



Portfolio de recursos de apoio à intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento temporário

Isabel Baptista (coord.)

Mário Jorge Silva, Alexandra Silva

CONTEÚDO

Introdução ao Portfolio	2
Objetivos do Portfolio	3
Conteúdos do Portfolio	3
1. CONTEXTUALIZANDO A INTERVENÇÃO EM CASAS DE ABRIGO	5
1.1. Pressupostos de base	5
1.2. Referencial mínimo padronizado e comum de atuação	8
2. ENCAMINHAMENTO DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA PARA CASA DE ABRIGO	12
2.1. Boas práticas ao nível de procedimentos de encaminhamento para casa de abrigo	12
3. ENTRADA NA CASA DE ABRIGO	16
4. ESTADIA NA CASA DE ABRIGO	22
5. SAÍDA DA CASA DE ABRIGO	44
6. A CASA DE ABRIGO E A COMUNIDADE	48
Anexos	54
Anexo 1 - Casas de abrigo: Dados de caracterização	55
Anexo 2 - Ficha de Encaminhamento para Casa de Abrigo	57
Anexo 3 – Técnicas de escuta ativa	59
Anexo 4 – O que é a/o técnica/o de referência?	61
Anexo 5 – Formulário de consentimento informado quanto à partilha de informação	62
Anexo 6 – Política de confidencialidade da casa de abrigo: princípios orientadores..	64
Anexo 7 – Questionário de entrada	66
Anexo 8 – Questionário de saída	69
Anexo 9 – Formação de intervenientes: Conteúdos programáticos	74
Anexo 10 –Plano de apoio às reuniões entre a casa de abrigo e outros serviços	80
Referências bibliográficas.....	81



Introdução ao Portfólio

O Projeto mARCA – modelo de avaliação de resultados em casas de abrigo – promovido pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género e desenvolvido pela CooperActiva, visou, por um lado, contribuir para o aprofundamento do conhecimento em matéria de impacto dos resultados da intervenção realizada em casas de abrigo e de identificação de dificuldades, oportunidades e desafios percecionados em contexto organizacional relativamente ao trabalho de intervenção desenvolvido ao nível do acolhimento.

Por outro lado, o Projeto visou o desenvolvimento de recursos de apoio à intervenção que permitam consolidar os processos de mudança em dimensões fundamentais, nomeadamente no que se refere ao reforço das estratégias de empoderamento, de promoção da autonomia e de consciencialização sobre os impactos da violência doméstica.

As dimensões acima referidas do Projeto pretendem contribuir, de forma direta, para o aperfeiçoamento de práticas profissionais e, ainda incidir, com particular relevância, na melhoria das práticas no futuro, visando a qualificação das mesmas através do desenvolvimento de um referencial mínimo padronizado e comum de atuação em casas de abrigo.

Assim, um dos resultados do projeto mARCA consolida-se na construção de um portfólio de recursos dirigidos a profissionais das casas de abrigo que lhes permita facilitar o trabalho de acompanhamento junto das mulheres acolhidas, tendo em vista a promoção da mudança em dimensões fundamentais (empoderamento, tomada de decisões, compreensão das dinâmicas da violência e suas consequências).

Importa referir que embora o portfólio se destine a profissionais de casas de abrigo, o seu enfoque são as mulheres vítimas de violência doméstica. Assim, os seus conteúdos foram estruturados por forma a acompanhar o percurso de mulheres vítimas de violência doméstica que necessitam ser temporariamente acolhidas.





Objetivos do Portfolio

Com este portfolio pretende-se definir e contribuir para a implementação de procedimentos e de padrões de qualidade, a partir do momento em que uma entidade encaminha uma mulher vítima de violência doméstica para uma casa de abrigo, passando pelas fases de acolhimento, estadia e saída, até à fase de acompanhamento pós-saída (numa lógica de *follow-up*).

Pretende-se, assim, disponibilizar um referencial mínimo padronizado e comum de atuação com vista à qualificação da prestação de serviços de acolhimento temporário a mulheres vítimas de violência doméstica; e dotar as e os profissionais que trabalham nas casas de abrigo de um conjunto de recursos / sugestões práticas para utilização em contexto de acolhimento temporário que vão desde o encaminhamento das vítimas até à saída da casa, depois de completado o seu percurso de autonomização.



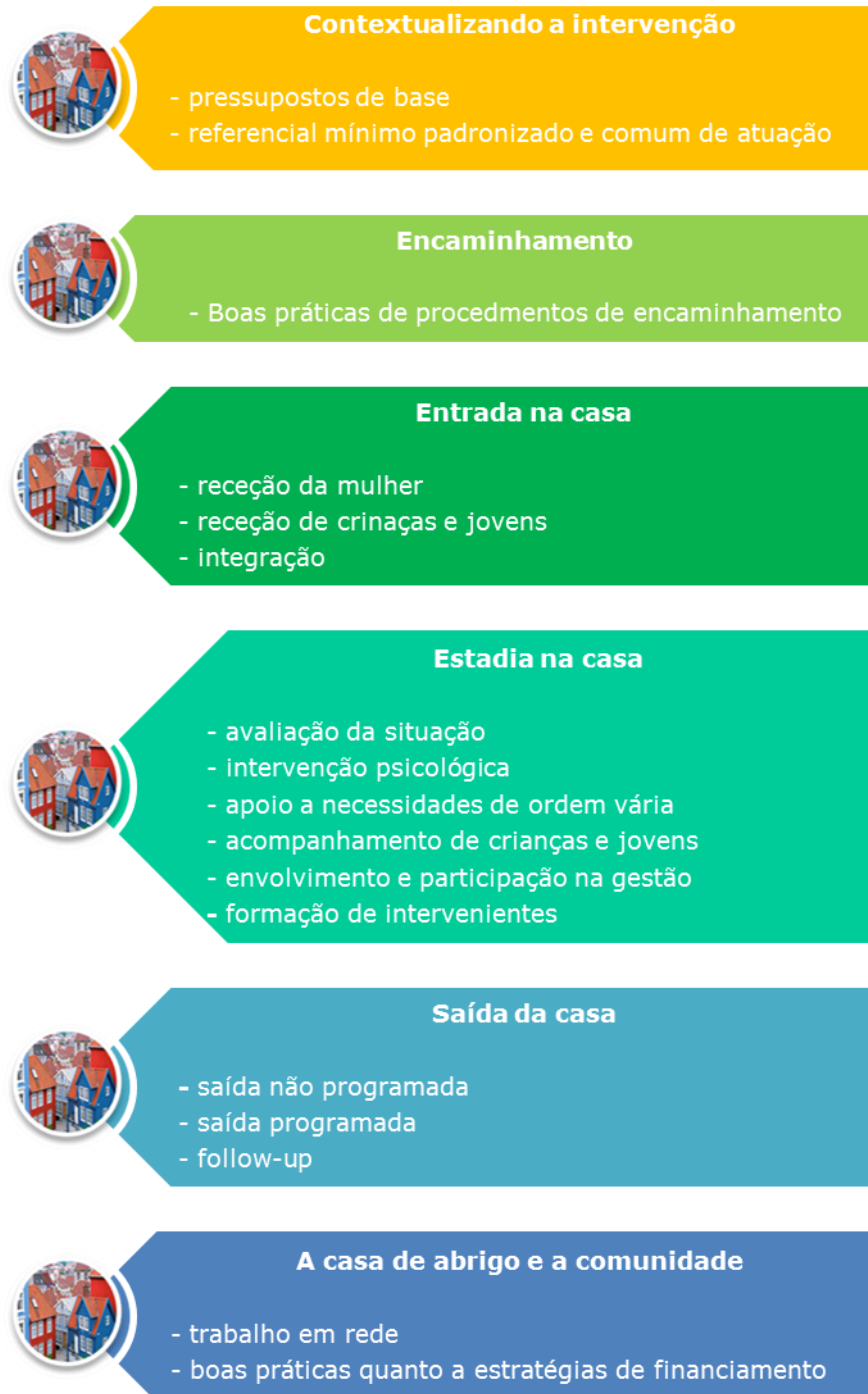
Conteúdos do Portfolio

Este portfolio está estruturado em seis capítulos. No primeiro capítulo apresenta-se uma breve contextualização da intervenção em casas de abrigo, tomando por referência pressupostos de base e apresentando uma proposta quanto a um referencial mínimo padronizado e comum de atuação, assente em princípios orientadores que têm sido internacionalmente definidos e acordados. O segundo capítulo procura centrar-se no momento do encaminhamento de mulheres, crianças e jovens vítimas de violência doméstica, abordando-se procedimentos relativos a esta etapa. O terceiro capítulo centra-se na entrada das mulheres vítimas de violência doméstica nas casas de abrigo; neste, procura-se aludir ao momento de entrada na casa de abrigo, identificando boas práticas relativas a intervenientes e a estratégias a envolver. O quarto capítulo respeita à estadia na casa de abrigo, percorrendo-se o trabalho de intervenção; nomeiam-se, uma vez mais, boas práticas relativas a intervenientes e a estratégias. O quinto capítulo alude ao momento da saída da casa de abrigo e ao acompanhamento pós-saída. No sexto e último capítulo, denominado por a casa de abrigo e a comunidade, procuramos refletir sobre o relacionamento entre as casas de abrigo e outras entidades / serviços de apoio a vítimas e a necessidade de se



apostar em redes locais de prevenção e combate à violência doméstica, bem como apresentar um conjunto de boas práticas no que respeita ao financiamento das casas de abrigo.

De um modo gráfico, este é o portfolio de recursos de apoio à intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento temporário:





1. CONTEXTUALIZANDO A INTERVENÇÃO EM CASAS DE ABRIGO

Na intervenção junto de mulheres, crianças e jovens vítimas de violência doméstica, importa considerar alguns pressupostos de base, bem como um conjunto de princípios orientadores. Estes pressupostos e princípios assentam em preceituários internacionais, europeus e nacionais e destes se dá conta a seguir, procurando uma contextualização tão breve e relevante quanto possível.

1.1. Pressupostos de base

- **A violência doméstica é uma violação dos Direitos Humanos;**

Desde meados dos anos 1990 que a violência em relações de intimidade passou a ser entendida pelos organismos internacionais como uma das manifestações da violência de género. A título exemplificativo, a *Declaração sobre Eliminação da Violência contra as Mulheres* (1993) apresenta como definição de violência contra as mulheres “qualquer ato de violência baseado no género do qual resulte, ou possa resultar, dano ou sofrimento físico, sexual ou psicológico para as mulheres, incluindo as ameaças de tais atos, a cocção ou a privação arbitrária de liberdade, que ocorra, quer na vida pública, quer na vida privada”.¹

Também a Resolução 61/143 (2006) da Assembleia Geral das Nações Unidas sobre a intensificação da ação no sentido de eliminar todas as formas de violência contra as mulheres, adotada por consenso, reafirma todos os compromissos internacionais dos Estados, incluindo a obrigação de promover a defesa de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais das mulheres e raparigas e de atuar com diligência para prevenir os atos de violência, para os investigar, punir os seus autores e proporcionar proteção às vítimas, reafirmando, ainda, que todo e qualquer incumprimento desta obrigação atenta contra os direitos humanos e liberdades fundamentais das mulheres e raparigas ou impossibilita o seu exercício.

O relatório do Secretário-geral das Nações Unidas, intitulado ‘*In-depth study on all forms of violence*’, de 2006, assevera que a violência contra as mulheres é uma violação dos direitos humanos que se encontra patente em todos os países do Mundo; é, pois, um

¹ Art.º 1º da Resolução 48/104 da Assembleia Geral das Nações Unidas de 20 de Dezembro de 1993.



fenómeno universal que, não obstante, adquire diferentes formas e é vivido distintamente pelas mulheres tendo por base a interseção do género com outros fundamentos de discriminação.

Mais recentemente, a *Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica* baseia-se em duas definições particularmente relevantes, nomeadamente:

- Violência contra as mulheres, entendida como “uma violação dos direitos humanos e uma forma de discriminação contra as mulheres, abrangendo todos os atos de violência de género que resultem, ou possam resultar, em danos ou sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos para as mulheres, incluindo a ameaça de tais atos, a coação ou a privação arbitrária da liberdade, quer na vida pública quer na vida privada”;
- E violência doméstica que “abrange todos os atos de violência física, sexual, psicológica ou económica que ocorrem na família ou na unidade doméstica, ou entre cônjuges ou ex-cônjuges, ou entre companheiros ou ex-companheiros, quer o agressor coabite ou tenha coabitado, ou não, com a vítima”.²

Todas as orientações internacionais e europeias em matéria de violência contra as mulheres consideram que a violência doméstica é, antes de mais, um fenómeno que põe em causa os direitos humanos das vítimas. Ao tornar-se dominante na interpretação da violência contra as mulheres, o paradigma dos direitos humanos ganha peso na consciência e na defesa destes sob toda e qualquer tutela. Não obstante, há, também, a necessidade de centrar a abordagem numa perspetiva de género. Tal deve-se ao reconhecimento das consequências e impacto das dinâmicas de género nas condições de vida das mulheres vítimas de violência doméstica; na maior parte das situações, as condições de vida destas são marcadas por desigualdades - económicas, sociais, culturais, etc. - entre mulheres e homens. Partindo deste pressuposto, reconhecem-se as dinâmicas e os processos implícitos em relações violentas, pautadas por formas de controlo e poder *genderizados*.

² Art.º 3º da *Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica*.



- **A violência doméstica é um crime.**

A evolução do Direito em matéria de prevenção, de combate e de criminalização da violência doméstica foi significativa em Portugal, particularmente nos últimos 20 anos. Na atualidade, o crime de violência doméstica é de natureza pública, o que veio produzir, em certa medida, um maior controlo, por parte do Estado e do poder público, na regulação das relações de intimidade decorridas em espaços privados. O quotidiano torna-se, em matéria de prevenção e de combate à violência doméstica, verdadeiramente político. Em 2009 é aprovada a Lei n.º 112/09 que estabelece o regime jurídico aplicável à prevenção da violência doméstica, à proteção e à assistência das suas vítimas. Esta Lei veio impor a celeridade processual, a possibilidade de determinação de medidas de coação urgentes (em 48 horas; nomeadamente a não permanência do agressor na residência onde tenha praticado o crime ou onde habite a vítima).

Por outro lado, em matéria de enquadramento penal a violência doméstica é contemplada no Art.º 152º do Código Penal. Não obstante, os diferentes tipos de violência são passíveis de configurar diversos crimes. Em concreto:

- A **violência física** é um crime que se enquadra na parte especial do código penal destinada aos crimes contra as pessoas. Na maioria das situações envolvendo violência física enquadra-se no capítulo dos crimes contra a integridade física, designadamente: ofensas à integridade física simples; ofensas à integridade física grave; ofensas à integridade física qualificada; ofensas à integridade física privilegiada; ofensas à integridade física por negligência; maus tratos; em particular, a violência física, nomeadamente, os maus-tratos físicos e os castigos corporais consubstanciam a prática do crime de violência doméstica, previsto e punido no artigo 152.º do Código Penal. Nas situações mais extremas, a violência física pode ainda enquadrar-se no capítulo dos crimes contra a vida, como seja o homicídio; homicídio qualificado; homicídio privilegiado; homicídio por negligência; exposição ou abandono.
- A **violência psicológica** enquadra-se nos denominados: crimes contra a honra, nomeadamente, nos casos de difamação; injúria; publicidade e calúnia; ofensa à memória de pessoa falecida; crimes contra a liberdade pessoal, designadamente, nas situações de ameaça; coação; sequestro; escravidão; rapto; e crimes contra a reserva da vida privada, como sejam a violação de



domicílio; devassa da vida privada; devassa por meio de informática; violação de correspondência ou telecomunicações; violação de segredo; aproveitamento indevido de segredo. Em particular, enquadra-se nos denominados crimes contra a integridade física, uma vez que a violência psicológica ou emocional, nomeadamente, os maus-tratos psíquicos e privações da liberdade consubstanciam a prática do crime de violência doméstica, previsto e punido no artigo 152.º do Código Penal.

- Os crimes de **ofensas sexuais** puníveis pela legislação portuguesa respeitam à: coação sexual; violação; abuso sexual de pessoa incapaz de resistência; importunação sexual. O Art.º 152º do Código Penal (crime de violência doméstica) contempla o crime de ofensas sexuais.
- A **exploração financeira/violência económica** é criminalizada. A maioria das situações enquadra-se no capítulo dos crimes contra o património, como sejam: furto; abuso de confiança; roubo; dano; burla; extorsão; infidelidade; abuso de cartão de garantia ou crédito; usura. A violência económica pode ainda configurar uma situação de maus tratos físicos e psíquicos e, por via destes, enquadrar-se no capítulo dos crimes contra a integridade física, designadamente o crime de violência doméstica, previsto e punido no artigo 152.º do Código Penal.
- **As organizações e serviços de apoio a vítimas devem ter como finalidade a prevenção e o combate à violência doméstica.**

Ainda que a casa de abrigo seja tipificada como resposta social, a filosofia subjacente ao funcionamento de uma casa de abrigo não deve ser a do assistencialismo social mas antes a da defesa dos direitos humanos das mulheres, centrada nas necessidades das utentes e imbuída de princípios de empoderamento, participação e autonomia (Taylor, 2013).

1.2. Referencial mínimo padronizado e comum de atuação

O referencial mínimo padronizado e comum de atuação assenta no seguinte conjunto de princípios orientadores da intervenção em casa de abrigo:



- **Proteção** - As vítimas de violência doméstica têm direito à proteção e à segurança física e psicológica;

Um dos objetivos de uma casa de abrigo é “proporcionar às mulheres um alojamento seguro e temporário, proporcionando um equilíbrio físico e emocional” (ISS, 2013: 5).

Nalgumas situações, pode acontecer que, num momento de crise, a vítima procure acolhimento temporário e posteriormente decida voltar para a relação. São avanços e retrocessos que as pessoas profissionais devem encarar como algo que faz parte do processo de rutura com a relação violenta e não como um fracasso da intervenção. O que importa é que, mesmo nestas situações, a mulher regresse com mais *bagagem* ao nível da proteção e da segurança adquirida pela estadia em casa de abrigo.

- **Autonomia** - As vítimas de violência doméstica têm direito à sua autonomia e liberdade;

Este é, aliás, um dos princípios que consta na Lei n.º 112/2009, que afirma 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” (Art.º 7º - Princípio da autonomia da vontade).

- **Decisão** - As vítimas de violência doméstica têm direito a participar em todas as decisões que digam respeito à sua vida;

Toda a intervenção junto de mulheres vítimas de violência doméstica deve contribuir para que estas (re)ganhem controlo e poder sobre as suas próprias vidas. Respeitar as decisões das mulheres vítimas de violência doméstica é por demais importante, cabendo à/ao profissional informar sobre as opções disponíveis, não culpabilizando nem criticando as escolhas e decisões tomadas.

- **Participação** - As mulheres vítimas de violência doméstica acolhidas em casas de abrigo devem ser envolvidas em todo o trabalho e na gestão das próprias casas de abrigo;

Uma boa prática identificada por Kelly (2008) reporta-se à participação das mulheres *clientes* das casas de abrigo na gestão e avaliação do trabalho aí realizado. Esta participação, a par de uma intervenção que vise o empoderamento das mulheres, contribui para um exercício de direitos e de deveres rumo a uma cidadania plena e ativa. Ainda, a plena participação das mulheres em todas as decisões que respeitam à sua vida é um princípio soberano, devendo as casas de abrigo garantir que a dominação masculina não é substituída



pela dominação institucional no processo de tomada de decisão das mulheres temporariamente acolhidas em casas de abrigo (Kelly, 2008: 41).

