professor ou coisas que para nós que nos parecem tão básicas que para elas podem ter ali alguma dificuldade, porque algumas estão muito isoladas, tentar</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>gostarem de se ver ao espelho (é reforçado através de elogios e do fornecimento de serviços de estética e cabeleireiro). Valorizar os pequenos passos e conquistas, para que se sintam capazes e valorizadas de forma a que consigam dar passos difíceis posteriormente.</p>	<p>que elas sintam que são capazes de o fazer e quando o fazem fortalecer isso não é, valorizar, para que depois consigam dar outros passos mais difíceis e também mais importantes, acaba por ser uma construção diária, nem que seja às vezes elogiar o jantar quando fazem o jantar... é também o trabalho de acompanhamento individual.”.</p>
	<p><b>Estratégias para promover a resiliência</b></p>	<p>Sessões de grupo e atividades com os miúdos a nível interno ou externo. Estas atividades acabam por juntá-las e por dar oportunidade de proporem aquilo que querem ou não fazer. O processo dos filhos é sempre dado a conhecer às mães e é sempre avançado com o seu consentimento (dar mais poder e responsabilidade às mulheres que foram retiradas pelo agressor). Dar mais responsabilidade pode vir a dar mais autoestima. Revela também que as sessões de grupo melhoram o convívio e é uma forma de melhorarem a relação com os filhos.</p>	<p>““eu faço Às vezes algumas sessões em grupo, porque como também faço algumas atividades com os miúdos quer exteriores quer internos, acabo também por juntá-las muitas vezes para falarmos também sobre isso, para as informar do que é que está pensado, para elas terem oportunidade de propor e para elas dizerem que querem ou não, porque tudo aquilo que nós fazemos, seja no processo delas, seja no processo dos filhos é sempre com a aceitação das mesmas, também para lhes dar mais poder não é e para as responsabilizar, há muitas pessoas que não estão habituadas a ter responsabilidade, porque também lhes foi tirada essa responsabilidade pelo agressor, o facto de termos mais responsabilidade também nos pode vir a dar mais autoestima, mais autoconfiança, também é importante responsabiliza-las.” “No início é andar um bocado no colo, depende da pessoa, há pessoas que não querem isso, mas há pessoas que há essa necessidade, mas depois é começar a responsabiliza-las e dar-lhes ferramentas para elas irem e fazerem elas, não nós , nós estamos ali de suporte [risos], tamos lai de retaguarda, mas para sentirem que conseguem, que têm esse poder e essa liberdade também e às vezes essa liberdade de escolha”.</p> <p>“As sessões de grupo, às vezes para também fazerem algumas coisas com os miúdos neste caso, agora vem ai o carnaval, também ver o que é que elas querem fazer e o que é que sugerem, também é uma forma de melhorarem o convívio e também de fortalecer a relação com os filhos, às vezes também está muito fragilizada e eu também faço às vezes muitos atendimentos das mães</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
			<p>com os filhos...não só com a mãe, mas como há também aqui a relação, às vezes estabilizar os comportamentos dos miúdos, também as incluo, também não decido nada em relação a eles sem falar primeiro com as mães, elas também não gostam [risos].”.</p>
	<p><b>Trabalhar o não retorno à relação</b></p>	<p>É um trabalho feito ao nível do acompanhamento individual, consciencializá-las de que ele cometeu um crime e de que elas não têm culpa. Explicar o ciclo a violência, de que o agressor não vai mudar e que por vezes a agressão pode piorar.</p> <p>Trabalhar a autoestima, o sentimento de que merece melhor, que não merece ser maltratada. Acaba por se respeitar mais e exigir mais respeito do outro.</p> <p>Trabalhar a dependência e independência (existem mulheres muito dependentes emocionalmente, em que os anos de manipulação foram muitos e também porque continuam a gostar deles). É preciso em alguns casos trabalhar a separação e afastamentos, tentar que não existam contactos. Neste caso o estabelecer a relação com as técnicas também é muito</p>	<p>“Pois...tentamos através de acompanhamento individual não é, que ela ganhe consciência que quem cometeu o crime foi ele, neste caso estamos a falar de agressores masculinos, não ela... em que há um crime, em que não é normal e que não foi porque ela mereceu ou que fez alguma coisa de errado, explicar também um bocado o ciclo de violência, que não vai mudar, muitas vezes não é a primeira vez que há uma tentativa de separação, não mudou das outras vezes, não vai mudar desta vez à partida, poderá inclusivamente piorar.”.</p> <p>“Tentar trabalhar a autoestima, porque também se tiver uma autoestima mais fortalecida a pessoa também sente que merece mais que aquilo, que não merece ser mal tratada não é, ela própria acaba por se respeitar mais e exigir mais respeito do outro, trabalhar aqui a dependência e a independência, algumas também estão muito dependentes emocionalmente deles, foram muitos anos de manipulação e gostam, não houve só coisas más, houve coisas boas não é e às vezes as pessoas já começaram a fazer o luto antes da separação, mas muitas vezes não e então é preciso haver aqui um certo afastamento, tentar evitar que não haja contactos, estabelecer também lá está a relação connosco, porque se essa relação também for conseguida e se tiver fortalecida também vai levar mais em conta aquilo que os técnicos dizem e é algo também construído no dia-a-dia e depois também na relação com as outras que estão lá há mais tempo e que vêm que elas se calhar também podem começarem a pensar num projeto de autonomia, se calhar que não precisam daquela pessoa, o tentar aqui fortalecer a parte do aspeto físico, sentirem-se mais bonitas, tratarem mais de si, cuidarem mais de si.”