- **Apoio - As vítimas de violência doméstica têm o direito ao apoio nas mais diversas áreas que conduza à sua autonomização;**

“Promover aptidões pessoais, profissionais e sociais” e “ajudar as mulheres a tornarem-se progressivamente mais aptas a definir o seu projeto de vida e levá-lo avante” são objetivos das casas de abrigo (ISS, 2013: 6). A totalidade das casas de abrigo em Portugal faculta apoio psicológico, jurídico, social e no âmbito das mais diversas áreas que possam conduzir à autonomização das mulheres vítimas de violência doméstica (cf. Relatório de resultados do diagnóstico organizacional). Importa lembrar que, de acordo com o Relatório sobre avaliação de resultados em casas de abrigo (2013), as expectativas iniciais das mulheres à entrada nas casas de abrigo se consubstanciavam no apoio ao nível da informação em assuntos legais e em permanecer segura, no apoio na tomada de decisões quanto ao futuro e em informação e/ou apoio no acesso a trabalho/emprego. De facto, torna-se evidente que as mulheres vítimas de violência doméstica sentem necessidades em diversas esferas das suas vidas, com particular ênfase em aspetos que remetem para a consolidação de um processo de libertação e de reedificação de uma nova vida. Estas são necessidades às quais os serviços de apoio devem corresponder.

- **Acompanhamento de qualidade - As vítimas de violência doméstica têm direito a um acompanhamento profissional de qualidade que crie as condições para que possam decidir em liberdade/consciência;**

E este é um direito independente da vontade da vítima em apresentar queixa-crime ou em prosseguir com a criminalização do agressor. Muitas das condições aqui consideradas integram, antes, a perspetiva do empoderamento das mulheres, de modo a que estas sejam capazes a ter uma vida independente, autodeterminada e livre da violência (WAVE, 2004: 11). A perspetiva do empoderamento foca-se na capacidade das mulheres em identificar e nomear as suas experiências, em conhecer os seus direitos e em tomar decisões, apoiadas em serviços que as tratam com respeito e dignidade (Kelly, 2008: 36).

- **Confidencialidade - Deve ser garantida a confidencialidade e o anonimato;**

Toda a intervenção deve garantir o respeito do direito à confidencialidade das mulheres vítimas de violência doméstica; este é, também, um dos princípios articulado na Lei n.º 112/2009, visando que “os serviços de apoio técnico à vítima asseguram o adequado



respeito pela sua vida privada, garantindo o sigilo das informações que esta prestar” (Art.º 8º - Princípio da confidencialidade). Ainda, as mulheres devem ser sempre informadas sobre quais as situações em que a confidencialidade pode ser limitada: Art.º 9º - Princípio do consentimento, que refere que “qualquer intervenção de apoio à vítima deve ser efetuada após esta prestar o seu consentimento livre e esclarecido” (alínea 1). Por outro lado, o Dever de confidencialidade está, também, presente no decreto regulamentar N.º 1/2006, asseverando que “as entidades públicas ou privadas e o respetivo pessoal que intervenham em algum dos procedimentos de encaminhamento, acolhimento e apoio previstos no presente decreto regulamentar estão obrigados ao dever de confidencialidade”(Artigo 21.º).

Ainda, é recomendado aos serviços que prestam apoio a vítimas de violência doméstica que procurem adotar uma política de obtenção de consentimento escrito quanto à divulgação de informação, com as devidas exceções (em razão da proteção e segurança da vida, saúde e liberdade das vítimas) (Kelly, 2008: 39).

- **Enfoque nas mulheres - Toda a intervenção deve centrar-se nas necessidades das mulheres, crianças e jovens vítimas de violência doméstica.**

A Recomendação Rec(2002)5 do Comité de Ministros do Conselho da Europa, em matéria de proteção das mulheres contra a violência esclarece, de forma perentória, que as medidas de apoio devem focar a satisfação das necessidades das vítimas e ser elaboradas e implementadas em colaboração entre as instituições públicas e as organizações não-governamentais. As casas de abrigo devem, pois, procurar desenvolver intervenções holísticas, que deem resposta às variadas necessidades das mulheres e crianças temporariamente acolhidas ou, em caso de impossibilidade, providenciar o acesso das mulheres e crianças aos serviços adequados.

Uma casa de abrigo é, pois, ‘mais do que um teto sobre a cabeça’ (WAVE); é, antes, uma oportunidade e um espaço para uma aprendizagem, capacitação e edificação de uma vida digna e livre de violência.





2. ENCAMINHAMENTO DE MULHERES VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA PARA CASA DE ABRIGO

Quando uma mulher vítima de violência doméstica decide e toma a iniciativa de entrar em contacto com um serviço de apoio, há um conjunto de expectativas que importa atender. De facto, “o processo de mudança encetado por um pedido de ajuda externo para a sua concretização, está associado a um ‘estado de revolta latente’ (Silva, 1983: 44). Este ‘estado’ muitas vezes apenas está organizado de forma embrionária (Costa, 2005) mas permite dar início a um processo que envolve que a mulher reúna argumentos para que ela própria se convença da insustentabilidade da situação” (Costa, 2010: 78).

2.1. Boas práticas ao nível de procedimentos de encaminhamento para casa de abrigo

Importa ter em mente que existe um protocolo de atuação, a implementar pela entidade encaminhadora das mulheres vítimas de violência doméstica, que define um conjunto de indicadores a recolher em fase de diagnóstico da situação. Esses indicadores consubstanciam-se no seguinte:

- História pessoal (história familiar, educacional e profissional);
- Informação relativa ao contexto social da vítima e da sua rede primária de apoio;
- História de vitimação;
- Relação com o(s) agressor(es);
- Risco de comportamento suicida e/ou homicida;
- Avaliação do impacto da violência nas várias dimensões presentes nessa relação violenta;
- Identificação dos recursos pessoais para lidar com a situação (capacidade para encetar mudança, redes de apoio, isolamento da vítima face ao seu contexto familiar e social);
- Informação sobre a existência de processos judiciais a decorrer (CIG, 2009: 14-16).

É igualmente pertinente que se opte por fazer uma avaliação de risco. Existem várias abordagens e instrumentos de avaliação de risco, nomeadamente:



- Abordagem clínica: tem por base um juízo clínico não estruturado, implicando uma tomada de decisão baseada na opinião profissional e humana; esta é uma abordagem que não recorre a instrumentos estruturados;
- Abordagem actuarial: baseia-se em instrumentos específicos e na relação entre os itens que constituem esses instrumentos e os resultados obtidos; os instrumentos socorrem-se de escalas ou matrizes e a sua análise integra evidência estatística;
- E a abordagem de Julgamento Profissional Estruturado: é uma abordagem que, de certa forma, combina as acima referidas; baseia-se em instrumentos que geram evidências mas permite flexibilidade na análise dos resultados; isto é, baseia-se na operacionalização de um conjunto de fatores de risco mas permite a delineação do método mais adequado para recolha de informação, dispondo de linhas orientadoras para a cotação dos fatores e de orientações para a tomada de decisão clínica final sobre a intensidade dos riscos.

Não obstante, o que importa é que se opte por fazer uma avaliação de risco que se centre na situação e nas necessidades da mulher vítima de violência, valorizando a perspetiva da própria na tomada decisão, fundamentada numa análise profissional qualificada e experiente.³

Conhecendo o risco em que a mulher vítima de violência doméstica se encontra, há que, quando necessário e/ou por decisão própria, preparar a sua saída de casa e/ou o seu afastamento do agressor. Na preparação da saída da residência, e para além da eventual

³ Ver a respeito de instrumentos de avaliação bem como procedimentos de aplicação: Pereira *et al* (2013). *Rede segura, Roteiro de intervenção nos casos de violência doméstica*, Cascais: Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica (onde é apresentado o instrumento de avaliação de risco DASH); brevemente disponível em: www.redesocialcascais.net/; Albuquerque, M. *et al* (2013) *European Manual on Risk Assessment*, Göttingen: E-Maria Partnership, disponível em: http://e-maria.eu/?page_id=13; Machado, C., Gonçalves, M., & Matos, M. (2007). *Manual da escala de crenças sobre violência conjugal (E.C.V.C.) e do inventário de violência conjugal (I.V.C.)*, Braga: Psiquilíbrios Edições; Douglas, K. S. & Lavoie, J. (2006). Avaliação e gestão do risco de violência: Modelos de utilização e princípios orientadores. In Fonseca, A. C., Simões, M. R., Simões, M. C. & Pinho, M. S. (Eds.), *Psicologia Forense* (pp.203-226). Coimbra: Almedina; formulário de encaminhamento MARAC de Richmond (Richmond MARAC referral form) disponível em www.richmond.gov.uk/maracreferral_form_combined_april2013.doc bem como manual de implementação da checklist de indicadores de risco (Practice guidance: Risk indicator checklist) disponível em: www.richmond.gov.uk/marac_risk_indicator_checklist_practice_guidance-2.pdf, entre outros.

“mala de emergência” para a mulher e suas crianças, há que acautelar procedimentos para futuro eventual processo judicial.

Aliado ao processo de mudança, que é muito para além de uma mudança residencial, a informação de que as mulheres dispõem, quanto ao acolhimento temporário que podem vir a conseguir, é de extrema importância. Torna-se crucial que as entidades que encaminham mulheres vítimas de violência doméstica tenham a possibilidade de, em traços gerais, fornecer informação sobre a casa de abrigo para que a tomada de decisão por parte das mulheres seja feita de forma informada, minimizando potenciais problemas de integração. Nesse sentido, afigura-se pertinente dotar os serviços de apoio a vítimas de uma espécie de resumo das principais características das casas de abrigo existentes em Portugal. Uma das medidas prevista em sede do V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014 -2017 concerne à criação de uma plataforma informática nacional de gestão de rede de apoio a vítimas de violência doméstica (medida 55); um dos objetivos desta plataforma é a “gestão de vagas *online* das casas de abrigo”. Esta medida irá contribuir, certamente, para facilitar o trabalho por parte dos serviços que encaminham mulheres vítimas de violência doméstica, bem como por parte das casas de abrigo, evitando contactos e envio de informação para casas de abrigo que, em momentos concretos, se encontram sem vagas.⁴

Tendo acesso a informação de contexto da casa de abrigo, as expectativas das mulheres sobre o acolhimento temporário podem configurar-se mais próximas da realidade. A título exemplificativo, na fase do encaminhamento, as mulheres devem ser informadas quanto à política de confidencialidade da casa de abrigo para onde estão a ser encaminhadas.

Após a recolha de informação necessária à identificação de situações que requerem acolhimento temporário e ao procedimento de encaminhamento para casa de abrigo, há, pois, a necessidade de partilhar informação de ordem pessoal entre o serviço de encaminhamento e as casas de abrigo.

Não obstante, considera-se igualmente pertinente a definição e partilha de regras fornecidas às entidades que encaminham mulheres vítimas de violência doméstica. Na prática habitual, é pedida informação social genérica que, acreditamos, pode ser apoiada ou

⁴ No anexo 1 -‘Casas de abrigo: Dados de caracterização’ faculta-se uma lista de itens pertinentes à consideração de uma base de dados que permita a partilha de informação relativa às casas de abrigo a disponibilizar aos serviços de atendimento e apoio a vítimas de violência doméstica.

substituída por uma ficha de encaminhamento para casa de abrigo a fornecer aos serviços que fazem o encaminhamento. Há algumas linhas orientadoras que compreendem nomeadamente: a identificação da vítima (nome, data de nascimento, morada, habilitações literárias e profissão); identificação de familiares e/ou de pessoas amigas da vítima (nome e contacto telefónico); identificação dos crimes / tipologia de violência; identificação do agressor (relação vítima/agressor, coabitação ou não, nome); apoio recebido pela vítima na altura do atendimento inicial e tipo de apoio diagnosticado / sentido pela vítima; observações / informações relevantes (por exemplo, atendimentos realizados e resultados obtidos) (adaptado de APAV, 2010).

Nesse sentido, propõe-se um modelo de ficha de encaminhamento para casa de abrigo (anexo 2).

A partilha de informação no momento do encaminhamento deve servir para evitar que nos primeiros momentos de estadia em casa de abrigo seja necessário voltar a realizar a recolha de informação junto da mulher vítima de violência doméstica. Há, também, que recordar que a obtenção de consentimento escrito quanto à divulgação de informação deve sustentar-se enquanto princípio orientador da intervenção.

O transporte da mulher até à casa de abrigo deverá ser realizado preferencialmente com a presença da/o técnica/o da instituição ou do gabinete de apoio que solicitou o acolhimento. Esta presença contribui para tornar o tempo de transporte um momento mais securizador para a vítima pois, ao ser acompanhada pela pessoa de referência que desencadeou o processo, poderá reduzir-se a ansiedade sentida pela vítima. Outra vantagem deste acompanhamento personalizado prende-se com a possibilidade de efetuar a passagem do caso ao corpo técnico de forma pessoal e direta com a presença da mulher, mantendo-a, desde o início, como parte central de todo o processo.





3. ENTRADA NA CASA DE ABRIGO

O acolhimento inicial de uma utente em casa de abrigo é um momento crucial em todo o processo de apoio. Importa ter em mente que a mulher está, na maior parte das situações, a abandonar todo o seu ambiente habitual para integrar um espaço não escolhido por si, numa área geográfica distante da que conhece, e sem conhecer o funcionamento de uma casa de abrigo.

Por muito que tenha sido previamente preparada, a mulher tendencialmente enfrenta uma mudança não desejada e imposta por condições extremas de segurança. É importante manter presente que a entrada da mulher acontece por esta ter sido vítima de crime e não por vontade própria, pelo que o alojamento é uma medida de proteção e apoio à vítima e não um ‘termo de afastamento da residência’.

O processo de receber uma nova utente deve ser definido de forma clara. A entrada em casa de abrigo pressupõe dois momentos-chave – o da receção da mulher e, caso existam, da(s) sua(s) criança(s), e o da integração inicial na casa de abrigo. De modo esquemático, a entrada na casa de abrigo pressupõe:



A **fase da receção** da mulher baseia-se nas suas necessidades ao nível da segurança, da proteção e de tempo para recuperar do trauma de (sobre)viver numa relação violenta. Esta é a fase em que a mulher ganha consciência efetiva de estar numa casa de abrigo, requerendo, na maioria das situações, de muito apoio (Abrahams, 2006).

Intervenientes: Torna-se, em boa medida, crucial que a receção da mulher seja feita por um **elemento da equipa técnica**. Várias organizações identificam esta como uma boa prática (WAVE, 2004; APAV, 2010). Este primeiro contacto da mulher com a casa de abrigo acontece num momento em que a mulher se encontra emocionalmente fragilizada, pelo que o estabelecimento de uma relação de empatia com a/o técnica/o que a acolhe se reveste de particular importância.

Neste momento inicial, a competência mais necessária por parte do/a técnico/a que faz a receção da mulher é mesmo a sua capacidade de escutar a utente e transmitir confiança e serenidade.⁵ Neste primeiro momento, a sensação de segurança física é de grande importância e colocar toda a disponibilidade para ouvir a utente é a forma desta se sentir mais segura, mesmo que seja o silêncio a marcar a interação. Ainda, num primeiro contacto, tratar a pessoa pelo nome a que ela própria está habituada a ser chamada, bem como a permanência num espaço tranquilo onde se possa abordar apenas questões de âmbito geral, é particularmente importante.

Sempre que possível deverá ficar claro o modo como a mulher pode voltar a contactar a técnica que está a receber. Dar esta indicação, quando ela não é solicitada diretamente pela utente, permite que a mulher sinta algum controlo sobre a situação de acolhimento, dando-lhe a possibilidade de estabelecer contacto com a pessoa de referência no primeiro momento (ainda que, posteriormente, possa ser outra pessoa técnica a assegurar o acompanhamento individual). Subentende-se que os primeiros dias podem ser propícios à necessidade de estabelecimento de contacto com maior regularidade e facilidade numa fase de adaptação à casa.

Estratégias: Sugere-se que, sempre que possível, se recorra a um **kit de acolhimento**. Esta é uma boa prática identificada no âmbito do diagnóstico organizacional realizado pelo Projeto mARCA. De facto, algumas casas de abrigo em Portugal já facultam um kit de acolhimento que consiste num postal de boas-vindas (dirigido à mulher em

⁵ Ver a propósito da escuta ativa anexo 3 – Técnicas de escuta ativa.



questão), em produtos de higiene para a mulher e para as crianças, num roupão e/ou nuns chinelos de quarto e no panfleto sobre a casa de abrigo.

A **ficha de registo**⁶ de informação sobre o acolhimento deve ser simples para que a informação possa ser recolhida de forma espontânea. Muita informação necessária para o registo de acolhimento pode ser obtida numa conversa de acolhimento de forma discreta e não intrusiva. Deve, ainda, considerar-se que alguns dados de caracterização constam da *ficha de encaminhamento para casa de abrigo* facultada pelo serviço que solicitou o encaminhamento.

O provimento de informação sobre direitos e deveres das utentes e regras de funcionamento (nomeadamente quanto à política de confidencialidade) da casa de abrigo no momento da receção é fundamental, tendo sido identificado como boa prática (cf. Kelly, 2008). Não obstante, a entrada numa casa de abrigo é, também, vivenciada num momento de crise. Mais do que ler e/ou entregar o regulamento interno da casa de abrigo, no momento da receção, a opção de se fazer um resumo e de se apresentar o mesmo sob a forma de **briefing sobre o regulamento interno** afigura-se como prática igualmente válida. Importará que direitos, deveres e regras sejam redigidos recorrendo a uma linguagem empoderadora.

No momento de entrada na casa, e dependendo dos regulamentos, pode ser importante que a utente possa contactar com algum familiar preferencialmente pré-identificado antes da entrada na casa como podendo receber o contacto da utente. Sem obviamente referir a localização da casa nem qualquer outro pormenor que possa comprometer a segurança da utente e das outras utentes e mesmo do seu familiar, e em casos devidamente ponderados, o contacto inicial com alguém de confiança da sua rede de suporte pode ser um importante fator redutor da ansiedade inicial.

O **regulamento interno** das casas é, por vezes, percecionado pelas utentes como um conjunto de regras que lhes restringe, ainda mais, a liberdade. De facto, num primeiro momento de entrada na casa, apenas as regras fundamentais de segurança devem ser transmitidas de forma clara, explicitando também os respetivos objetivos.

⁶ De acordo com o V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género, 2014 -2017, e durante a vigência do mesmo, será aplicada uma ficha única de registo por parte das estruturas de atendimento a vítimas de violência doméstica (Medida 54).



Uma apresentação mais detalhada do regulamento interno deverá ser feita nos primeiros dias após a entrada na casa. Sempre que possível a técnica de acolhimento poderá assumir a responsabilidade de apresentar as regras de funcionamento da casa.

Os regulamentos devem ser os mais fiéis possíveis às normas impostas nos regulamentos gerais das casas definidos pelo Decreto Regulamentar nº 1/2006, de 25 de janeiro; importa, não obstante, frisar que, de acordo com modelo de regulamento interno constante no referido Decreto Regulamentar, os deveres da casa de abrigo para com as utentes bem como os direitos das utentes (nomeadamente quanto a um alojamento e alimentação em condições de dignidade, e a usufruir de um espaço de privacidade e de um grau de autonomia na condução da sua vida pessoal adequados à idade e situação das utentes, entre outros) e seus deveres para com a casa de abrigo (em concreto, cumprir as regras do regulamento interno, entre outros) são peça fundamental. Ainda assim, as regras devem ser olhadas num sentido positivo e explicadas de forma a não se tornarem em restrições impostas. Muitas mulheres mostram-se sensíveis a regras pouco explicadas e muito restritivas que as pode reportar para o ambiente que poderiam conhecer antes de sair da situação de violência. Um regulamento é tanto mais cumprido sem falhas, quanto explicado de forma clara e com a certeza de que os objetivos são compreendidos podendo a mulher ter oportunidade de os discutir e de transmitir a sua opinião sobre o seu conteúdo.

Na **recepção de jovens e de crianças em casa de abrigo** há que, em primeira instância, atender à idade das/os mesmas/os e definir procedimentos de acolhimento específicos.

Intervenientes: a presença de peessoas técnicas com experiência no trabalho com crianças e jovens e com formação específica no domínio da violência doméstica pode ser um fator decisivo para que o acolhimento das crianças e jovens se faça de forma adequada. É, aliás, uma boa prática identificada no âmbito do Conselho da Europa (Kelly, 2008: 48), a par da existência de espaços para brincar, do planeamento de atividades e de saídas para crianças e da definição de políticas de proteção das crianças.

Não são raros os relatos de saída precoce das casas de abrigo devido ao mal-estar de filho/a(s) que, de repente, se encontram fora de toda a sua zona de conforto e nem sempre com uma atitude apoiante das mães e da sua decisão.



É, pois, desde o princípio que importa concretizar o estabelecimento de relação com uma **pessoa técnica de referência**⁷ que possa avaliar as necessidades mais imediatas da criança ou da/o jovem, compreendendo o momento por que passa e qual a sua adesão ao processo.

Estratégias: Sugere-se que, sempre que possível, se recorra a um **kit de acolhimento**. Este kit terá de ser adequado aos grupos etários das crianças e jovens e pode incluir um brinquedo, um livro para colorir (por exemplo, um livro sobre a casa de abrigo) e lápis de colorir, um livro para ler (recorrendo-se ao Plano Nacional de Leitura), um chocolate, etc.⁸

A **integração no grupo**: Cada utente deve ser integrada com o resto do grupo da casa. A prevenção de um ambiente mais frio na entrada da casa é fundamental para prevenir saídas não programadas.

Estratégias: Sugere-se uma **reunião informal com todas as utentes**, onde se fazem as apresentações pessoais (sem necessidade de entrar na sua história pessoal); nessa reunião deve, ainda, estar presente a/o **técnica/o que fez a receção da mulher e um elemento da equipa de ajudantes de ação direta**. O apoio das utentes mais antigas na inserção das mais recentes pode, ainda, servir o propósito de introdução das regras básicas da casa feita pelo próprio grupo de utentes (apenas se o grupo o for capaz de transmitir de modo não impositivo, mas como partilha).

O mesmo deverá acontecer ainda com mais cuidado no que se refere às crianças e jovens. Um facilitador da integração em casa de abrigo é a interação com os pares. Procurar uma interação com o grupo de outras crianças presentes é, também, uma forma positiva de garantir uma primeira etapa da sua integração, mesmo antes de se tornar possível a realização de algum trabalho mais específico na área da prevenção da reprodução de comportamentos de violência, bem como na intervenção junto do sofrimento do jovem e mesmo na avaliação da eventual situação de *stress* pós-traumático.

⁷ Afigura-se pertinente que se explique à utente em que consiste ter um/a técnico/a de referência. A este propósito, ver anexo 4 – O que é a/o técnica/o de referência?

⁸ Para assegurar a existência destes kits (bem como do kit para as mulheres), sugere-se o recurso a donativos de empresas. Ver, a este respeito, o capítulo 6. A casa de abrigo e a comunidade.



Em momento anterior ou posterior à reunião informal com as utentes, deve proceder-se à **apresentação das instalações**, comuns e privadas. Esta apresentação deve ser feita de modo calmo, procurando que a nova utente consiga estabelecer um plano mental para sua orientação nas instalações. Nesta apresentação das instalações, as regras poderão ser comunicadas de forma circunstancial e sem que pareçam constituir limitações à livre circulação das utentes pelas instalações. Quando possível, poderá recorrer-se a outra utente que tenha um discurso positivo.





4. ESTADIA NA CASA DE ABRIGO

Um serviço de acolhimento temporário de qualidade pauta-se mais pela sua estrutura interna - pessoal qualificado e disponibilidade de tempo afeto ao trabalho de apoio às mulheres e às crianças e jovens – do que pelo edificado da casa de abrigo. À obrigatoriedade de dispor de um quadro de pessoal com funções definidas em sede legislativa (*cf.* Decreto regulamentar n.º 1/2006, de 25 de janeiro), alia-se a qualidade do trabalho realizado. Não obstante, um dos resultados obtidos pelo diagnóstico organizacional do Projeto mARCA reporta-se à necessidade de se proceder a uma melhor definição de funções entre o pessoal afeto à casa de abrigo.

A presença de uma direção técnica com formação adequada e com funções bem definidas, acompanhada por uma equipa técnica também com funções definidas, torna possível que as utentes compreendam o papel de cada uma das presenças na casa. Ao nível do pessoal auxiliar, esta definição de funções assume uma particular importância pois, em muitos casos, estas/es são as/os profissionais que passam mais tempo nas casas e em contacto com as mulheres.

A definição dos papéis de cada elemento na casa de abrigo deve partir, em primeiro lugar, da sua direção técnica. Deve optar-se, no entanto, pela partilha de responsabilidades nessa definição, procurando envolver todos os elementos de ambas as equipas na definição dos papéis, o que poderá passar pela realização de reuniões orientadas. Partindo de uma proposta, a definição de papéis deve ser construída com a participação de todas as pessoas presentes na casa de abrigo (pessoal técnico e pessoal auxiliar).

É também fortemente recomendável que, periodicamente, possam existir reuniões gerais onde dúvidas ou conflitos possam ser esclarecidos em equipa, com orientação do grupo por parte da direção técnica. Esta é, aliás, uma boa prática identificada pela WAVE como sendo de “extrema importância o trabalho de equipa e o envolvimento de todo o pessoal nas tomadas de decisão, promovendo a participação no desenvolvimento do serviço” (WAVE, 2004: 18). Ainda, pode colocar-se a hipótese de criar uma equipa multidisciplinar / multiprofissional responsável pela resolução de conflitos na casa de abrigo.



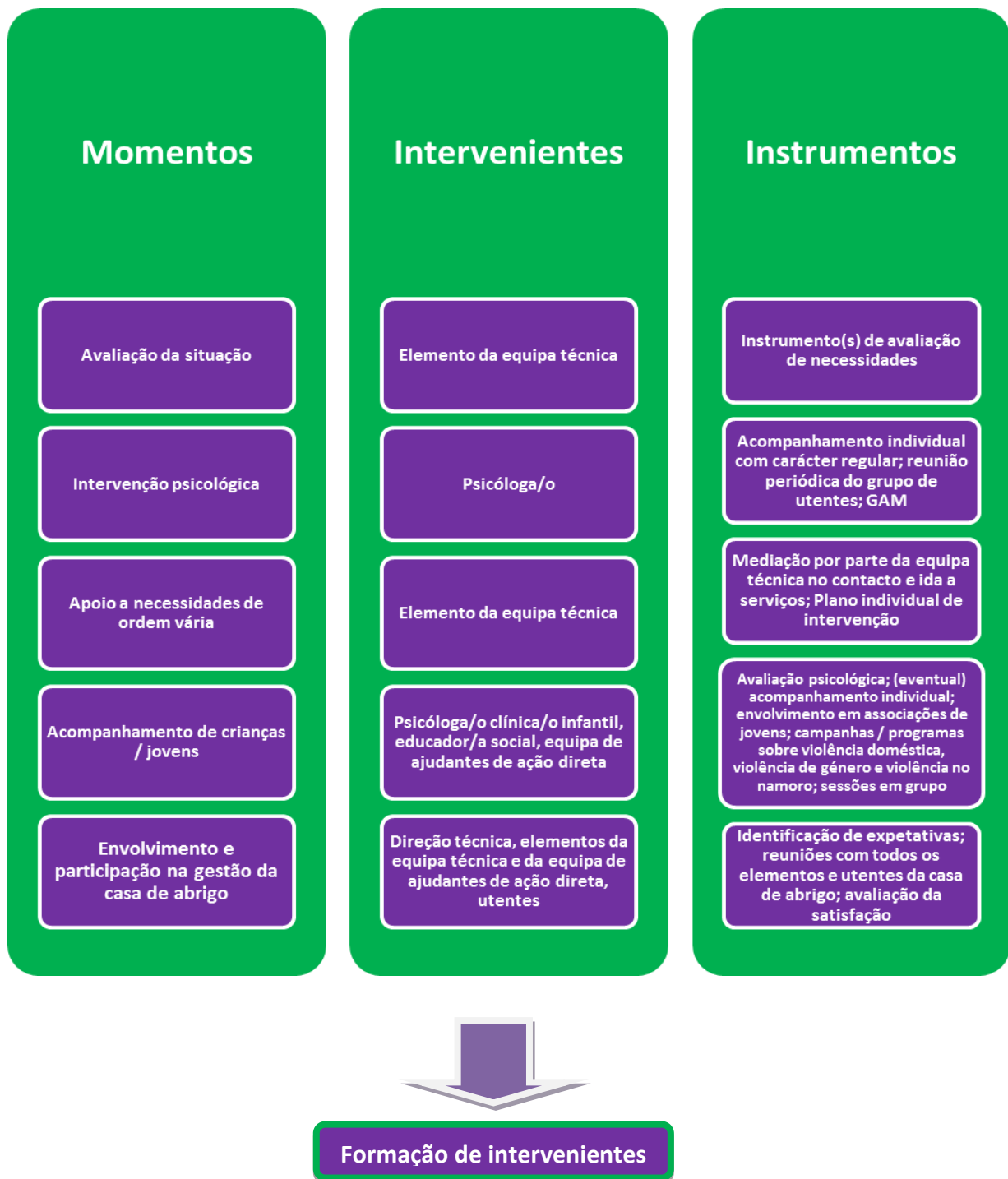
Poderá ser este um primeiro passo para se conseguir construir uma equipa onde os canais de comunicação estejam bem abertos e onde se evitem situações de conflito ou confusão funcional que serão, necessariamente, percebidos pelas utentes.

A chegada a uma casa de abrigo onde se encontra uma estrutura forte e organizada, com papéis bem definidos, transmite logo num primeiro momento, maior segurança às mulheres, contribuindo, também, para a prevenção de situações de conflito.

Passados os momentos de entrada na casa e o tempo necessário à sua acomodação, que poderá depender de utente para utente mas que, em média, passará por dois a três dias, inicia-se o trabalho de apoio à autonomização das mulheres. É importante ter em mente que o objetivo principal de uma mulher quando entra para uma casa de abrigo é sair dela de forma autónoma e capaz de recomeçar a vida de forma segura e livre de violência.

Assim, a estadia em casa de abrigo pressupõe quatro momentos-chave – o da avaliação da situação, do acompanhamento psicológico, do apoio a necessidades de vária ordem e o acompanhamento de crianças / jovens. Transversalmente, é abordada a formação das pessoas intervenientes neste processo. De modo esquemático, a estadia na casa de abrigo pressupõe:





O momento em que se inicia a **avaliação** mais detalhada **da situação** da mulher é de crucial importância. Partindo daquilo que foram as informações recolhidas pela entidade que realizou o encaminhamento, torna-se fundamental dar oportunidade de ser a mulher a participar de forma ativa no desenho do que se vai passar daí por diante no seio da casa de abrigo. Os princípios da participação ativa das mulheres e do seu empoderamento nas decisões das suas vidas assumem particular importância pois trata-se, muitas vezes, de dar a oportunidade às utentes de (re)aprenderem a tomar decisões e assumirem as



consequências das mesmas, algo para o qual, não raras vezes, não tinham tido oportunidade; de facto, o “empoderamento consiste nesta capacitação para influenciar as decisões sobre a própria vida” (Costa, 2010: 107).

Um dos aspetos mais importantes é manter alguma atenção sobre a motivação da utente para permanecer na casa de abrigo e apostar numa via alternativa às condições anteriores.

Assegurar a segurança física e psicológica das mulheres em casa de abrigo deve ser uma prioridade absoluta. Mais do que apenas a segurança real, é a segurança percebida pela utente. Nesse sentido, o poder falar sobre o medo e a segurança pode dar uma ideia do nível de conforto com a situação de acolhimento. Dois exemplos de situações que podem ser encontradas:

- **Dificuldade em se sentir segura** – situação que impede avançar para outro trabalho mais prático quanto a outros níveis da autonomização e que requer um acompanhamento direto por parte do pessoal técnico de forma a conseguir transmitir a sensação de segurança à mulher;
- **Desvalorização do risco** – situação que pode levar à desistência e, mais do que isso, pode contribuir para colocar em risco a utente e restantes utentes da casa de abrigo. Essa desvalorização do risco⁹ pode, por exemplo, levar a utente a estabelecer contactos com o exterior – nesta circunstância a equipa técnica deverá assumir um papel de ligação estreita com a utente com vista a, pelo menos, acordar princípios básicos que não se possam ultrapassar (como contactos com o agressor que levem à identificação do local).

Intervenientes: no âmbito da avaliação da situação, a **equipa técnica** é aquela que dispõe de qualificação, conhecimentos e ferramentas que a possibilitam. Deve, no entanto, estar habilitada para o fazer, tendo sido formada para o efeito. Importa, também, ter em consideração que a interpretação que a pessoa técnica faz da vitimologia irá ter reflexos na (re)interpretação do fenómeno da violência em relações de intimidade como das experiências vividas pelas mulheres vítimas de violência em relações de intimidade. A título exemplificativo, sabe-se que algumas definições (pessoais e/ou coletivas) de violência em

⁹ Identificada, aliás, nos resultados da avaliação efetuada no âmbito do Projeto mARCA onde um grupo de utentes afirmava, à saída da casa, que a necessidade apoio ao nível da proteção e segurança não se aplicava à sua situação concreta.



relações de intimidade “dão mais relevo à existência de práticas de violência ativa (em detrimento de práticas de violência passiva), outras destacam fatores como a continuidade, duração, intensidade ou gravidade das práticas de violência, aludindo mais à dimensão objetiva dos comportamentos do que à dimensão subjetiva da sua interpretação” (Costa, 2010: 53).

Estratégias: Uma vez alcançada a sensação de segurança e conforto com a situação, a **avaliação das necessidades** pode avançar para aspetos mais específicos, nomeadamente considerando:

- **Problemas de saúde** – identificar eventuais problemas de saúde não referidos e que necessitem de acompanhamento médico a ser retomado no local onde se encontra a casa de abrigo;
- **Condições psicológicas** – perceber se as condições psicológicas da mulher lhe permitem iniciar o caminho da autonomização e tomar decisões. Pode ser necessário recorrer a uma avaliação psicológica e / ou a um processo psicoterapêutico, que não será impeditivo mas, simultâneo, ao processo de autonomização;
- **Competências profissionais** – identificar preferências e gostos profissionais da utente que possam ser melhorados ou rentabilizados, necessidades de formação profissional ou de escolaridade – será um aspeto importante relacionado com a necessidade de identificar competências profissionais e a construção de um plano de aumento da empregabilidade da utente;
- **Aspetos práticos ligados à situação de violência doméstica** – aspetos jurídicos como processo-crime, regulação das responsabilidades parentais (se aplicável), partilha de bens, etc.

Intervenção psicológica com vítimas: Sobejamente reconhecido, a violência doméstica tem impacto na vida de mulheres e de crianças. Impacto, em primeira instância, a nível psicológico - distúrbios cognitivos e de memória, indicadores depressivos e de ansiedade de ordem vária, entre outros, decorrentes de experiências de vitimação, estão frequentemente patentes nas mulheres vítimas de violência doméstica. Importa, pois, ter presente que num contexto, mais ou menos longo, de controlo e dominação das mulheres em relações de intimidade, “os efeitos da dominação pessoal e da



desvalorização social fazem-se sentir ao nível do autoconceito (o self), da confiança (em si mesmo e nos outros) e das interações sociais” (Costa, 2010: 80).

A intervenção psicológica durante a permanência na casa de abrigo poderá ser um dos aspetos mais importantes para que o desenho do projeto de vida possa ser feito em liberdade de escolha e para que possam ser criadas as condições de prevenção de futuras situações de violência em novas relações. Aliás, estudos (Farmer *et al*, 2013a) revelam três aspetos principais identificados enquanto resultados diretos da intervenção psicológica: o empoderamento das mulheres, o fortalecimento emocional e o (sentido) aumento da autoestima.

Intervenientes: O princípio da qualidade da intervenção requer que as/os profissionais envolvidas/os neste trabalho sejam devidamente qualificados para tal e tenham a necessária experiência para intervir numa situação tão complexa como a que é vivida por mulheres vítimas de violência doméstica em situação de acolhimento. Nesse sentido, e no âmbito da intervenção psicológica, os elementos a envolver terão de ter qualificação em **psicologia clínica**, com especialização na intervenção junto de vítimas de violência doméstica. Esta especialização é particularmente necessária pois permite que as/os profissionais apreendam que, para mulheres vítimas de violência doméstica, “a mudança tenha que ser entendida como um processo, adaptativo, gradual e assente na experiência de vida das pessoas” (Costa, 2010: 80).

E mesmo que o processo de psicoterapia seja realizado fora da casa (o que pode ser benéfico na criação de uma relação terapêutica externa à relação que se tem com as pessoas técnicas da casa) deve ser assegurada por psicólogas/os com formação clínica e, preferencialmente, com formação específica na área da violência doméstica.

Estratégias: Dever-se-á assegurar a possibilidade das mulheres poderem necessitar de um processo de **psicoterapia**. Para tal, a presença de um/a psicólogo/a na casa de abrigo que possa assegurar a identificação dessa necessidade parece fundamental.

Apesar de serem processos por vezes longos e que implicam algum investimento financeiro, está demonstrado que se trata de processos com efetivo retorno no impacto que tem na possibilidade de mudança nas mulheres. Aliás, no âmbito de um estudo europeu (Famer *et al*, 2013c) conclui-se que, para lá de qualquer dúvida, a psicoterapia demonstra ter um impacto crucial no processo de recuperação de mulheres vítimas de violência doméstica.



Por outro lado, a relação que se estabelece com a/o terapeuta é de particular importância e marca muitas vezes a possibilidade da mulher resolver problemas comportamentais e emocionais que determinam a sua saída da situação de violência de modo autónomo e com uma mudança mais estrutural na sua forma de se ver e de se relacionar. A este propósito, o estudo europeu já referido (Famer *et al*, 2013a) concluiu que uma das componentes relevantes dos processos terapêuticos identificadas por mulheres vítimas de violência doméstica se reporta ao sentimento de confiança, de respeito; de facto, a relação terapêutica entre as clientes e as/os terapeutas/os foi sobrevalorizada e sentida como de máxima relevância para levar a bom termo o processo de acompanhamento psicológico.

Mesmo nas situações em que um processo de psicoterapia não se afigura necessário, um acompanhamento da mulher com particular ênfase para a sua vivência psicológica é de crucial importância. Aliás, na senda do princípio orientador da intervenção que se reporta ao empoderamento sabe-se que os “serviços de apoio que se orientam por uma filosofia de empoderamento têm como preocupação assegurar que as mulheres definem (identificam e dão nome às suas experiências), se familiarizam com os direitos que têm (sendo informadas e esclarecidas sobre os mesmos e sendo-lhes dado tempo para os interiorizarem) e tomam as decisões que lhes dizem respeito, envolvendo decisões em relação à sua vida em termos gerais e em relação ao processo de intervenção em específico” (Costa, 2010: 107).

De facto, o processo interno vivido por uma mulher em situação de acolhimento pode assumir várias fases, correspondendo a momentos de maior motivação e certeza e outros de maior desânimo e desesperança. Neste sentido, a sugestão de poder existir uma pessoa técnica disponível para falar e sobretudo ouvir as utentes é imprescindível. A presença de um/a psicólogo/a na casa que possa assegurar **encontros semanais de carácter individual** contribui definitivamente para acompanhar a evolução da utente visando a sua autonomização. Aliás, Farmer *et al* (2013a), tendo por referência aquilo a que terapeutas peritas/os em violência doméstica percecionam, adianta que a confiança emocional e a segurança prática (serem ouvidas, escutadas e compreendidas sem serem julgadas) e a necessidade premente quanto à aquisição de competências, de técnicas e de estratégias para superar e evitar a violência, são as principais necessidades apresentadas pelas mulheres vítimas de violência doméstica.