.</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>importante, na medida em que elas confiem nas suas palavras e sabedoria. A relação com as outras mulheres que estão lá há mais tempo também pode ter impacto, na medida, em que acreditam que também elas podem construir um projeto de autonomia. Fortalecer o aspeto físico.</p>	
	<p><b>Casos de sucesso</b></p>	<p>Mulher estrangeira, de um país muito pobre, tinha vários filhos em que dois deles tinham deficiência física e mental (muito dependentes devido ao seu problema de saúde - atraso no desenvolvimento global). Não sabia falar e interpretar o português. Esta mulher não se queixava da questão dos filhos nem das suas dificuldades várias ao longo da vida. Estava sempre disposta a lutar e a ir mais além e não olhava para as dificuldades como um fardo. Os filhos mais velhos eram adolescentes e havia um grande sentido de cooperação entre a família (foi trabalhado</p>	<p>“De sucesso, olhe tivemos uma senhora que sem duvida tinha uma grande resiliência, não só em questão à violência, mas à vida dela, era uma mulher estrangeira, de um país muito pobre da ásia, que tinha vários filhos, que tinha cinco filhos menores, dois deles com deficiência física e mental, eram praticamente cegos, muito dependentes apesar de serem crianças já não muito pequenas, mas derivado ao seu problema de saúde, ali um atraso no desenvolvimento global e depois também a questão da cegueira. Ela não sabia falar português, falava muito mal português e entendia muito mal português, tinha um filho pequeno, no pré-escolar, também acabava por ser dependente, devido à idade dele tinha aqui vários handicaps e no entanto, nunca vi ela a queixar-se, nunca se queixava da questão dos filhos, das suas dificuldades ao longo de toda a vida e tava sempre disposta a lutar e a ir mais além, não olhava para as dificuldades como um fardo, os próprios filhos mais velhos eram adolescentes também havia um grande sentido de cooperação entre a família, também é um bocado cultural penso eu e também trabalhado pela mãe o sentido de proteção de uns para com os outros, aceitavam a realidade não de uma forma, não estavam resignados, mas aceitar que era aquilo e que ok dentro desta realidade há que se trabalhar, mas é esta a realidade que temos não é, a aceitação acho que também faz muita diferença, quando aceitamos ou não e era uma mulher muito forte nesse sentido em que via as coisas de uma forma positiva e numa forma de melhorar a sua vida.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>pela mãe este sentido de proteção). Aceitavam a realidade e via as coisas de uma forma positiva...</p>	
	<p><b>Casos de insucesso</b></p>	<p>Considera que não existem casos de insucesso, porque só o facto de estarem ali e de tentarem que exista uma mudança já é um grande sucesso, mesmo que voltem para o agressor já não vão da mesma maneira, já vão com mais ferramentas.</p> <p>Caso de insucesso: Mulher jovem, dois filhos pequenos, grande instabilidade emocional. Estava sempre a tentar arranjar focos de conflito com a equipa e com as próprias mulheres residentes na casa abrigo. Chorava constantemente e tinha a perceção de que não tinha capacidade de ir mais além. Considera que esta mulher não estava preparada para romper com a relação e que de forma inconsciente arranjava estratégias de romper com o acompanhamento (procurava</p>	<p>“Opá são tantos que uma pessoa nem sabe, quando são muitos [risos]. Eu acho que insucesso nunca é, porque só o facto de estarem ali e tentarem que haja um mudança já é um grande sucesso não é, mesmo que possam voltar para o agressor já não voltam da mesma maneira, já ganharam mais alguma coisa, por isso insucesso acaba por nunca ser, acaba...às vezes é por ser menos sucesso, mas por exemplo deixem-me cá ver o caso de uma rapariga, uma mulher, jovem, com dois filhos muito pequenos em que tinham uma grande instabilidade emocional, em que estava constantemente a encontrar focos de conflito quer com a equipa, quer com as outras residentes, em que chorava constantemente como forma de pedido de ajuda, em que sentia que não tinha capacidade de ir mais além. Eu penso muito que ela não estava preparada para romper com a relação e de forma inconsciente também andava a arranjar alguma forma de quebrar com o acompanhamento, tinha dificuldade também em impor-se no seu papel de mãe, sentia muita carência afetiva, quase que tínhamos de andar com ela por vezes ao colo, acho que sentia aqui que havia muito a falta do colo de mãe ou de pai não é, e acabou por querer ir embora e mais tarde acabou por voltar para o pai das crianças, sempre teve dificuldade nos seus percursos, mesmo a procura de trabalho...fez uma procura de trabalho num local perto onde ele residia, tava sempre ali a boicotar de certa forma.”</p>