Mesmo admitindo a presença de um/a psicólogo/a na casa para situações de emergência / crise, é importante que as utentes que o aceitem possam ter agendado um



encontro com frequência semanal ou quinzenal, onde a discussão da vivência da mulher e das dificuldades sentidas poderá ser preventiva de situações de abandono e de adequação do projeto vida entretanto desenhado. Pode, também, tratar-se de um momento de alívio de tensão e, em boa medida, contribuir para a resolução de conflitos.

Uma estratégia em complemento que pode ser interessante implementar é uma **reunião periódica de todo o grupo** (ou de quem quiser participar) de forma a manter alguma unidade entre as utentes e evitar que eventuais problemas e conflitos se possam agravar. Nestas reuniões, as dificuldades e os sucessos podem ser partilhados criando um sentimento de percurso a ser feito por todas as utentes e equipas da casa de abrigo. Existem experiências que evidenciam que os momentos de reunião de grupo orientados por uma pessoa técnica ou por uma utente se constituem como oportunidades de quebrar o isolamento e de compreender o processo de autonomização, independentemente do ponto do processo em que se encontram.¹⁰

A confidencialidade é, em qualquer circunstância, uma dimensão a ser protegida, o que nem sempre se afigura fácil quando se trata de um contexto institucional fechado. Mesmo assim, quer equipa técnica quer pessoal auxiliar deve valorizar a confidencialidade dos processos e das informações pessoais das utentes sempre que tal não coloque em questão a segurança da própria pessoa ou de outras utentes.

É fundamental que nas sessões de acompanhamento individual o sigilo profissional seja preservado de forma muito cuidada. O/A psicólogo/a que realiza o acompanhamento psicológico deve estabelecer com a mulher as limitações do sigilo (que deverão ser restritas e explicadas).

Claro que quando se trabalha em equipa a partilha de informação poderá e é, com certeza, muito importante, pelo que se deve manter um equilíbrio entre o que pode ser partilhado e tem interesse para o processo da mulher ou o que se insere na sua reserva de intimidade e por isso não necessita de ser partilhado. Mesmo em relação às informações

¹⁰ Os GAM – Grupos de Ajuda Mútua são entendidos como importantes complementos ao acompanhamento individual. São espaços de debate, onde os temas são escolhidos pelas próprias participantes. Permite a tomada de consciência da problemática da violência doméstica e de si mesmas, contribuindo para a melhoria da autoestima através de uma interação entre mulheres vítimas de violência doméstica. As participantes devem sentir-se responsáveis pelo processo. Ver a respeito dos GAM Martins, M. et al (2008). *Poder para Mudar. Como estabelecer grupos de suporte e de ajuda-mútua para vítimas e sobreviventes de violência doméstica*, Budapeste: NANE Women's Rights Association, Associazione Artemisia, AMCV, NGO Women's Shelter, Women's Aid Federation of England. Disponível em: www.amcv.org.pt/frontend/contents/download.php?file=Poder%20Para%20Mudar.pdf

que possam ter que ser partilhadas, as mulheres devem ser previamente informadas, pedindo-se o consentimento para partilhar informações e esclarecendo o objetivo dessa partilha.

A este propósito, afigura-se pertinente que, por um lado, as utentes saibam que alguma da sua informação pessoal irá ser partilhada com outras organizações e serviços consentimento; nesse sentido, sugere-se que as casas de abrigo disponham de um documento / formulário de consentimento informado quanto à partilha de informação, onde conste as razões para essa partilha bem como os limites da confidencialidade.¹¹ Por outro lado, o desenho de orientações mínimas quanto à política de confidencialidade da casa de abrigo se reveste de igual pertinência (devendo ser, para o efeito, construídas de forma participativa entre direção técnica, pessoas técnicas, ajudantes de ação direta e utentes), seja numa lógica de trabalho interno seja no que respeita ao trabalho em rede (com entidades externas à casa de abrigo).¹²

O trabalho de intervenção psicológica pode, mesmo no contexto da casa, ser muito importante no desenvolvimento de competências para lidar com a situação de violência doméstica e com todas as exigências que daí advêm.

O desenvolvimento de competências que, por um lado, possam permitir às mulheres lidar com as instituições que têm que ser envolvidas (i.e. 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.

Em resumo, o desenho de um plano de intervenção psicológica parte de uma relação de proximidade com a utente e permite a identificação das necessidades individuais, em particular aquelas que a própria utente considera serem as mais prementes, bem como alertar para os desafios que se colocam.

A intervenção psicológica poderá ser decisiva para que o processo de autonomização tenha sucesso. Este processo obedecendo ao princípio da autonomia e do empoderamento pretende essencialmente apoiar a vítima no seu percurso de reestruturação social e pessoal. É por demais conhecido que “o empoderamento das mulheres constitui o objetivo da

¹¹ Ver anexo 5 – Formulário de consentimento informado quanto à partilha de informação.

¹² Ver anexo 6 – Política de confidencialidade da casa de abrigo: princípios orientadores.



intervenção. A intervenção vai ao encontro da valorização social da autodeterminação dos indivíduos colocando-os perante um conjunto de possibilidades - que configuram escolhas – assegurando-lhes que se trata de escolhas individuais. Assim, reafirma-se um valor social – o da autonomia – ao mesmo tempo que se contribui para que este se torne prática quotidiana, assim estejam garantidas as condições para a autodeterminação das mulheres e para o seu gozo efetivo dos direitos previstos” (Costa, 2010: 21).

Aliás, uma das conclusões do estudo de Farmer *et al* (2013a) aponta para isso mesmo: a maioria dos resultados produzidos através do acompanhamento psicológico foram (auto)percecionados pelas mulheres de modo francamente positivo no que respeita à capacidade de tomada de decisão, ao ganho emocional, à capacidade de fazer face e resolver problemas, à perspetivação do futuro e ao impacto da violência doméstica nas próprias e seus filhos e filhas.

Importa, também, considerar a necessidade de se fazer **supervisão** e orientação junto das/os diversos intervenientes no sentido de verificar a adequabilidade das intervenções. Aliás, a supervisão clínica e a orientação organizacional é de particular relevância no trabalho de intervenção realizado em casas de abrigo, sendo que, não raras vezes, não é prática reconhecida pelas organizações. De facto, tem-se dado grande ênfase à questão da capacitação das/os profissionais, sem perceber que o quotidiano do trabalho de intervenção junto de vítimas de violência doméstica contém elementos subjetivos que precisam ser sistematicamente abordados. Assim, subentende-se que, por exemplo, a supervisão contribua para uma melhoria contínua do trabalho de intervenção, facultando apoio individual e/ou grupal. Para que essa supervisão seja feita, deve-se, sempre que possível, recorrer a profissionais peritas/os e com experiência de trabalho no domínio da violência doméstica. Deve-se, igualmente, privilegiar uma supervisão que relacione tanto a atitude como as regras estabelecidas para realizar as funções nas melhores circunstâncias possíveis; e, ainda, procurar perceber e lidar com o impacto para a saúde mental e física das/os profissionais expostas/os a relatos traumáticos contados pelas mulheres vítimas de violência doméstica. Esta é uma estratégia que procura, por um lado, evitar a ocorrência de situações de esgotamento profissional (também conhecido como *burn-out*) e uma grande rotatividade de profissionais. Por outro lado, a supervisão possibilita outros olhares sobre situações particulares, contribuindo para a identificação de (outras) estratégias e modos de intervir.

Apoio a necessidades de ordem vária: Como é normal no trabalho realizado pelas casas de abrigo, existe em muitas situações a necessidade de



recorrer a apoios em várias áreas como, por exemplo, a do emprego e formação. É neste campo que as casas de abrigo ganham muito em trabalhar em rede e em colaborar com outras entidades enquanto parceiras.

Como mais à frente se irá referir, a relação da casa com a comunidade pode ser uma mais-valia importante na autonomização das mulheres, coisa que será tanto mais eficaz quanto essa articulação com outras entidades seja de grande proximidade.

Ainda, importa ter presente que as mulheres devem ser informadas quanto aos seus direitos no âmbito dos serviços de acolhimento (Kelly, 2008; Decreto regulamentar 1/2006, de 25 de janeiro). Uma das questões que comumente se coloca é a apresentação de denúncia. Nesse sentido, deve-se, antes de mais, atender à capacidade e à oportunidade para a mulher a fazer; as utentes devem ter tido tempo suficiente para refletir sobre a informação que lhe está ser facultada visando, deste modo, uma tomada de decisões informada.

Intervenientes: Para uma cobertura de varias áreas envolvidas no processo de apoio, três áreas de formação são essenciais: **serviço social, psicologia e direito**. A presença destas pessoas técnicas na casa (a tempo inteiro ou parcial de acordo com a dimensão do equipamento e necessidades) afigura-se fundamental para um trabalho multidisciplinar inevitável para qualquer intervenção de qualidade junto de mulheres vítimas de violência doméstica. Outras pessoas técnicas poderão ser envolvidas com as especificidades julgadas necessárias mas sempre com formação / especialização no domínio da violência doméstica.

O apoio jurídico é, na maior parte dos casos, uma parte central de todo o processo de autonomização e uma área onde, não raramente, as próprias vítimas se sentem pouco protegidas (em parte pela imagem social da justiça mas também pelo desconhecimento dos seus próprios direitos e do modo de funcionamento do sistema de justiça). O sistema de justiça é percecionado com relativa desconfiança, aportando obstáculos e dificuldades às próprias mulheres, e, em muitos casos, traduzindo resultados que ficam aquém dos esperados (i.e., regulação de responsabilidades parentais com apresentação periódica das crianças ao agressor, processos arquivados).¹³

¹³ Para informação quanto ao apoio jurídico e ao que este inclui, ver APAV (2010). *Manual Alcipe*, capítulo 3.



Estratégias: Preferencialmente, e muitas casas já dispõem desse recurso, a colaboração de um/a jurista que possa acompanhar os casos das utentes será um elemento facilitador da abordagem no momento de lidar com o sistema judicial; esta/e jurista deve ter formação especializada em violência doméstica. Caso se tenha de recorrer ao apoio judiciário, torna-se fundamental a **mediação de uma pessoa técnica da casa de abrigo** que possa facilitar a relação entre sistema de justiça e vítima; esta mediação contribui para que a mulher possa sentir-se apoiada e para aumentar o seu sentimento de controlo sobre algo que habitualmente deixa as vítimas com maior sensação de desproteção. Ainda, ao optar-se por uma mediação realizada por uma pessoa técnica da casa de abrigo, opta-se por facultar, tanto à vítima quanto ao sistema judicial, apoio especializado no domínio da violência doméstica. Ora, o impacto desta apoio especializado na prossecução dos processos e na obtenção de resultados é por demais reconhecida pois sabe-se que uma vítima apoiada é uma boa testemunha em tribunal.

A disponibilização de recursos financeiros torna-se também crucial nesta etapa. Nesse sentido, após a identificação das necessidades da mulher em casa de abrigo, deve apoiar-se o acesso às prestações sociais devidas e a eventuais pensões de alimentos. A disponibilização de dinheiro de bolso é igualmente desejável. Adicionalmente, a casa de abrigo deve facultar apoio, quando necessário, na procura de habitação e na procura de formação e de emprego. A este respeito, o trabalho em rede é facilitador destes processos bem como o acompanhamento por parte das pessoas técnicas junto dos serviços respetivos (WAVE, 2004).

Ainda que, de acordo com o diagnóstico organizacional, todas as casas de abrigo em Portugal privilegiem a definição e implementação de **planos de intervenção individual**, importa ter em atenção que estes devem focar-se nas necessidades identificadas pelas utentes e pela equipa técnica, percorrendo domínios como jurídico, psicológico, social, saúde, profissional, formativo, educacional, entre outros. Importa sobretudo definir o plano de intervenção individual com a própria utente, não recorrendo a planos-tipo que sirvam para todas as situações (ainda que, por exemplo, ao nível da definição das estratégias a implementar, uma boa parte esteja presente em muitos planos de intervenção individual). E será particularmente pertinente que se proceda ao registo de informação e, se necessário, à redefinição do plano de intervenção individual.



Acompanhamento de crianças / jovens: Sabe-se que “there has been a move away from viewing such children as ‘passive victims’ or ‘silent witnesses’ towards recognising their capacity to think, engage and respond. Acknowledging this includes recognition that children and young people need to understand what is happening to them, to be listened to and helped to develop coping strategies, as well as have their accounts inform the planning and delivery of services” (Worrall, Boylan e Roberts, 2008:2). A situação das crianças e jovens deverá, pois, assumir uma importância central no trabalho das casas de abrigo.

Dependendo das idades, muitas podem ser as manifestações comportamentais e emocionais das crianças e jovens à situação de violência doméstica que viveram. Claro está que o tipo de violência a que estiveram sujeitas (direta ou indireta) e a duração da situação de exposição à violência, em conjunto com as características individuais, são determinantes para a expressividade das consequências.

É também fundamental, como mencionado anteriormente, que possa ser identificado o grau de adesão da criança ou jovem ao processo de acolhimento. Muitas crianças e jovens não queriam abandonar a situação anterior, quer por não quererem ficar longe do agressor (quando este é a figura do pai), quer por terem de abandonar todo o seu contexto habitual (escolas e grupo de pares). Esta preocupação sobre o grau de adesão da criança ou jovem pode ser fundamental para compreender o impacto que pode ter na sua mãe a decisão de sair de casa e na motivação desta em a manter.

É também hoje amplamente consensual que a experiência de situações de violência por parte de crianças e jovens poderá ter impacto no seu desenvolvimento. A passagem pela casa de abrigo é, pois, um período muito sensível que deve ser aproveitado para avaliar e intervir; o acompanhamento psicológico das crianças e jovens contribui para que as próprias se sintam apoiadas para lidar com todas as mudanças por que passam, mas também para que os modelos relacionais das crianças e jovens possam desenvolver-se de forma harmoniosa e prevenir, assim, situações de violência em relações futuras.

Intervenientes: A presença de um/a psicólogo/a com formação clínica em crianças poderá ser útil numa primeira abordagem de securização à criança ou jovem. Também na intervenção com crianças e adolescentes, a formação em violência doméstica das pessoas técnicas envolvidas é fundamental. E, ainda, igualmente pertinente ter afeto à



casa de abrigo um/a **educador/a social** que trabalhe com crianças e jovens, nomeadamente na vertente educacional, recreativa e lúdica.

Também as **ajudantes de ação direta** podem ter um papel importante a desempenhar junto das crianças e jovens, dada a maior proximidade de contacto (mais tempo na casa de abrigo e contacto direto com todas as crianças e jovens). A sensibilização destas para lidar com crianças e jovens em diferentes estados emocionais é particularmente importante; daí que uma formação específica sobre a matéria se configure pertinente.

Estratégias: Ao entrar numa casa de abrigo uma criança ou jovem está a deixar para trás o seu ambiente habitual e a necessitar de realizar um processo de integração o mais bem-sucedido possível. Torna-se, assim, de grande pertinência o contacto com instituições locais onde as crianças e as/os jovens, em particular, possam iniciar novas atividades e novos contactos; **associações locais de jovens** (se existirem) poderão ser envolvidas. Mais uma vez a necessidade de sigilo obriga a que esta iniciativa seja feita com cuidado.

Mesmo a nível escolar, em meios mais pequenos, a entrada de uma criança ou jovem a meio de um ano letivo trará sempre alguma curiosidade. É, assim, muito importante que a casa possa estabelecer uma boa relação com a escola local. Se a abordagem à violência doméstica em contexto escolar é necessária, e em alguns locais tem vindo a ser feita, numa escola que sirva uma casa de abrigo, essa preocupação torna-se ainda mais urgente e necessária.

A integração da criança ou jovem na escola requer um ambiente propício, o que se consegue, entre outras iniciativas, com uma boa articulação com professores/as e outras pessoas técnicas da escola que possam facilitar o processo de integração.

Existem algumas **campanhas e programas sobre violência doméstica e violência no namoro** que podem ser apresentados e trabalhados com a comunidade escolar no seu todo (várias organizações têm desenvolvido campanhas de sensibilização, programas de educação não formal, etc., abordando a violência no namoro e a violência de género – por exemplo, UMAR, GRAAL, AMCV, APAV, Fórum Municipal contra a Violência Doméstica de Cascais).

No interior da casa e com recurso a pessoas técnicas com experiência que possam estar disponíveis, a construção de um programa pedagógico sobre violência doméstica poderá ser muito útil. Para este efeito podem ser desenvolvidos materiais simples mas que possam servir para animar reuniões de crianças e jovens com vista a abordar a questão da

violência, contribuindo para desenvolver a sua resiliência e o conhecimento sobre questões de violência doméstica, procurando facilitar a forma como podem lidar com a sua própria situação. A este respeito, a Associação GRAAL desenvolveu o Projeto 'Entra em ação pela igualdade contra a violência no namoro' onde foram trabalhadas questões como crenças normativas em torno da violência e estereótipos de género que legitimam e potenciam a violência nas relações de intimidade e adoção de comportamentos não violentos nas relações íntimas, procurando diminuir a probabilidade de os jovens se tornarem agressores ou vítimas;¹⁴ existem, ainda, alguns sites que disponibilizam alguns instrumentos de apoio à intervenção junto de crianças e jovens vítimas de violência doméstica.¹⁵

Uma opção é realizar **sessões de grupo**, formais ou informais, para crianças e jovens com idades próximas e, nestas sessões, trabalhar sobre a violência e o impacto desta nas próprias crianças e jovens. Pode recorrer-se à ludoterapia ou à arte terapia. Ainda, podem planear-se visitas de estudo e atividades lúdicas na comunidade.

Poderá justificar-se uma **avaliação psicológica** e eventual acompanhamento psicoterapêutico que, tal como no caso das mulheres, poderá ser realizado fora da casa de abrigo.

É importante realçar que nem todas as crianças e jovens terão necessidade de um processo de psicoterapia, mas uma parte poderá beneficiar de um acompanhamento de proximidade feito na própria casa de abrigo com uma pessoa técnica devidamente formada para o efeito e onde a criança ou jovem possa encontrar a possibilidade de ser ouvida e de refletir sobre a situação que está a viver.

Tal como para as mulheres, a possibilidade de **encontros individuais** com carácter semanal ou quinzenal poderão ser acordados com a criança ou jovem e com a pessoa técnica, de modo a poder estabelecer-se uma relação de confiança e de partilha que possa transmitir à criança ou jovem a segurança de poder partilhar as suas vivências com alguém que conhece o seu dia-a-dia.

¹⁴ GRAAL, Projeto 'Entra em ação pela igualdade contra a violência no namoro', disponível em www.graal.org.pt/projecto.php?id=7

¹⁵ Debbonaire, T. *et al* (2006). *Spiralling tool kit for safer, healthier relationships*, Bristol Domestic Abuse Prevention project, Information, activities and resources tool kit for teachers, disponível em: www.bava.org.uk/a/files/uploads/bava-spiralling-tool-kit-web.pdf; CAF/CASS (). *How it looks to me. Guidance on theChild Impact Tool*, disponível em: www.cafcass.gov.uk/media/2753/FINAL%20Practitioner%20Guidance%20low%20res.pdf; site com informação para crianças e jovens: www.thehideout.org.uk/default.aspa

No sentido de não multiplicar intervenções, é fundamental que haja articulação com outras entidades que possam facultar algum tipo de acompanhamento como, por exemplo, a/o psicóloga/o da escola caso esta/e esteja a realizar algum tipo de trabalho com a/o jovem.

Envolvimento e participação na gestão da casa de abrigo: importa que as mulheres sejam incluídas em todos os processos que concernem a casa de abrigo. Importa ter em consideração a avaliação que as utentes fazem, quer durante a estadia (numa lógica de avaliação da satisfação para com os serviços prestados), quer no momento de saída (numa lógica de avaliação dos resultados / avaliação do impacto da intervenção). Aliás, no âmbito da avaliação de resultados em casas de abrigo foi identificada, por parte das mulheres utentes, a necessidade de se considerar um maior envolvimento das mulheres na tomada de decisão, promovendo uma adesão informada a determinadas regras de funcionamento e contribuindo para uma efetiva participação das utentes.

Intervenientes: No âmbito da gestão da casa de abrigo, todas as pessoas devem ser envolvidas (**direção técnica, elementos da equipa técnica e da equipa de ajudantes de ação direta, utentes**).

Estratégias: Considerar, no momento da entrada, proceder a uma avaliação das expetativas. Para esse efeito, poder-se-á adaptar o **questionário de entrada**¹⁶ aplicado no âmbito deste Projeto mARCA. De certa forma, os resultados que daí se podem obter permitem conhecer as principais expetativas das mulheres no período inicial da estadia destas em casa de abrigo.

O envolvimento e participação na gestão da casa de abrigo podem passar, igualmente, por **reuniões regulares** entre todas as pessoas, profissionais e utentes, que se encontram na casa de abrigo. Essas reuniões podem servir para o planeamento das tarefas domésticas e atribuição de responsabilidades na execução das mesmas, para o desenho da ementa

¹⁶ Importa, no entanto, ter em mente que o objetivo deste questionário não se reporta à identificação de expetativas individuais ou à auscultação de necessidades individuais, mas antes à identificação das expetativas iniciais de grupos de mulheres. Isto é, a recolha de informação baseada no questionário de entrada do Projeto mARCA deve apenas ser tratada de forma anónima. Os contributos dos resultados deste questionário importam apenas à melhoria do funcionamento das casas de abrigo. O questionário de entrada encontra-se no anexo 7 – Questionário de entrada.



semanal, para o planeamento de atividades lúdico-didáticas dirigidas às crianças, jovens e às utentes, para a resolução de conflitos, etc.

Deve, ainda, considerar-se a aplicação de um **questionário de satisfação** no momento da saída e/ou, ainda, do questionário de saída do Projeto mARCA.¹⁷ Ambos os instrumentos servem para ponderar aspetos a melhor no funcionamento e na intervenção em casa de abrigo.

A formação de intervenientes – a diferença pela qualidade

Alguns estudos (Sousa, Ribeiro e Rodrigues, 2007, citado em Costa, 2010) revelam “uma tendência dos profissionais de ajuda para focarem mais a dimensão material do que a dimensão relacional do apoio” (Costa, 2010: 81). E quando isso acontece, há, nas práticas profissionais, uma desvalorização das competências relacionais das utentes ou o desenho de uma intervenção que tende a “não apelar às suas competências relacionais e a ignorar o potencial de ajuda da rede primária de apoio. Na prática, os processos de intervenção são dominados por uma prescrição de tarefas em que o envolvimento dos sujeitos se limita ao consentimento informado, ainda que os propósitos dos profissionais sejam bem-intencionados” (Costa, 2010: 82), priorizando, deste modo, uma “intervenção social que enfatiza a resolução dos problemas diagnosticados em detrimento de uma ação de capacitação” (*Ibidem*).

A necessidade de se considerar (a mudança para uma) outra abordagem é, pois, premente, num contexto de afirmação dos direitos humanos das mulheres vítimas de violência doméstica e numa lógica de ‘cultura de empoderamento’.

De acordo com Costa (2010; baseada em Sullivan, 2006), as diferenças entre uma abordagem mais tradicional e uma abordagem de empoderamento são várias:

¹⁷ Ver anexo 8 – Questionário de saída.



Abordagem tradicional	Abordagem do empoderamento
As necessidades da cliente são diagnosticadas pelo/a profissional que diz à cliente o que ela precisa.	A sobrevivente de violência conjugal decide o que quer.
O/A profissional define as ações a tomar, planeia as atividades e designa os serviços específicos para que se cumpra o plano de intervenção definido.	O/A profissional apoia as decisões da sobrevivente de violência conjugal.
O plano de intervenção exige a adesão (contratualizada) a um conjunto de tarefas e de metas cujo cumprimento serve para avaliar o sucesso da intervenção.	Os/As profissionais empreendem processos de procura pró-ativa de sobreviventes de violência conjugal na comunidade, disponibilizando apoio e informação.
A existência de serviços é interpretada como essencial na prestação de apoio.	O acesso aos serviços é interpretado como essencial na prestação de apoio.
As reuniões entre profissionais são centradas na discussão de casos com o objetivo de definir o curso de ação para o plano de intervenção.	As reuniões entre profissionais incluem a discussão de estratégias de mudança do sistema de suporte social.
A ação dos/as profissionais é orientada para a mudança das pessoas (dos comportamentos de mulheres sobreviventes de violência conjugal, dos comportamentos dos agressores e das práticas profissionais).	A ação dos/as profissionais é orientada para a mudança dos sistemas e não das pessoas (sobreviventes de violência conjugal, agressores e profissionais).
O foco da mudança está centrado na sobrevivente de violência conjugal. O objetivo é que ela se adapte às estruturas e aos sistemas sociais.	O foco da mudança está nas estruturas e sistemas sociais, implicando, também, mudanças nos sistemas de apoio e nas atitudes dos/as profissionais.
As crenças, valores e comportamentos das sobreviventes de violência conjugal são avaliados em função de um padrão normativo dominante, definindo o que é moralmente adequado.	As crenças, valores e comportamentos das sobreviventes de violência conjugal são considerados de forma relativa, conforme os contextos culturais.

Tomando por base os princípios da abordagem do empoderamento, há, ainda, a considerar os princípios orientadores da intervenção que se encontram, em boa medida, explanados na Lei nº 112/2009. Em concreto, todas/os as/os profissionais que intervêm junto de vítimas de violência doméstica devem nortear a sua ação em torno de: princípio da igualdade; princípio do respeito e do reconhecimento; princípio da autonomia da vontade; princípio da confidencialidade; princípio do consentimento (informado); e princípio da informação.

Há **competências base** na intervenção com vítimas de violência doméstica. Intervir em situações de violência doméstica exige das pessoas técnicas uma vasta gama de competências pessoais e profissionais. Desde logo, as variáveis que concorrem para a existência do fenómeno de violência doméstica e para a sua manutenção são algo que exigem uma grande compreensão do fenómeno. Mais do que em outras áreas, a componente técnica tem que ser aliada a uma forte componente pessoal que permita lidar com situações que, em muitos casos, envolvem risco também para as próprias pessoas técnicas.

A intervenção tem, assim, de contar com uma formação que, para além da área específica de formação de cada pessoa técnica,¹⁸ exige também formação específica quer na perspetiva de género patente no fenómeno quer no que se refere à especificidade do fenómeno.

É evidente que um trabalho de qualidade tem que ser assegurado por pessoal com experiência e sólida formação. Mas este trabalho também implica capacidade para lidar com situações que envolvem o relacionamento com muitas entidades, capacidade de comunicação e criar relações de empatia e, ainda, uma boa resistência à frustração sem que isto seja transmitido às utentes.

De modo resumido, as competências base do pessoal técnico implicam capacidade para: ouvir; lidar com cada vítima na sua singularidade – tomar em consideração as necessidades individuais; identificar e agir de acordo com a natureza individual de qualquer processo psicossocial, tendo subjacente fatores como o enquadramento familiar e cultural, as questões de género, entre outras; apoiar ou desencadear apoio num percurso complexo; criar empatia; respeitar a opinião; ter uma atitude menos orientadora – acreditar numa

¹⁸ Patente no despacho n.º 6810-A/2010, de 16 de abril, que define os requisitos e qualificações necessários à habilitação das pessoas técnicas de apoio à vítima.



tomada de decisão independente mas esclarecida por parte das mulheres vítimas de violência doméstica.

Nesse sentido, a formação quer de pessoal técnico quer de ajudantes de ação direta é um fator decisivo para a boa intervenção em situações de violência doméstica nomeadamente em contexto de casa de abrigo.

No que se refere às/aos técnicas/os habitualmente mais envolvidas/os no trabalho em casa de abrigo, há a destacar:¹⁹

- Psicólogas/os – Estas/es profissionais que desenvolvam trabalho de psicologia clínica necessitam ter essa formação de base independentemente do modelo terapêutico em que possam ter sido formadas/os. O modelo cognitivo comportamental tem demonstrado bons resultados na intervenção com situações de violência doméstica, tal como outros modelos.²⁰ Independentemente do modelo de base torna-se importante a formação específica em violência doméstica de modo a contextualizar as variáveis envolvidas na abordagem a estas situações. Existem modelos feministas (que utilizam uma abordagem feminista no modelo terapêutico de base), e intervenções em grupo com estudos que demonstram ter bons resultados (GAM – Grupos de Ajuda Mútua), e outros modelos menos conhecidos também utilizados. Em qualquer caso, a utilização de modelos de intervenção não sustentados por investigação teórica e com resultados comprovados devem ser evitados. Trata-se pois de um grupo profissional cujo papel na intervenção com mulheres é muitas vezes de crucial importância pelo que o trabalho desempenhado

¹⁹ A propósito de conteúdos programáticos a considerar na formação do pessoal afeto à casa de abrigo, ver anexo 9 – Formação de intervenientes: Conteúdos programáticos. Importa considerar que se disponibilizam conteúdos programáticos transversais e específicos aos elementos da equipa técnica e aos elementos da equipa de ajudantes de ação direta. Mais do que uma compilação de programas de formação existentes ou um programa já em uso, o que se pretende facultar é, antes, um conjunto de tópicos que possam contribuir para a elaboração de programas adequados à realidade de cada casa de abrigo. Procurou-se, ainda, adequar os conteúdos programáticos às necessidades específicas de cada grupo profissional (em boa parte identificados no diagnóstico organizacional).

²⁰ O estudo de Farmer *et al* (2013a) conclui que embora existam evidências que sugerem que a intervenção psicológica tem impacto positivo junto de mulheres vítimas de violência doméstica, existindo vários modelos e abordagens na psicologia clínica comprovadamente benéficos, a evidência científica é parca em identificar que um modelo ou abordagem é melhor do que outro/a. Ainda, Farmer *et al* regista que não há concordância entre psicólogos/as sobre um único modelo ou uma única abordagem.

por estagiários ou profissionais com pouca experiência deve ser rigorosamente acompanhado para interessa das mulheres e para proteção dos próprios profissionais.

- Assistente Social – profissionais que lidam de forma muito próxima com os problemas que são colocados à autonomia das mulheres (quer em termos pessoais quer em termos práticos), têm muitas vezes uma imagem junto das utentes de grande capacidade de resolução de problemas, nomeadamente quanto à obtenção de emprego e casa. Esta imagem nem sempre é fácil de gerir por parte das/os profissionais que cada vez mais sentem dificuldades em intervir junto de dimensões que são afetadas pela conjuntura geral do país e pela escassez de recursos existentes. Torna-se, pois, fundamental que assistentes sociais possam também ter formação sólida na intervenção com vítimas de violência doméstica.

- Jurista – Quase sempre envolvidas/os nos processos de violência doméstica em casa de abrigo estão os juristas. Não sendo um/a profissional presente em todas as casas de abrigo – e mesmo quando integradas/os na equipa de apoio à casa – é imprescindível a formação destas/es profissionais. Pretende-se que estas/es profissionais estejam particularmente sensibilizadas/os para o problema da violência doméstica. Apesar de este trabalho poder ser, em parte, reforçado pela restante equipa técnica, apoiando a mulher nas dificuldades de lidar com o sistema judicial, a formação às/aos profissionais do direito é crucial. A defesa determinada destas vítimas é fundamental, sobretudo quando não são raros os casos em que, no tribunal, a versão apresentada por parte dos agressores é contraditória dos factos, situação perante a qual muitas vítimas têm dificuldade em lidar de forma determinada. Se a casa não possui estes profissionais e tem de recorrer a defensores oficiosos, assegurar uma formação adequada é mais difícil de concretizar. Alguns destes profissionais estão muito longe de compreenderem a violência doméstica na sua verdadeira dimensão, pelo que, nestas situações, o acompanhamento da vítima por parte de um elemento da equipa técnica junto da/o sua/seu advogada/o, deve ser considerado.

- **Ajudantes de ação direta** - Não menos importante é a atenção que tem que ser dada à formação de ajudantes de ação direta. São, em muitos casos estas pessoas que passam mais tempo com as utentes e com os seus filhos / as suas filhas, tendo acesso a muitas das dinâmicas relacionais que se estabelecem na casa, tendo que lidar, no quotidiano da casa de abrigo, com comportamentos muito diversos e atitudes também muito diferentes entre as utentes. Um período de formação inicial



deve ser cuidadosamente preparado e adaptado às características das pessoas em causa. É altamente recomendável que esta formação seja renovada periodicamente com momentos de atualização e reflexão sobre princípios básicos na intervenção. Muitas ajudantes de ação direta estabelecem relações privilegiadas com utentes que devem ser consideradas como elemento a ter em conta no processo de autonomização das mulheres e enquadrada, para que não exceda aquilo que são relações positivas, podendo assumir contornos prejudiciais para o trabalho que está a ser realizado. As relações entre profissionais técnicas e auxiliares é mais um fator de sucesso para a intervenção na casa de abrigo.

Por outro lado, pode igualmente privilegiar-se a inscrição e participação em seminários, conferências, *workshops* e, ainda, a formação *online* no domínio dos direitos humanos e violência doméstica.

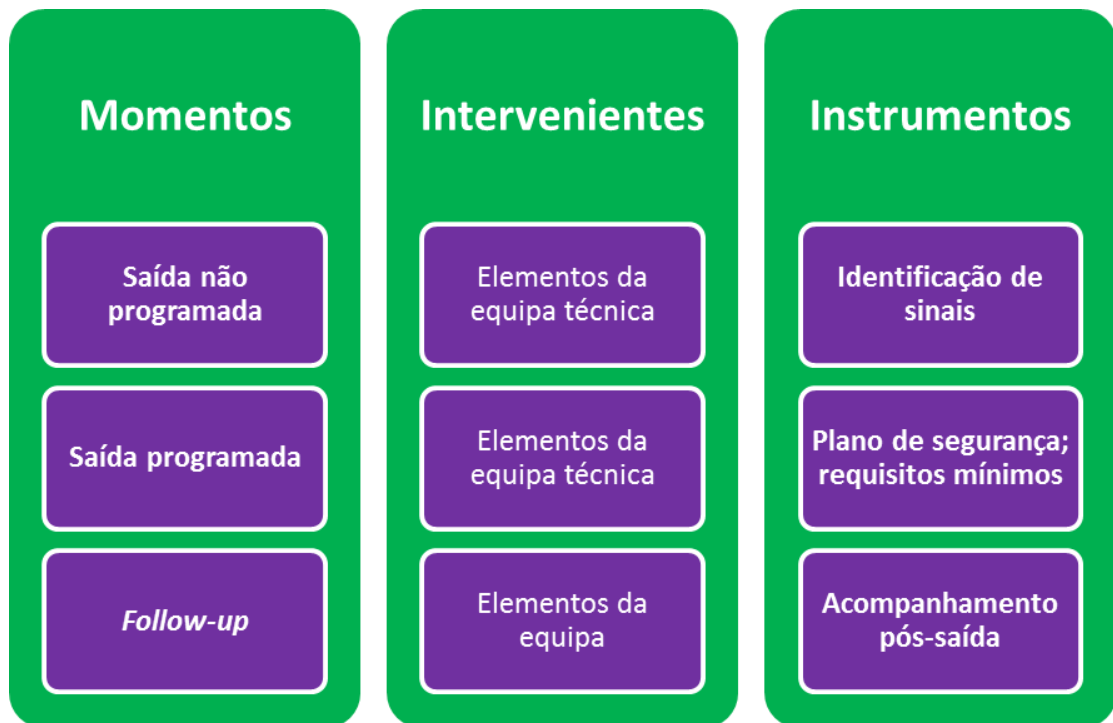




5. SAÍDA DA CASA DE ABRIGO

A saída da casa de abrigo é sempre um momento muito importante para qualquer mulher bem como para as equipas, técnica e de ajudantes de ação direta. A saída idealizada é aquela que corresponde a uma utente que passou por várias etapas do processo e que culmina na sua saída de forma mais autónoma e empoderada em relação à sua vida, livre de violência e mais apetrechada de estratégias e ferramentas que lhe permita evitar situações futuras de vitimação.

Mas nem sempre é assim...



Saída não programada: Um trabalho importante a desenvolver durante toda a permanência na casa, mas sobretudo nos seus primeiros tempos, é a prevenção do abandono da casa de abrigo sem as condições de segurança adequadas. Esta situação pode procurar-se prevenir, tal como referido anteriormente, com uma avaliação da motivação da utente em permanecer na construção do seu plano de vida e concretizá-lo.



Estratégias: Alguns sinais podem ser identificados:

- Oposição dos filhos / das filhas – refletindo-se, nomeadamente, em crítica à mãe, saudades do agressor, privação do grupo de pares e do ambiente conhecido;
- Expectativas não correspondidas – a utente manifesta a sua surpresa entre aquilo que esperava da casa de abrigo e aquilo que encontrou;
- Discordância com regras da casa de abrigo – a utente tem dificuldades e discorda diretamente de algumas regras da casa, assumindo alguma perda de liberdade;
- Dificuldade em permanecer distante do seu contexto – referências progressivamente mais atenuadas sobre a sua condição anterior podem indicar uma certa atenção seletiva para aquilo que deixou para trás em detrimento de todo o mal presente na situação de violência;
- Conflitos – conflitos com outras utentes ou com profissionais da casa de abrigo.

Intervenientes: A identificação de alguns destes sinais, ou de outros indícios, devem ser partilhados abertamente com a utente pela pessoa técnica de referência sem rodeios. No ambiente privado e em jeito de balanço do processo, a partilha com a mulher de que se pode estar a sentir algum tipo de desconforto da sua parte na permanência na casa de abrigo pode ser um excelente momento para resolver problemas.

Deve-se, não obstante, evitar uma postura crítica, optando por uma forma natural e compreensiva de lidar com a situação.

Haverá sempre casos em que a vontade da mulher será de abandonar a casa de abrigo, o que, obviamente, deve ser respeitado. Nestes casos deve apenas assegurar-se que a mulher tem a noção dos riscos e de que está a fazer uma avaliação correta desses mesmos riscos. É importante colocar alternativas e mesmo procurar compromissos entre a saída imediata ou diferida por um ou dois dias, de modo a perceber se se trata de algo impulsivo ou de algo irreversível.

É muito importante não transmitir à mulher uma noção de que se está a sentir desiludida/o com a sua atitude. A porta da casa de abrigo ou do centro de atendimento deverá permanecer aberta para futuras tentativas.

Caso hajam crianças envolvidas, a segurança destas deve ser prioritariamente assegurada.



Saída programada da casa: para os casos em que a saída é programada, há algumas linhas orientadoras que importa ter em conta.

Estratégias:

- **Plano de segurança:** Mesmo no que se refere à saída programada da casa, podem existir múltiplas situações em que as mulheres se encontram para lidar com a vida no exterior. Na situação mais favorável, a mulher conseguiu cumprir o seu plano e os objetivos colocados e, nesse caso, o acompanhamento à distância da casa de abrigo pode permanecer se a mulher assim o desejar, garantindo, embora, que o mesmo não contribua para qualquer situação de dependência. O corte não abrupto pode favorecer um sentimento de retaguarda disponível, que pode ser importante. Em qualquer caso, deve ser elaborado um plano de segurança sempre que se mantenha o perigo de um encontro indesejado com o agressor. Uma autoavaliação da mulher sobre a perceção do seu desenvolvimento e da sua autonomia pode ser útil para identificar fragilidades. Em certos casos, mesmo apesar da saída da casa de abrigo, podem manter-se alguns recursos ativos, como, por exemplo, manter o processo de psicoterapia se ainda não tiver concluído. O planeamento da saída da casa de abrigo envolve, muitas vezes, a antecipação do que se pode encontrar na vida fora da casa, procurando-se identificar recursos pessoais e sociais para lidar com essa realidade.
- Estar perante um **conjunto de requisitos mínimos**, como: obtenção de um rendimento fixo (salário e/ou subsídio); disponibilização de uma habitação segura; e garantia das condições de vida para as crianças ou jovens (creche, escola, assistência médica, etc.).