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
		<p>trabalho perto do local onde residia o agressor). Tinha dificuldade em impor-se no seu papel de mãe, sentia muita carência afetiva (considera que tinha falta de colo da mãe ou de pai).</p> <p>Voltou para o pai das crianças, para o agressor. Sempre teve dificuldades nos seus percursos.</p>	
	<b>Origem e causa das forças</b>	Cuidar dos filhos, ser cuidadora das filhas.	“muito diferente da outra senhora não é em que sentia que tinha de cuidar dos filhos, ser a cuidadora e não a cuidada, apesar de que todos nós precisamos de ser cuidados [risos].”.
	<b>Origem e causa das fraquezas</b>	<p>Pode ser algo muito estrutural que já vêm de trás, das relações com a família sendo que o aspeto cultural também pode ter influência. Relação conturbada com a mãe, sensação de abandono que a fragilizou bastante e dava-lhe ainda mais estabilidade emocional. Grande imaturidade emocional.</p>	“A origem... a origem isso é algo às vezes muito estrutural não é, que já vem de trás, tem a ver com as relações que já têm com a própria família, o aspeto culturas às vezes também tem algum peso. Uma família que as possa valorizar e ter sido protetora quando eram crianças também acaba por facilitar ou prejudicar depois o processo de vida adulta eu penso que também essa rapariga que depois saiu, tinha também uma relação muito conturbada com a própria mãe, tinha ali muitas coisas mal resolvidas, sentia uma sensação de abandono também da parte da mãe e eu acho que isso também a fragilizava bastante e dava-lhe ainda mais instabilidade emocional, tinha aqui uma grande imaturidade emocional (...).”.
	<b>Fatores que incentivam a denuncia</b>	<p>Quando a agressão passa para os filhos.</p> <p>Quando viram que podiam morrer e que tinham a vida delas posta em causa.</p>	“Muitas vezes é quando a agressão passa para os filhos, há muitos relatos que “enquanto é comigo eu aguento, quando passou para os meus filhos não” ou quando viram que podiam morrer, quando sentiram a vida delas posta em causa eu acho que esses dois pontos são chave, penso que sim.”.