Follow-up: Após a saída de casa de abrigo, a mulher deve continuar a ter acesso aos serviços de que ainda necessita. Nesse sentido, a disponibilização de serviços de **acompanhamento pós-saída** afigura-se pertinente (Kelly, 2008; WAVE, 2004), seja em centros de atendimento das organizações responsáveis pela casa de abrigo que acolheu a mulher seja através de serviços locais especializados no acompanhamento a vítimas de violência doméstica.



Ainda, de acordo com o diagnóstico organizacional realizado pelo Projeto mARCA, algumas casas de abrigo empreendem estratégias várias junto de mulheres após a saída destas.

É muito importante que a mulher saia da casa de abrigo com mais confiança nas suas possibilidades e oportunidades de empreender por aquilo que quer para a sua vida. A mulher vítima de violência doméstica que entrou na casa de abrigo, deve sair, idealmente, *apenas* mulher.

"Far away there in the sunshine are my highest aspirations. I may not reach them, but I can look up and see their beauty, believe in them, and try to follow where they lead."

Louisa May Alcott





6. A CASA DE ABRIGO E A COMUNIDADE

Neste capítulo iremos procurar abordar o relacionamento entre as casas de abrigo e outras entidades / serviços de apoio a vítimas e a necessidade de se implementar redes locais de prevenção e combate à violência doméstica, bem como se aportaram um conjunto de boas práticas no que respeita ao financiamento das casas de abrigo.

Os serviços que podem ter mais contacto com casas de abrigo, particularmente na fase posterior à saída da mulher da casa de abrigo são os **centros de atendimento a vítimas de violência doméstica**.

De referir que a relação com os centros de atendimento (para além daquele que a própria organização gestora da casa de abrigo possa ter) é muito importante no sentido de abrir canais de comunicação com outros serviços de encaminhamento e facilitar, assim, a articulação entre as diferentes entidades.

A criação de uma base de dados própria com a identificação dos casos em comum com os centros de atendimento com quem se foi tendo contacto pode permitir uma articulação mais favorável e agilizar o processo de aceitação de novos casos.²¹

Apesar da óbvia necessidade de sigilo sobre a localização exata da casa de abrigo bem como da necessidade de manter um certo recato na relação com o exterior, em alguns casos, cuidados algo excessivos com a discrição acabam por se provocar, na prática, um certo isolamento, que não traz também benefícios nem para a equipa técnica nem para as utentes.

Nesse sentido, aponta-se para a necessidade de se realizar **trabalho em rede**. De acordo com o diagnóstico organizacional, as pessoas técnicas das casas de abrigo apontam vários benefícios relativos ao trabalho em rede; em concreto, referem: visão integrada do processo de autonomização; articulação estreita entre serviços; resposta mais

²¹ Relembramos que uma das medidas prevista no V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género 2014 -2017 concerne à criação de uma plataforma informática nacional de gestão de rede de apoio a vítimas de violência doméstica (medida 55).



completa / multidisciplinar às necessidades das utentes; resolução de problemas em tempo útil; não duplicação da intervenção; e celeridade e complementaridade.

De facto, a casa de abrigo pode beneficiar muito se assumir um papel relevante no seio da rede social local, procurando estabelecer relações de proximidade com instituições que sejam mais relevantes para o seu trabalho.²²

Para além de uma dimensão de contacto pessoal que é sempre importante no estabelecimento de relações institucionais, deve-se tornar prática regular e sistemática o estabelecimento de parcerias locais ou de canais de comunicação privilegiados em sectores como a saúde, a justiça, a educação e a proteção social. Estes contactos podem fazer da casa de abrigo um território que, para além da segurança da vítima, fornece também uma rede de contactos facilitadores da resolução de muitos dos problemas que surgem no processo de autonomização das mulheres.

No entanto, sabe-se que, por vezes, o tamanho reduzido das equipas técnicas dificulta esta relação com a comunidade local, o que é perfeitamente compreensível pois trata-se de uma tarefa que exige persistência e permanente atualização. Ainda assim os resultados que se podem obter podem ser muito diferentes se a casa de abrigo estiver bem inserida numa rede social local, junto de outras instituições, obtendo, da parte destas, uma melhor colaboração.

Há, no entanto, algumas dificuldades do trabalho em rede. Dados do diagnóstico organizacional revelam dificuldades nomeadamente ao nível da: conciliação de agendas; recursos económicos; algum desajuste entre o tempo de permanência e o tempo para efetivar / dinamizar parcerias; 'pedido de ajuda' vs cooperação; não partilha de responsabilidades na resolução de casos; informalidade; algum preconceito ou falta de sensibilização / formação de outros agentes da comunidade.

O facto de, por um lado, se realizarem reuniões entre a casa de abrigo e as instituições locais e, por outro lado, se encontrarem elementos facilitadores nas várias instituições exteriores à casa de abrigo, permite dar a conhecer as necessidades e os problemas que vão surgindo nas várias situações. Desta forma, o trabalho em rede pode contribuir para encurtar o caminho de saída das utentes da casa de abrigo.

²² Para facilitar o trabalho em rede propõe-se um modelo de plano de apoio às reuniões entre a casa de abrigo e outros serviços. Ver anexo 10 – Plano de apoio às reuniões entre a casa de abrigo e outros serviços.



Importa salientar que há locais onde o trabalho em rede em prol do combate à violência doméstica é conduzido de forma exemplar pela Câmara Municipal; veja-se, por exemplo o Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, a Rede de Intervenção na área da Violência em Sintra, a Rede de Intervenção na Violência Doméstica e em Pessoas Vulneráveis no Concelho de Odivelas, entre outras.

Uma das estratégias a empreender em sede de redes locais reporta-se ao desenvolvimento de linhas de orientação, de protocolos de atuação em rede²³ e de memorandos de entendimento entre diferentes organizações da comunidade (Kelly, 2008). As redes locais especializadas no domínio da violência doméstica acima referidas têm produzido materiais²⁴ que visam, por um lado, sensibilizar os vários agentes locais para a problemática e para a necessidade de trabalhar em rede visando respostas (mais) adequadas às necessidades das casas de abrigo e das suas utentes.

Há, ainda, a salientar a existência de redes europeias especializadas no combate à violência doméstica (WAVE – Women Against Violence in Europe,²⁵ cujo ponto focal nacional é a AMCV – Associação de Mulheres contra a Violência) e na promoção dos direitos humanos das mulheres (EWL – European Women’s Lobby,²⁶ cujo ponto focal nacional é a PpDM – Plataforma Portuguesa para os Direitos das Mulheres). Ambas as organizações europeias têm produzido material de sensibilização, formação, *lobby*, estudos e boas práticas.

Por outro lado, no âmbito do diagnóstico organizacional, as pessoas dirigentes referiram que algumas atividades podem ficar por realizar por falta de meios financeiros, nomeadamente a aquisição de equipamentos (dificuldade em adquirir equipamentos como, por exemplo, eletrodomésticos necessários para a casa) e obras de manutenção em

²³ Ver a este respeito GLDVP (2007). *Multi-agency domestic violence information sharing protocol guidance*, disponível em: www.avaproject.org.uk/media/13100/multi-agency%20domestic%20violence%20information%20sharing%20protocol%20guidance.pdf

²⁴ A título exemplificativo, em Cascais foi publicado o “Rede Segura, Roteiro de intervenção em casos de violência doméstica”, em Sintra o “Guia para o atendimento e intervenção em rede”, e em Évora o “Violência Doméstica, Manual de Recursos para a Rede de Intervenção Integrada do Distrito de Évora” (ver bibliografia).

²⁵ Ver em www.wave-network.org/.

²⁶ Ver em www.womenlobby.org/.

equipamentos e edifícios. Nesse sentido, pareceu-nos pertinente abordar **boas práticas quanto a estratégias de financiamento.**

Por exemplo, as atividades acima referidas podem, de certa forma, ser alvo de contributos em género. Por exemplo, uma organização (*Centre for Children & Families*, de Alenxandria, Virgínia) tem, na sua webpage, uma lista de desejos da casa de abrigo (*Shelter Wish List*) onde coloca ao dispor da comunidade uma lista de itens, organizada por categorias (como produtos de higiene pessoal, produtos de limpeza, eletrodomésticos, produtos para crianças, etc.), que pode ser consultada pela comunidade por forma quem quiser contribuir.

Ainda, sendo a internet um dos meios mais recorrentes por parte das organizações para fazer a divulgação da resposta casa de abrigo, importa apostar neste meio. Nesse sentido, uma boa prática identificada respeita a uma organização inglesa (*The Haven Wolverhampton*) que disponibiliza na sua webpage um botão denominado ‘Support us’ (Apoie-nos). Neste campo, é incluída informação sobre voluntariado, angariação de fundos, eventos organizados pela organização no âmbito da angariação de fundos, como fazer angariação de fundos na comunidade, financiamento por parte de organizações e empresas, formas de fazer doações e lojas situadas na cidade cujos lucros remetem para a casa de abrigo (numa lógica semelhante às lojas sociais em Portugal).²⁷

A angariação de fundos junto de empresas, por exemplo, poderia contribuir para ter sempre produtos para incluir no kit de acolhimento, para fazer face a necessidades específicas de bens alimentares, produtos de limpeza, produtos de higiene pessoal, material de escritório, materiais de estudo, etc.

Há todo um retorno social no investimento que se faz em casas de abrigo. O estudo de Farmer *et al* (2013b) identifica sete princípios a empreender pelas casas de abrigo no que se reporta a financiamento; em concreto:

- a. Envolve as partes interessadas (*stakeholders*) – procure compreender a forma como a organização pode criar mudança através do diálogo com as partes interessadas;

²⁷ Ver em www.havenrefuge.org.uk/.



- b. Procure entender o que muda e como – reconheça e concilie todos os valores, objetivos e partes interessadas antes de acordar sobre quais os projetos / atividades a propor para financiamento;
- c. Valorize o que é importante – recorra a termos e indicadores semelhantes ao do mercado financeiro para fazer valer a sua proposta;
- d. Considere apenas o que é material (não relacional) – procure identificar como é que os projetos / atividades criam mudança e avalie essa mudança através da recolha de evidências;
- e. Não sobreavalie – faça comparações quanto à performance e ao impacto recorrendo a parâmetros de referência, a metas e a padrões externos;
- f. Seja transparente – demonstre a base sobre a qual os resultados possam ser considerados como corretos e honestos; e faça ver que os resultados serão reportados e discutidos com as partes interessadas;
- g. Avalie os resultados - considere avaliação feita por entidades externas. A avaliação do trabalho realizado e disseminação dessa avaliação entre as partes interessadas são uma forma de atrair outros financiadores;
- h. E, por último, sensibilize – a implementação de campanhas de sensibilização tem tido resultados muito positivos; estas são também uma forma de chamar a atenção de empresas e outras entidades que possam, eventualmente, vir a contribuir / investir na casa de abrigo.

De facto, sensibilizar as demais organizações e comunidades para a prevenção e o combate à violência doméstica é, também, sensibilizá-las para a necessidade da existência de casas de abrigo. Há que fazer **campanhas de sensibilização / marketing social** sobre esta matéria. Nesse âmbito, considerar:

- Na preparação do ‘material de campanha’ a citação de resultados da avaliação (interna e/ou externa) é particularmente recomendável;
- Focar os benefícios do trabalho que é realizado pelas casas de abrigo é fundamental. Todo o material de campanha deve procurar realçar isso em detrimento dos aspetos negativos subjacentes às casas de abrigo (crime de violência doméstica e os impactos deste nas mulheres, crianças e jovens);



- Adequar o material ao público a que se destina (empresas – apelando à responsabilidade social; comunidade – apelando ao combate; jovens – apelando à prevenção; etc.);
- Procurar envolver figuras públicas que deem a cara pelas campanhas (figura de embaixador/a da casa de abrigo).



Anexos



Anexo 1 - Casas de abrigo: Dados de caracterização

[DESIGNAÇÃO DA CASA DE ABRIGO]	
DESIGNAÇÃO DA ORGANIZAÇÃO QUE GERE A CASA DE ABRIGO:	
ENDEREÇO:	
CONTACTO TELEFÓNICO:	
FAX:	
EMAIL:	
INFORMAÇÃO DE CONTEXTO	
TIPOLOGIA DO ACOLHIMENTO:	[QUARTOS INDIVIDUAIS, QUARTOS PARTILHADOS ENTRE UTENTES, APARTAMENTOS UNIFAMILIARES E PLURIFAMILIARES]
TIPOLOGIA DO APOIO PRESTADO NA CASA DE ABRIGO:	[APOIO PSICOLÓGICO, APOIO SOCIAL, APOIO ECONÓMICO, APOIO JURÍDICO, APOIO HABITACIONAL,...]
PESSOAL TÉCNICO FORMADO NAS ÁREAS DE:	PSICOLOGIA <input type="checkbox"/> SERVIÇO SOCIAL <input type="checkbox"/> DIREITO <input type="checkbox"/> EDUCAÇÃO SOCIAL <input type="checkbox"/> OUTRA <input type="checkbox"/> QUAL? _____
PESSOAL TÉCNICO ESPECIALIZADO NO ACOMPANHAMENTO DE CRIANÇAS E JOVENS:	SIM <input type="checkbox"/> NÃO <input type="checkbox"/>
IDADE MÍNIMA DE ACOLHIMENTO DE CRIANÇAS / JOVENS:	
CRITÉRIOS PARA A REALIZAÇÃO DO	[REALIZADO APENAS EM HORÁRIO DIURNO, PRIVILEGIA-SE ENCAMINHAMENTO POR PARTE DE

ACOLHIMENTO:	ENTIDADES ESPECIALIZADAS EM VIOLÊNCIA DOMÉSTICA, ...]
EXISTÊNCIA DE CRITÉRIOS DE NÃO ADMISSÃO DE UTENTES:	<p>SIM <input type="checkbox"/></p> <p>QUAL / QUAIS?</p> <p>[MULHERES COM DEFICIÊNCIA, MULHERES COM PROBLEMAS DE FORO MENTAL, MULHERES COM COMPORTAMENTOS ADITIVOS, MULHERES IDOSAS,...]</p> <p>_____</p> <p>NÃO <input type="checkbox"/></p>
REGRAS BÁSICAS QUE UTENTES DEVEM CUMPRIR:	[PATENTES NO REGULAMENTO INTERNO / PRINCIPAIS REGRAS DE FUNCIONAMENTO DA CASA DE ABRIGO]
HORÁRIO QUE UTENTES DEVEM CUMPRIR:	[ENTRADA DIÁRIA ATÉ ÀS 21H, SAÍDA DIÁRIA A PARTIR DAS 7H, ...]
VAGAS:	<p>SIM <input type="checkbox"/></p> <p>PARA QUANTAS PESSOAS (UTENTES E CRIANÇAS): _____</p> <p>NÃO <input type="checkbox"/></p>



Anexo 2 - Ficha de Encaminhamento para Casa de Abrigo

Nome da utente:		
Idade:	Escolaridade:	Profissão / Situação no emprego:
Concelho de residência:		
Telefone :		Restrições para o contacto:
Foi efetuada avaliação do risco? Sim <input type="checkbox"/> (em caso afirmativo, anexar instrumento de avaliação de risco) Não <input type="checkbox"/>		
Existe denúncia nas autoridades? Sim <input type="checkbox"/> Esquadra PSP / Posto GNR: _____ NUIPC: _____ Não <input type="checkbox"/>		
Relação / Grau de parentesco com o agressor:	Filhas/os? Sim <input type="checkbox"/> Idades: _____ Não <input type="checkbox"/>	
	Filhas/os para integrar a casa? Sim <input type="checkbox"/> Idades _____ Não <input type="checkbox"/>	
Situação escolar:		
Já esteve em outras casas de abrigo? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>		

Descrição da situação

Aspetos específicos a ter em consideração no acolhimento

Nome da organização / entidade / serviço fez o encaminhamento:

Nome da/o técnica/o que efetuou o pedido de encaminhamento:

Contacto da/o técnica/o (telefone e email):

Autorizo o envio desta informação para a organização / casa de abrigo: _____

Assinatura da utente:

(local), (data)



Anexo 3 – Técnicas de escuta ativa

Técnicas de Escuta Ativa	
Clarificar ou parafrasear	
	Reformular o que a pessoa disse ajuda-a a fixar a ideia e a convergir a atenção. Também ajuda a focalizar as questões mais importantes do que a vítima está a partilhar.
	<p>“Se estou a entender bem, está-me a dizer que...”</p> <p>“Não sei se percebi bem, o que acontece é que...”</p>
	Desta forma, o/a profissional mostra à pessoa que está interessado/a em compreender corretamente o que a vítima está a dizer e permite que ela corrija eventuais erros de compreensão ou interpretação. Embora não se deva abusar desta técnica, ela é essencial para transmitir a vontade de compreender e assegurar à vítima que a versão que ela quer transmitir será preservada na íntegra.
Retomar o conteúdo	
	Recuperar o que a pessoa está a dizer, ajuda-a a continuar. Muitas vítimas, quando procuram ajuda estão confusas e desorientadas, encontrando-se ainda sob a pressão dos acontecimentos. Podem perder-se, tornar-se repetitivas, começarem a chorar ou transmitirem informações ou emoções contraditórias. A confusão faz parte do processo e é um dos sintomas da violência doméstica, tornando-se necessário que o/a profissional ajude a pessoa a organizar a narrativa.
	<p>“Então, você saiu de casa depois da última agressão...”</p> <p>“Parece que a violência piora quando ele bebe...”</p>
	Retomar o ponto onde a narrativa se dispersou é uma forma de reconduzir a comunicação e de ajudar a pessoa a situar-se novamente, a recuperar o eixo e a calma.
Perguntar	
	Fazer perguntas de forma aberta, fechada ou indireta ajuda ao desenrolar do processo de comunicação. Algumas vítimas podem tornar-se lacónicas, reticentes ou, quando o tema é muito doloroso, simplesmente incapazes de continuar a falar. Fazer perguntas pode ser um bom recurso para libertá-las do bloqueio e permitir que a conversa volte a fluir. Perguntas centradas no porquê devem ser evitadas!
	As <u>perguntas abertas</u> permitem que a pessoa dê respostas mais amplas e direcione o conteúdo da conversa, por exemplo: “Como é que isso foi para si?”; “Pode-me falar mais sobre...”; “Como é que lidou com ...”
	As <u>perguntas fechadas</u> referem-se a informação específica. Nestes casos, é o/a profissional

quem estabelece os limites. Geralmente, estas perguntas requerem uma resposta do tipo sim/não. Podem ser úteis em certas ocasiões, mas não devem ser utilizadas em excesso: “Quantos filhos tem?”; “Já alguma vez tinha deixado o seu marido?”

A pergunta indireta é como perguntar sem perguntar, dando hipótese à pessoa de responder ou não, evitando que se sinta “bombardeada” com perguntas: “Estou aqui a pensar se estará realmente segura em casa de...”; “Imagino que não se sinta muito à vontade para falar sobre isto agora, mas...”; “Parece que hoje está a sentir-se mais forte...”

Referir sentimentos

Poderá ser importante revelar os sentimentos (explícitos ou implícitos) por detrás dos factos. Por vezes esses sentimentos são óbvios, outras vezes não, sendo necessária prática e conhecimentos técnicos para conseguir refletir sentimentos. Isto ajuda a reforçar a sensação de que vítima está a ser compreendida, tanto do ponto de vista da narrativa que ela está a verbalizar, como da perspetiva dos sentimentos despoletados pela experiência da violência. O que se procura é contrapor a sensação de solidão, isolamento e desespero das vítimas:

“Imagino que se sinta assustada com essas ameaças...”

“Parece que se sente segura quando está no trabalho...”

“Às vezes é difícil encontrar uma saída e a pessoa sente-se frustrada.”

Este reconhecimento de sentimentos pode constituir para a vítima um sinal de que é possível restaurar algumas formas de comunicação e que pode valer a pena seguir em frente e confiar no/a profissional, mesmo que seja um/a desconhecido/a.

Resumir

Repetir resumidamente os maiores blocos de informação pode ser útil para colocar os eventos na ordem devida. Isto ajuda o/a profissional a memorizar a história, evita dispersões e reafirma a disposição do/a técnico/a para a escuta.

Retirado de Pereira *et al* (2013). *Rede segura, Roteiro de intervenção nos casos de violência doméstica*, Cascais: Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, brevemente disponível em: www.redesocialcascais.net/

Anexo 4 – O que é a/o técnica/o de referência?

O que é a/o técnica/o de referência?

Ter um/a técnico/a de referência significa ter uma pessoa técnica que tem a seu cargo a organização e o provimento de serviços identificados para a satisfação das suas necessidades. A/O técnica/o de referência irá trabalhar consigo no desenvolvimento de um plano, assegurando que os serviços adequados às suas necessidades são acionados.

O papel da/do técnica/o de referência é coordenar a intervenção de todos os serviços necessários, garantindo que está a receber o melhor apoio possível. Para que isto aconteça, será necessário ter a sua autorização para que a casa de abrigo possa abordar as suas necessidades com os serviços adequados.

Um benefício adicional ao facto de ter um/a técnico/a de referência é que, em princípio, será, apenas, necessário preencher uma ficha de caracterização.

O que isso significa para si?

Você e a sua técnica /o seu técnico de referência irão fazer uma avaliação que identificará necessidades, competências, desafios e oportunidades; essa avaliação decorrerá em mais do que uma sessão de acompanhamento e serão feitas questões sobre as suas necessidades em várias áreas da sua vida. A finalidade dessa avaliação é saber com precisão quais são as suas necessidades e como podem estas ser satisfeitas.

Em conjunto com a sua técnica /o seu técnico de referência, irá explorar as suas expectativas e os seus objetivos. Depois, será elaborado um plano individual de intervenção, percorrendo as etapas necessárias para alcançar os seus objetivos, identificando os serviços a envolver. Os seus objetivos podem ser a curto prazo ou a longo prazo. A sua técnica /o seu técnico de referência irá trabalhar consigo por forma a garantir que os serviços necessários também apoiam o seu plano e objetivos. No caso de existir algum problema, a sua técnica /o seu técnico de referência procurará resolvê-lo.

A sua técnica /o seu técnico de referência irá reunir consigo regularmente e será feita uma reavaliação do plano de intervenção individual a cada dois meses.

E quanto à confidencialidade dos meus dados?

Será pedida autorização para partilhar os seus dados com outros serviços necessários à concretização do seu plano individual de intervenção. Poderá, ainda, pedir que certos dados / informação não seja partilhada com determinados serviços. A sua técnica /o seu técnico de referência irá verificar isso consigo antes de proceder a contactos com outros serviços.²⁸

²⁸ Adaptado de Homeless Agency & Progression Routes Initiative, *Case Management Guidebook*, Appendix A Service user information sheet on case management. Disponível em:

<http://www.casemanagementguidebook.ie/Home/Welcome.aspx>



Anexo 5 – Formulário de consentimento informado quanto à partilha de informação

Gostaríamos de obter a sua permissão para recolher e partilhar informação entre pessoas, técnicas e outras, que estão envolvidas no seu acompanhamento e apoio. A razão para este pedido relaciona-se com um melhor entendimento da nossa parte em relação às suas necessidades, contribuindo, desta forma, para melhorar a nossa prestação de serviços e evitar solicitar-lhe a mesma informação por mais do que uma vez. A informação será apenas partilhada quando estritamente necessário e com base nessa mesma necessidade, podendo ser partilhada informação com a/o sua/seu médica/o, assistente social ou outros profissionais relevantes, devidamente acordado consigo no desenho do seu plano de intervenção individual.

Sabendo que muita da informação que esta casa de abrigo tem acesso é de natureza privada e sensível, asseguramos-lhe que esta casa de abrigo se regula pela Lei da Proteção de Dados Pessoais (Lei N.º 67/98, de 26 de outubro), garantindo respeito pelos seguintes princípios:

- Utilização lícita e com respeito pelo princípio da boa-fé;
- Utilização para a finalidade para a qual foi recolhida a informação;
- Adequada, pertinente e não excessiva relativamente às finalidades para que é recolhida;
- Exata e, se necessário, atualizada;
- Guardada durante o tempo necessário e com segurança.

A confidencialidade da informação é garantida à exceção de risco de vida, segurança e proteção, risco para menores, por mandato / pedido do tribunal.

Existe algum serviço para o qual não quer que informação sua seja facultada? Se sim, diga-nos qual [nome do serviço] e porquê:

Existe alguma informação em particular que não quer facultar com o serviço que referiu em cima? Se sim, diga-nos qual a informação particular que não quer facultar com o referido serviço e porquê:

Dou autorização para que a minha informação pessoal seja facultada a outros serviços e a outros/as profissionais. Esta autorização é válida por 6 meses; depois desse tempo, deverá ser renovada.

Assinatura da utente: _____

Data: ___ / ___ / _____



Em qualquer momento pode mudar de opinião bastando-lhe pedir à sua técnica de referência ou outras/os profissionais. Tal situação será guardada no seu processo e anexa a este formulário.

Data de anulação do consentimento: ___ / ___ / _____

Assinatura da/o técnica/o: _____ ²⁹

²⁹ Adaptado de Homeless Agency & Progression Routes Initiative, *Case Management Guidebook, Appendix B Service user confidentiality form agreement to share your information*. Disponível em: <http://www.casemanagementguidebook.ie/Home/Welcome.aspx>



Anexo 6 – Política de confidencialidade da casa de abrigo: princípios orientadores

Partilhar informação dentro da casa de abrigo

Partilhar informação na casa de abrigo entre profissionais da sua equipa é algo que deve acontecer quando apropriado. Questões discutidas entre profissionais e utentes podem ser discutidas com outros elementos da equipa da casa de abrigo quando estritamente baseado no cumprimento das necessidades das utentes. Esta forma de trabalhar pode ser benéfica, facultando à técnica/o saberes e procedimentos de que não disponha para a resolução de determinadas situações, permitindo-lhe ter apoio e orientação por parte da restante equipa.

Por outro lado, a partilha de informações confidenciais é uma forma de garantir que toda a equipa é conhecedora das questões particulares que enfrentam as utentes, possibilitando a todos os elementos da equipa a disponibilização de apoio adequado quando a/o técnica/o de referência não está disponível. A utente irá beneficiar de uma resposta homogénea por parte de todos os elementos da equipa.

Quando a/o técnica/o de referência é, também, a/o psicóloga/o da utente

Em algumas situações a/o técnica/o de referência é, também, a/o psicóloga/o³⁰, assumindo um duplo papel junto da

utente. Nessas situações, a pessoa tem acesso a informação que não pode partilhar com outros elementos da equipa da casa de abrigo e/ou com outros serviços. (à exceção de questões de foro legal) dado que essa informação foi facultada em sede de psicoterapia. No caso de se realizarem reuniões para discussão de casos, a/o psicóloga/o deve informar a utente sobre o tipo de informação que será abordada e qual o papel que a/o psicóloga/o irá desempenhar nessas reuniões. Solicitar autorização à utente deve constituir-se prática corrente da casa de abrigo. Estas fronteiras relativas aos papéis dos elementos da equipa da casa de abrigo devem ser igualmente respeitadas por outros / todos os elementos da equipa.

Partilhar informação com outros serviços

Quando é necessário partilhar informação pessoal de uma utente da casa de abrigo com outros serviços, sugere-se que se aplique o formulário de consentimento informado antes de se partilhar algum tipo de informação (com as devidas exceções identificadas no próprio formulário).

A partilha de informação com outros serviços deve assentar em princípios protocolados com esses serviços e deve cingir-se à informação estritamente necessária ao provimento específico da necessidade(s) da utente junto do serviço apropriado.

³⁰ O/A psicólogo/a deve seguir as orientações do Código Deontológico da Ordem dos Psicólogos.

Como se pode garantir a confidencialidade na partilha de informação com outros serviços?

Particular atenção deve ser tida quando se partilha informação pessoal relativa à utente com outros serviços. Assim, deve-se:

- Procurar saber sempre quem é a pessoa do outro serviço que nos está a pedir informação;
- Informar todas as pessoas que entrem em contacto com a casa de abrigo quanto ao dever de confidencialidade
- Recorrer a documentos que contenham palavra-passe conhecida pela/o técnica/o de referência na casa de abrigo e pela profissional do outro serviço com quem se irá partilhar informação;
- Evitar, sempre que possível, o envio de faxes contendo informação confidencial e garantindo que mais ninguém tem acesso ao fax para o qual está a enviar a informação.

O que fazer quando uma utente da casa de abrigo não autoriza a partilha de informação?

À exceção de questões de foro legal e em situações de risco, a utente que não autoriza, ou que anula o consentimento quanto à partilha de informação, deve ser informada quanto ao impacto dessa decisão no provimento das suas necessidades; deve, ainda, informar que a partir desse momento a casa de abrigo irá informar os restantes serviços envolvidos na prestação de apoio à utente quanto a essa situação.

Deve ter-se sempre em consideração que a partilha de informação deve atender à segurança e proteção da utente e das suas crianças.³¹

³¹ Adaptado de AVA (2007) *A basic guide to domestic violence information sharing*, disponível em: www.avaproject.org.uk/our-resources/good-practice-guidance--toolkits/a-basic-guide-to-domestic-violence-information-sharing-%282007%29.aspx; e de Homeless Agency & Progression Routes Initiative, *Case Management Guidebook, Appendix C Confidentiality guidance*. Disponível em: www.casemanagementguidebook.ie/Home/Welcome.aspx



Anexo 7 – Questionário de entrada

Obrigada por dispor do seu tempo para colaborar no preenchimento deste questionário. As suas respostas irão contribuir para melhorar o apoio prestado às mulheres que recorrem às Casas de Abrigo. A confidencialidade das suas respostas está garantida, pelo que ninguém saberá como respondeu a este questionário.

A. Apoio que pode vir a necessitar enquanto se encontra na Casa de Abrigo. De seguida encontra uma lista de aspetos/serviços em relação aos quais as mulheres podem necessitar de apoio no momento em que entram na Casa de Abrigo.

Por favor, coloque uma cruz apenas nos aspetos/serviços em que sente que precisa de apoio para:

- Permanecer segura
- Proteger-me do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor
- Planear a minha segurança
- Pôr em prática um plano de segurança, ou para o melhorar
- Quando precisar contactar com o meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor
- Perceber os efeitos que a violência doméstica tem em mim
- Conhecer/entender as causas da violência doméstica
- Obter apoio psicológico
- Ultrapassar emocionalmente as minhas experiências do passado
- Tomar decisões quanto ao meu futuro
- Informação e apoio em assuntos legais (exemplo, advogado, tribunal)
- Informação e apoio em relação à habitação/alojamento
- Informação e apoio em relação à minha saúde
- Informação e apoio sobre apoios financeiros / sociais
- Informação e apoio na área da formação/educação
- Informação e apoio sobre trabalho/emprego
- Outro. Por favor, especifique: _____

Para quem tem a seu cuidado filho/a(s) menor(es) de 18 anos responda também aos seguintes aspetos / serviços em que sente que precisa de apoio para:

- Proteger os meus filhos/ as minhas filhas do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor
- Planear a segurança dos meus filhos/ das minhas filhas
- Perceber os efeitos que a violência doméstica tem nos meus filhos/ nas minhas filhas
- Informação e apoio relativamente à escola dos meus filhos/ das minhas filhas
- Informação e apoio relativamente às atividades de tempos livres/lazer dos meus filhos/ das minhas filhas
- Informação e apoio nos cuidados de saúde aos meus filhos/ às minhas filhas
- Informação e ajuda para obter apoio psicológico para os meus filhos/ as minhas filhas

- Informação e apoio relativamente à guarda / custódia / responsabilidades parentais dos meus filhos/ das minhas filhas
- Informação e apoio sobre medidas de proteção para os meus filhos/ as minhas filhas
- Outro. Por favor, especifique: _____

B. Gostaríamos agora de saber mais sobre a sua experiência enquanto utente da Casa de Abrigo bem como sobre si. Não iremos utilizar qualquer informação que aqui nos dê que a possa identificar. Caso não se sinta confortável em responder a qualquer uma das seguintes perguntas, por favor deixe-a em branco.

a. Como soube da existência desta Casa de Abrigo? (pode escolher mais do que uma opção)

- Organização de apoio a mulheres vítimas de violência doméstica
- Assistente social
- Linha telefónica de emergência
- Família; amiga/o
- Autoridades policiais
- Médico/a; enfermeiro/a (Centro de Saúde/Hospital)
- Campanha de sensibilização (anúncios, publicidade). Por favor, diga-nos qual.
- _____

- Outro meio. Por favor, diga-nos qual.
- _____

b. Há quanto tempo se encontra nesta Casa de Abrigo? _____ (dias)

c. Se não tivesse tido a oportunidade de vir para a Casa de Abrigo, o que teria feito?

d. Já esteve noutra Casa de Abrigo? Sim Não

Se sim, quantas vezes? _____

e. Que idade tem?

- 16-17 anos 36-45 anos mais de 65 anos
- 18-25 anos 46-55 anos
- 26-35 anos 56-65 anos

f. Tinha a seu cuidado, até à entrada na Casa de Abrigo, filho/a (s) menores de 18 anos?

- Sim Não (passe, por favor, para a questão i.)

g. O(s) seu(s) filho(s)/ a(s) sua(s) filha(s) está/estão a viver consigo nesta Casa de Abrigo?

- Sim Não Uns/umas sim e outros/as não

h. Qual a sua relação com o / a agressor/a?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Marido / companheiro | <input type="checkbox"/> Namorado/a |
| <input type="checkbox"/> Ex-marido / ex-companheiro | <input type="checkbox"/> Ex-namorado/a |
| <input type="checkbox"/> Pai | <input type="checkbox"/> Outro elemento da família |
| <input type="checkbox"/> Mãe | |

Comentários:

Agradecemos a sua preciosa colaboração!



Anexo 8 – Questionário de saída

Obrigada por dispor do seu tempo para colaborar no preenchimento deste questionário. As suas respostas irão contribuir para melhorar o apoio prestado às mulheres que recorrem às Casas-Abrigo. A confidencialidade das suas respostas está garantida, pelo que ninguém saberá como respondeu a este questionário.

1ª Parte: Apoio recebido na Casa de Abrigo.

De seguida encontra uma lista de aspetos/serviços em relação aos quais as mulheres podem necessitar de apoio enquanto estão na Casa de Abrigo.

Por favor, assinale com um círculo o número que melhor descreve o apoio que teve em cada uma das situações referidas, tendo em atenção que:

Todo (3) = tive todo o apoio que necessitei

Algun (2) = apenas tive algun do apoio de que necessitei

Nenhum (1) = não tive o apoio de que necessitava

Não necessitei de apoio (0) = não necessitei de apoio

Exemplo:

	Todo	Algun	Nenhum	Não necessitei de apoio
Proteger os meus filhos/as minhas filhas	3	2	1	0



	Todo	Algum	Nenhum	Não necessitei de apoio
Permanecer segura	3	2	1	0
Proteger-me do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Planear a minha segurança	3	2	1	0
Para pôr em prática um plano de segurança, ou para o melhorar	3	2	1	0
Quando precisei contactar com o meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Perceber os efeitos que a violência doméstica tem em mim	3	2	1	0
Conhecer/entender as causas da violência doméstica	3	2	1	0
Obter apoio psicológico	3	2	1	0
Ultrapassar emocionalmente as minhas experiências do passado	3	2	1	0
Tomar decisões quanto ao meu futuro	3	2	1	0
Informação e apoio em assuntos legais (exemplo, advogado, tribunal)	3	2	1	0
Informação e apoio em relação à habitação / alojamento	3	2	1	0
Informação e apoio sobre apoios financeiros/ sociais	3	2	1	0
Informação e apoio em relação à minha saúde	3	2	1	0
Informação e apoio na área da formação / educação	3	2	1	0
Informação e apoio sobre trabalho / emprego	3	2	1	0
Para quem tem a seu cuidado filho/a(s) menor(es) de 18 anos responda também ao apoio recebido quanto aos seguintes aspetos/serviços				
Proteger os meus filhos/ as minhas filhas do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Planear a segurança dos meus filhos/ das minhas filhas	3	2	1	0
Perceber os efeitos que a violência doméstica tem nos meus filhos / nas minhas filhas	3	2	1	0
Informação e apoio relativamente à escola dos meus filhos / das minhas filhas	3	2	1	0
Informação e apoio relativamente às atividades de tempos livres / lazer dos meus filhos / das minhas filhas	3	2	1	0
Informação e apoio nos cuidados de saúde dos meus filhos / das minhas filhas	3	2	1	0
Informação e ajuda para obter apoio psicológico para os meus filhos / as minhas filhas	3	2	1	0
Informação e apoio relativamente à guarda / custódia / responsabilidades parentais do/a(s) meu / minha(s) filho/a(s)	3	2	1	0
Informação e apoio sobre medidas de proteção para o/a(s) meu / minha(s) filho/a(s)	3	2	1	0

Comentários:

2ª Parte: Resultados

Em seguida, apresentamos um conjunto de mudanças que algumas mulheres podem sentir durante a sua estadia na Casa de Abrigo.

Para cada uma das situações, assinale o número que melhor descreve a mudança pessoal que sentiu e que resultou do apoio que tem recebido na Casa de Abrigo.

	Muito	Algum	Nenhum	Não se aplica a mim
Sinto-me mais segura	3	2	1	0
Sinto-me mais protegida da violência do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Sinto-me mais capaz de estabelecer/lidar com o contacto do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Sinto-me mais confiante na tomada de decisões	3	2	1	0
Sinto-me mais capaz em conseguir o que preciso para mim	3	2	1	0
Tenho mais informação sobre coisas / assuntos que me podem ser úteis	3	2	1	0
Tenho mais formas/meios de me manter segura / protegida	3	2	1	0
Entendo melhor as causas da violência doméstica	3	2	1	0
Percebo melhor os efeitos que a violência doméstica teve em mim	3	2	1	0
Estou mais capaz para lidar / reagir à violência doméstica sobre mim	3	2	1	0
Para quem tem a seu cuidado filho/a(s) menor(es) de 18 anos responda também aos seguintes aspetos/serviços				
Os meus filhos/ as minhas filhas sentem-se mais protegidos/as da violência do meu (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Sinto-me mais capaz em conseguir o que preciso para os meus filhos / as minhas filhas	3	2	1	0
Tenho mais formas/meios de manter seguros / protegidos os meus filhos/ as minhas filhas	3	2	1	0
Percebo melhor os efeitos que a violência doméstica teve nos meus filhos / nas minhas filhas	3	2	1	0

Comentários:



3ª Parte: Interação com a equipa da Casa de Abrigo

Nesta parte, gostaríamos de saber a sua opinião em relação à forma como sentiu que tem sido tratada pelas **peçoas que trabalham na Casa de Abrigo**. Tal como já referimos, ninguém ficará a conhecer as suas respostas.

	Muito	Alguma coisa	Não se preocupam	Não se aplica a mim
Sinto que se preocupam comigo	3	2	1	0
Sinto que me ouvem	3	2	1	0
Sinto que respeitam a minha privacidade	3	2	1	0
Sinto que me apoiam	3	2	1	0
Sinto que valorizam as minhas opiniões	3	2	1	0
Sinto que respeitam a minha decisão quanto ao meu relacionamento com o (ex)marido / (ex)companheiro / outro agressor	3	2	1	0
Sinto que respeitam outras decisões que eu tenha tomado	3	2	1	0
Sinto que me deram todo o apoio de que precisei	3	2	1	0
Sinto que tiveram tempo suficiente para mim	3	2	1	0
Sinto que me respeitam em relação à minha etnia / raça / nacionalidade	3	2	1	0
Sinto que respeitam a minha orientação sexual	3	2	1	0
Sinto que me respeitam independentemente da minha idade	3	2	1	0
Sinto que respeitam as minhas crenças religiosas	3	2	1	0

Comentários:

4ª Parte: Questões Adicionais

Aqui, gostaríamos de saber mais sobre a sua experiência enquanto utente da Casa de Abrigo bem como alguns pormenores sobre si. Não iremos utilizar qualquer informação que aqui nos dê que a possa identificar. Caso não se sinta confortável em responder a qualquer uma das seguintes perguntas, por favor deixe-a em branco.

a. Como soube da existência desta Casa de Abrigo? (pode escolher mais do que uma opção)

- Organização de apoio a mulheres vítimas de violência doméstica
- Assistente social
- Linha telefónica de emergência
- Família; amiga/o
- Autoridades policiais
- Médico/a; enfermeiro/a (Centro de Saúde/Hospital)
- Campanha de sensibilização (anúncios, publicidade). Por favor, diga-nos qual.