Conceitos	Dimensões	Análise	Unidade de Contexto
	<b>Fatores que condicionam a denuncia</b>		“mas aceitar que era aquilo e que ok dentro desta realidade há que se trabalhar, mas é esta a realidade que temos não é, a aceitação acho que também faz muita diferença, quando aceitamos ou não”.
	<b>Resiliência profissional</b>		

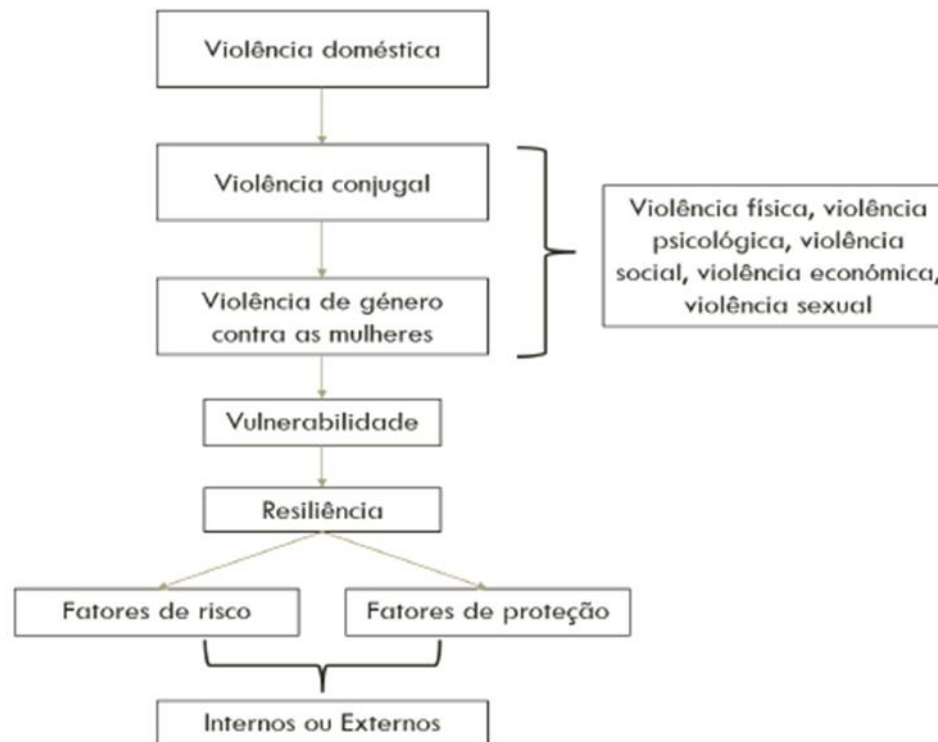


## Anexo I - Modelos Conceptuais

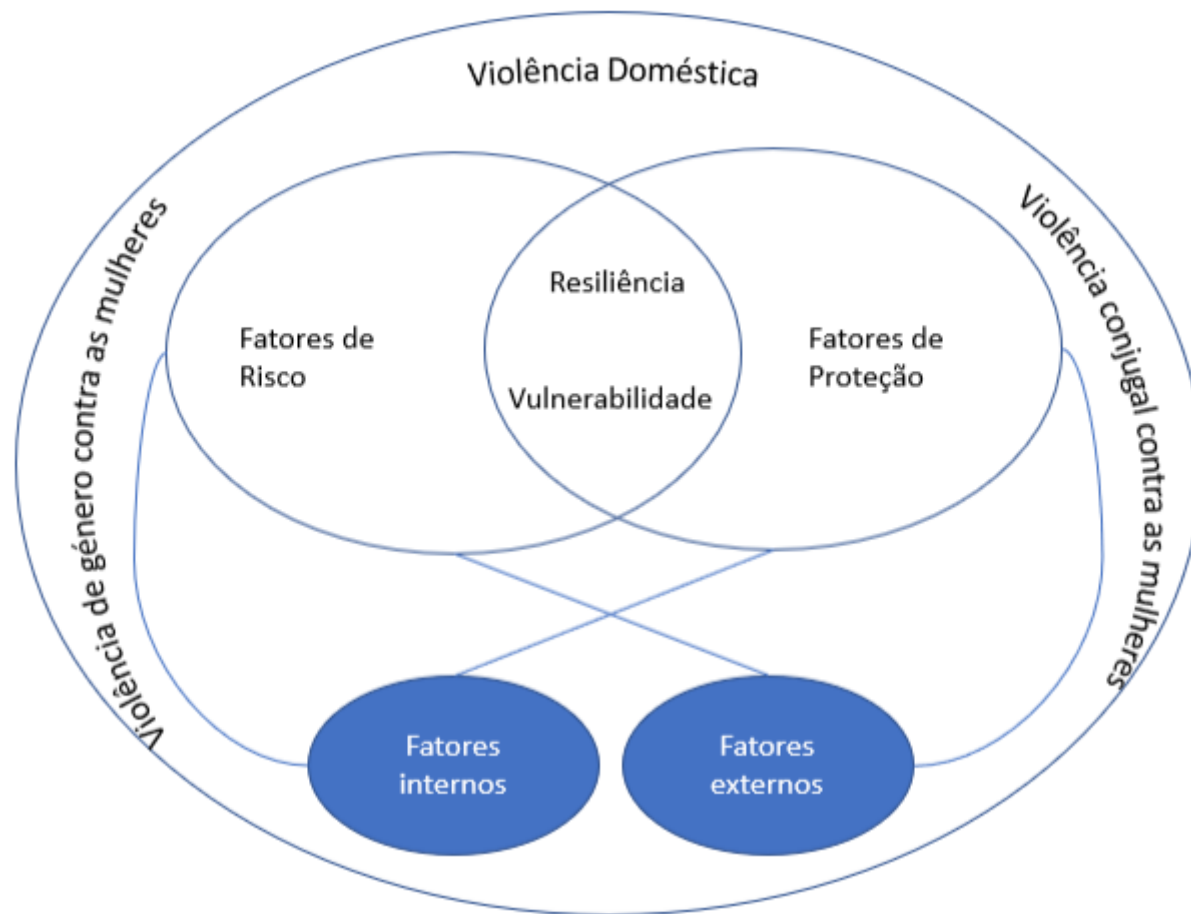
### Versão 1



Versão 2



**Versão 3**



### Anexo J - Grelha de análise para MVVD

Conceitos	Dimensões	Categorias	Subcategorias
<b>Violência Doméstica</b>	História Familiar	Influência da Família como condição de simetria para a construção de uma vida a dois	Relação com os pais Relação com os irmãos Visão sobre a família
	Primeira confrontação com a violência	Os fatores e momentos de tomada de consciência	Uma experiência vivida Uma experiência assistida
<b>Resiliência</b>	Perceção sobre o risco	Situações críticas	Exposição ao risco
			Período de aumento de tensão
			Período de diminuição de tensão
			Dificuldades pessoais sentidas na tentativa de minimizar os riscos
			Dificuldades originas por fatores externos na tentativa de minimizar os riscos
	Perceção sobre a suas forças, enfrentamento, capacidade de superação	Os pontos de viragem para a mudança	Consciência da sua possibilidade para reagir
			Origem da reação
			Motivos da reação
	Fatores contextuais	O momento de confiar em alguém	Estratégias reação
		As redes de suporte enquanto fator chave para a transformação	Papel dos amigos
Papel da família			
Papel da comunidade			
Expetativas face às ajudas	Papel dos profissionais, serviços e instituições de apoio		
O acolhimento em casa abrigo	Construção de um novo projeto de vida		
	Desenvolvimento de competências e saberes	Individuais Sociais	
	Aposta no bem-estar e resiliência		

**Anexo K – Grelha de Análise para Profissionais**

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
<b>Profissão</b>	Atividade Profissional	Historial Profissional	Autonomia Profissional
			Contexto Organizacional
			Competências Profissionais
			Problemas e soluções/Inovação profissional
	Trajetória Profissional	Formação	
		Profissão	
	Estratégias de profissionalização	Precoces	
		Tardias	
		Formais	
		Informais	
		Rotineiras	
Estratégicas			
Atualização profissional			
<b>Processo de encaminhamento</b>	Encaminhamento de VVD	Chegada à casa de abrigo	Contextos
			Motivos
	Segurança/Proteção	Procedimentos necessários	Já realizados
			Que faltam realizar
Experiência de mulheres VVD	Principais dificuldades/frustrações		
	Principais facilidades		
	Possíveis Soluções para minimizar as dificuldades		
<b>Segurança das mulheres VVD</b>	Preservação do anonimato		
	Explicação das questões e dos procedimentos		
	Contextos de falha	Motivos	Resolução
			Repercussões

**Anexo K – Grelha de Análise para Profissionais**

<b>Conceitos</b>	<b>Dimensões</b>	<b>Categorias</b>	<b>Subcategorias</b>
<b>Reconstrução da História de vida</b>	Reposição da dignidade humana e direitos de cidadania	Trabalho na construção do projeto de vida	Condições psicossociais
			Condições materiais
			Não retorno à relação
			Resiliência
	Estratégias utilizadas		
	Programas específicos		
<b>Resiliência</b>	História de sucesso	Fatores de proteção	
		Fatores de risco	
	História de insucesso	Fatores de proteção	
		Fatores de risco	
	Forças	Motivos e origens	
	Fraquezas	Motivos e origens	
	Despoletar da denuncia	Fatores-chave	
Impedimento da denuncia	Fatores-chave		

## Anexo L - Trabalhar e promover a resiliência de MVVD, por via do acompanhamento social em Casa Abrigo

### Versão 1