- Outro meio. Por favor, diga-nos qual.

b. Há quanto tempo se encontra nesta Casa de Abrigo? ___ anos, ___ meses, ___ dias



c. Se não tivesse tido a oportunidade de vir para a Casa de Abrigo, o que teria feito?

d. Já esteve noutra Casa de Abrigo? Sim Não

Se sim, quantas vezes? _____

e. Que idade tem?

- | | | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 16-17 anos | <input type="checkbox"/> 36-45 anos | <input type="checkbox"/> mais de 65 anos |
| <input type="checkbox"/> 18-25 anos | <input type="checkbox"/> 46-55 anos | |
| <input type="checkbox"/> 26-35 anos | <input type="checkbox"/> 56-65 anos | |

f. Tinha a seu cuidado, até à entrada na Casa de Abrigo, filho/a (s) menores de 18 anos?

- Sim Não (passe, por favor, para a questão h.)

g. O(s) seu(s) filho(s)/ a(s) sua(s) filha(s) está/estão a viver consigo nesta Casa de Abrigo?

- Sim Não Uns/umas sim e outros/as não

h. Qual a sua relação com o / a agressor/a?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Marido / companheiro | <input type="checkbox"/> Namorado/a |
| <input type="checkbox"/> Ex-marido / ex-companheiro | <input type="checkbox"/> Ex-namorado/a |
| <input type="checkbox"/> Pai | <input type="checkbox"/> Outro elemento da família |
| <input type="checkbox"/> Mãe | |

i. Quem tomou a iniciativa de sair da Casa de Abrigo?

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Eu | <input type="checkbox"/> Ambas |
| <input type="checkbox"/> Equipa técnica da Casa de Abrigo | <input type="checkbox"/> Não sei / Não responde |

j. Recomendaria esta Casa de Abrigo a outra mulher que necessitasse deste tipo de apoio?

- Sim Não

k. Na sua opinião, como pode ser melhorada a qualidade dos serviços prestados na Casa de Abrigo?

Agradecemos a sua preciosa colaboração!



Anexo 9 – Formação de intervenientes: Conteúdos programáticos

A formação técnica e relacional do pessoal afeto à casa de abrigo é um dos fatores mais decisivos no sucesso da intervenção com mulheres vítimas de violência doméstica. Trata-se de uma realidade multidimensional que requer uma intervenção específica, envolvendo áreas de saber diversificadas (psicologia, política social, direito, entre outras) e onde o trabalho em equipa e em rede se reveste de particular acuidade. Desta forma, torna-se pertinente o desenvolvimento de abordagens formativas e a construção de conteúdos programáticos que facilitem a criação de competências específicas para cada grupo de interventores/as como, ainda, transversais que permitam uma visão holística do fenómeno e a prossecução de um trabalho em ambiente multidisciplinar.

O referencial de formação proposto pela CIG quanto aos cursos de formação de técnicos/as de apoio a vítimas é bem um exemplo de uma proposta formativa estruturada e abrangente que importa considerar.

A proposta que aqui apresentamos, tendo por base esse referencial, assenta num conjunto de princípios e objetivos, e procura ter um enfoque específico face às diferentes tipologias de interventores/as em contexto de casa de abrigo. Importa, não obstante, ter presente que a realização de um diagnóstico de necessidades é fundamental para adequar a formação aos objetivos que se pretendem atingir.

PRINCÍPIOS

Formação modular – a estrutura por módulos permite a adequação da oferta formativa ao grupo e às necessidades específicas;

Participação ativa – o recurso a metodologias pedagógicas que procurem o desenvolvimento de competências profissionais e de capacidades relacionais, assentes em técnicas ativas, revela-se particularmente interessante e adequado;

Formação contínua – a periodicidade da formação e a reciclagem de conhecimentos é fundamental para a atualização desses mesmos conhecimentos;

Aplicação prática – a formação deve contribuir para o “saber fazer”, pelo que a dimensão prática é fundamental.

OBJETIVOS

Para além dos objetivos específicos correspondentes a cada programa de formação e a cada módulo, a formação deve procurar ter como objetivos gerais:

- Melhorar a intervenção realizada junto de mulheres e crianças, vítimas de violência doméstica;
- Contribuir para o desenvolvimento de competências profissionais e relacionais para lidar com situações de violência doméstica;
- Manter informadas e atualizadas as equipas que intervêm junto de vítimas de violência doméstica;



- Promover a reflexão sobre o fenómeno da violência doméstica;
- Clarificar funções na intervenção em contexto de casa de abrigo.

MÓDULOS FORMATIVOS

Na formação inicial, importará abordar quais os objetivos de uma casa de abrigo, havendo, também, alguns aspetos que importa considerar para determinadas funções.

Intervenientes: Elementos da equipa técnica (psicólogos/as / assistentes sociais / educadoras/es, entre outras pessoas técnicas)

No âmbito das funções de assistente social, é necessário um desenvolvimento particular de competências relacionais e de comunicação que permitam facilitar o processo de apoio bem contribuir para o empoderamento das mulheres. É, pois, importante a implementação de programas de formação que apostam no treino relacional e na construção de programas de autonomização bem como na avaliação de necessidades e de competências das utentes por forma a estas/es profissionais sejam capazes de identificar respostas e colocar desafios adequados a cada utente.

Módulo ‘A violência doméstica na perspetiva das mulheres vítimas em relações de intimidade’

- Crenças, estereótipos e atitudes face à problemática da violência doméstica;
- Distinção conceptual entre violência de género e violência doméstica;
- Definição e formas de violência nas relações de intimidade;
- Dinâmicas e processos associados à violência nas relações de intimidade:
 - Ciclo da Violência;
 - Características psicossociais das vítimas.

Módulo ‘A intervenção com vítimas de violência doméstica’

- Referencial mínimo padronizado e comum de atuação: Princípios reguladores da intervenção;
- Técnicas para intervenção em crise;
- Reconhecimento das especificidades e dificuldades na intervenção em situações de violência doméstica:
 - Identificação das necessidades das vítimas de violência;
 - Informação sobre trauma, resiliência e sobrevivência;
 - Técnicas de empoderamento;



- Interpretação e compreensão dos sinais de alerta quanto a eventuais saídas não planeadas.

Módulo 'Intervenção com crianças e jovens'

- Conceito de criança e jovens e etapas de desenvolvimento;
- Avaliação da inicial da condição da criança / jovem;
- Impactos, diretos e indiretos, da violência doméstica;
- Intervenção pedagógica na casa de abrigo.

Módulo 'Trabalho em equipa no apoio às vítimas'

- O trabalho em equipa: definição de funções da equipa técnica e clarificação do papel da equipa de ajudantes de ação direta;
- O trabalho em equipa – técnicas de comunicação e partilha de informação entre diferentes interventores/as em casa de abrigo;
- Estratégias para resolução de conflitos – conflitos entre utentes, conflitos entre utentes e ajudantes de ação direta, conflitos entre ajudantes de ação direta e elementos da equipa técnica;
- Importância da planificação, supervisão e avaliação com vista a um melhor desempenho da equipa.

Módulo 'Trabalho em rede no apoio às vítimas'

- A rede nacional de apoio às vítimas de violência doméstica;
- As diferentes instituições envolvidas na intervenção em situações de violência doméstica: Saúde; Justiça; Habitação; Emprego; Escola;
- Recursos locais e trabalho na comunidade local;
- Obstáculos e desafios à interação institucional;
- Trabalho em equipas interinstitucionais;
- Comunicação interinstitucional.

Módulo 'Enquadramento jurídico-penal'

- Disposições internacionais e europeias no âmbito da violência de género / violência doméstica;
- Legislação nacional sobre violência doméstica;
- Medidas de proteção às vítimas de violência doméstica;
- Aplicação de medidas para proteção de testemunhas em processo penal;
- Indemnização às vítimas de crimes violentos;



- O adiantamento pelo Estado da indemnização devida às vítimas de violência doméstica;
- O apoio judiciário;
- Garantia de alimentos devidos a menores;
- O divórcio e as responsabilidades parentais;
- A união de facto.

Módulo ‘Esgotamento profissional / Burnout’

- O risco de *burnout* e o apoio à equipa de profissionais;
- Da prevenção à gestão do *burnout*, fatores de risco e de proteção.

Intervenientes: Elementos da equipa técnica – Juristas

Estratégias de comunicação são fundamentais para o trabalho de facilitação da relação entre as mulheres e o sistema judicial, sistema não raras vezes pouco sensível à problemática da violência doméstica. Situações como a regulação das responsabilidades parentais, os procedimentos do processo-crime (suspensão provisória do processo, possibilidade de não falar em tribunal, etc.) são situações que podem, por vezes, ser difíceis de compreender por parte das mulheres; ainda, por vezes a tomada de decisão relativa a questões judiciais por parte das vítimas ocorre sem que as mesmas tenham toda a informação disponível. É neste sentido que a facilitação de uma linguagem jurídica adaptável às vítimas e a preparação para o longo percurso na justiça são fundamentais.

Módulo ‘A violência doméstica numa perspetiva compreensiva’

- Crenças, estereótipos e atitudes face à problemática da violência doméstica;
- Dinâmicas e processos associados à violência nas relações de intimidade:
 - Ciclo da Violência;
 - Características psicossociais das vítimas.
- A especificidade do crime de violência doméstica: principais dimensões envolvidas;
- Condição emocional das mulheres vítimas de violência;
- Recaídas: causas e impactos.

Módulo ‘O impacto do sistema judicial nos processos de violência doméstica’

- Sistema judicial – a perceção das vítimas;
- As várias dimensões jurídicas envolvidas em processos e situações de violência doméstica;
- Da lei à prática – identificação de principais obstáculos e eventuais formas de os superar;



- Obstáculos e desafios que se colocam às vítimas de violência doméstica no decurso de processos judiciais – perceção de segurança, perceção do impacto de (eventuais) resultados;
- Estratégias para uma comunicação objetiva: Técnicas de comunicação, adequação às situações em concreto (recurso a uma linguagem acessível) e regras da comunicação empática;
- O apoio à vítima em tribunal.

Intervenientes: Elementos da equipa de ajudantes de ação direta

Um ponto absolutamente central na formação destas profissionais é a preocupação com as questões de confidencialidade. Este aspeto torna-se muito importante na prevenção de conflitos e na confiança das utentes naquilo que se pode abordar no interior da casa de abrigo. Simultaneamente, o facto de serem estas profissionais aquelas que mais tempo passam em contexto de casa de abrigo, o desenvolvimento de competências ao nível da comunicação e da resolução de conflitos é particularmente relevante.

Módulo 'Abordagem compreensiva do fenómeno da violência doméstica'

- Conceito de violência doméstica;
- Contextualização da violência doméstica;
- Crenças, estereótipos e atitudes face à problemática da violência doméstica;
- Violência doméstica: consequências e impactos.

Módulo 'Vítimas de violência doméstica'

- Dinâmicas e processos associados à violência nas relações de intimidade:
 - Ciclo da Violência;
 - Características das vítimas.
- Necessidades mais comuns a vítimas de violência doméstica;
- Condição emocional das mulheres vítimas de violência;
- Recaídas: causas e impactos.

Módulo 'A importância da relação com crianças e jovens'

- Impactos, diretos e indiretos, da violência doméstica em crianças e jovens;
- Reações emocionais e comportamentais em crianças e jovens expostas a situações de violência doméstica;
- Estratégias de comunicação com crianças e jovens;
- A interação com crianças / jovens e mães e as competências parentais.



Módulo ‘ Comunicação e trabalho em equipa’

- Tipos de comunicação;
- A importância da comunicação nas relações interpessoais;
- Estratégias de comunicação com as utentes / crianças e jovens / equipa técnica;
- Saber escutar como parte da comunicação;
- Comunicação no interior da organização – definição de papéis e funções;
- Trabalho em equipa – estratégias para uma comunicação positiva;
- Reconhecer um conflito;
- Estratégias para resolução de conflitos – conflitos entre utentes, conflitos entre utentes e ajudantes de ação direta, conflitos entre ajudantes de ação direta e elementos da equipa técnica.

Módulo ‘Confidencialidade e princípios éticos’

- Definição de confidencialidade e a sua importância no trabalho com utentes. A política de confidencialidade da casa de abrigo;
- Confidencialidade dentro da casa – o uso responsável da informação;
- Confidencialidade fora da casa – a relação com a comunidade;
- Princípios éticos fundamentais no trabalho com vítimas de violência doméstica.

Módulo ‘Esgotamento profissional / *Burnout*’

- O risco de *burnout* e o apoio à equipa de profissionais;
- Da prevenção à gestão do *burnout*, fatores de risco e de proteção.



Anexo 10 – Plano de apoio às reuniões entre a casa de abrigo e outros serviços

Área de apoio	Resultado previsto	Ação a empreender	Pessoa / organização responsável	Data prevista para a obtenção do resultado	Resultado, obstáculos ou barreiras



Referências bibliográficas

Convenções e Declarações Internacionais

ONU (1949). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Disponível em: <http://dre.pt/comum/html/legis/dudh.html>

Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (2003). *Convenção para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) e Protocolo opcional à CEDAW*. Lisboa: CIDM.

Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres (2001). *Plataforma de acção de Pequim 1995: iniciativas e acções futuras: igualdade de género, desenvolvimento e paz para o século XXI*. Lisboa: Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.

ONU (1993), *Declaração sobre a Eliminação da Violência contra as Mulheres*, Resolução 48/104 da Assembleia Geral das Nações Unidas de 20 de Dezembro de 1993. Disponível em: http://direitoshumanos.gddc.pt/3_4/IIIPAG3_4_7.htm

CoE (2013), *Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica*. Edição portuguesa – Lisboa: CIG, Presidência do Conselho de Ministros

União Europeia

Carta dos Direitos Fundamentais da União Europeia (2000/C364/01). Disponível em: http://www.europarl.europa.eu/charter/pdf/text_pt.pdf

Estratégia para a igualdade entre homens e mulheres 2010-2015, SEC (2010) 1079; SEC (2010) 1080. Disponível em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0491:FIN:PT:PDF>

Plano de Ação de Estocolmo (2010) Bruxelas, 20.4.2010, COM (2010) 171 final. Disponível em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0171:FIN:PT:PDF>

Programa de Estocolmo (2010/C 115/01). Disponível em: <http://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:115:0001:0038:pt:PDF>

Agenda 20/20; 3.3.2010. Disponível em: http://ec.europa.eu/portugal/comissao/destaques/20100303_europa_2020_pt.htm

Resolução do Parlamento Europeu, de 26 de Novembro de 2009, sobre a eliminação da violência contra as mulheres. Disponível em:

www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=//EP//TEXT+TA+P7-TA-20090098+0+DOC+XML+V0//PT

Resolução do Parlamento Europeu, de 11 de junho de 1986, Sobre a violência contra as mulheres - Jornal Oficial da União Europeia C 176, de 14.07.1986

Resolução do Parlamento Europeu, de 6 de outubro de 1997, Sobre a necessidade de desenvolver na União Europeia uma campanha de recusa total da violência contra as mulheres - Jornal Oficial da União Europeia C 304, de 06.10.1997

Resolução do Parlamento Europeu, de 21 de junho de 1999, Sobre a violência contra as mulheres e o programa Daphne - Jornal Oficial da União Europeia C 175, de 21.06.1999

Resolução do Parlamento Europeu, de 2 de fevereiro de 2006, Sobre a atual situação e eventuais futuras ações em matéria de combate à violência contra as mulheres (2004/2220(INI))- Jornal Oficial da União Europeia C 287E, de 24.11.2006

Resolução do Parlamento Europeu, de 24 de novembro de 2006, Sobre a atual situação e eventuais futuras ações em matéria de combate à violência contra as mulheres (2004/2220(INI)) - Jornal Oficial da União Europeia C 288E/66, de 25.11.2006

Decisão n.º 779/2007/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de junho de 2007 - Jornal Oficial da União Europeia, L 173/19, de 03.07.2007 Estabelece para o período de 2007 a 2013 um programa específico de prevenção e de combate à violência contra as crianças, os jovens e as mulheres e de proteção das vítimas e dos grupos de risco (programa Daphne III) no âmbito do programa geral Direitos Fundamentais e Justiça

Declaração do Parlamento Europeu, de 22 de abril de 2009, Sobre a campanha «Diga NÃO à violência contra as mulheres» - Jornal Oficial da União Europeia C 184E/131, de 08.07.2010

Resolução do Parlamento Europeu, de 26 de novembro de 2009, Sobre a eliminação da violência contra as mulheres - Jornal Oficial da União Europeia C 285E/53, de 21.10.2010

Parecer do Comité das Regiões, de 27 de março de 2010, Sobre o tema Ações prioritárias dos órgãos de Poder Local e Regional para prevenir a violência contra as mulheres e melhorar o apoio às vítimas - Jornal Oficial da União Europeia C 79/7, de 27.03.2010

Resolução do Parlamento Europeu, de 5 de abril de 2011, Sobre prioridades e definição de um novo quadro político comunitário em matéria de combate à violência contra as mulheres (2010/2209(INI)) - Jornal Oficial da União Europeia C 296E/26, de 02.10.2012



Diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, que estabelece normas mínimas relativas aos direitos, ao apoio e à proteção das vítimas da criminalidade e que substitui a Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho

Legislação nacional

- Despacho n.º 6810-A/2010, de 16 de abril, que define os requisitos e qualificações necessários à habilitação das pessoas técnicas de apoio à vítima.
- Lei 112/2009, de 16 de Setembro - Regime jurídico de prevenção da violência doméstica, proteção e assistência às suas vítimas
- Lei 104/2009, de 14 de Setembro – Indemnização às vítimas de violência doméstica
- Lei 61/1991, de 13 de Agosto – Proteção às mulheres vítimas de violência
- Decreto Regulamentar nº 1/2006, de 25 de janeiro

V Plano Nacional de Prevenção e Combate à Violência Doméstica e de Género, 2014 -2017

Monografias

Abrahams, H. (2006). *Support Work in Refuges*, Joint briefing by Women’s Aid and the Domestic Violence Research Group. Bristol: University of Bristol

APAV (2010). *Manual Alcipe - Para o Atendimento de Mulheres Vítimas de Violência*.

Disponível em: www.apav.pt/apav_v2/images/pdf/ManualAlcipe.pdf

Associação Portuguesa de Mulheres Juristas (2005). *Ousar vencer a violência sobre as mulheres na família: guia de boas práticas*, APMJ-Associação Portuguesa de Mulheres Juristas.

CIG (2009). *Violência doméstica: encaminhamento para casa de abrigo*, Lisboa: CIG.

Costa, Dália (2010). *A intervenção em parceria na violência conjugal contra as mulheres: Um modelo inovador?* Tese de doutoramento em sociologia, Lisboa: Universidade Aberta.

Disponível em: <https://repositorioaberto.uab.pt/bitstream/10400.2/1813/2/D%C3%A1lia%20Costa.pdf>

Farmer, K. *et al* (2013a). *Comparative analysis of perceptions of domestic violence counselling: Counsellors and clients*, Wolverhampton: The Haven Wolverhampton.

Disponível em:

www.dvcounselling.eu/images/report%201%20counselling%20survivors.pdf

Farmer, K. *et al* (2013b). *Grant makers guidelines*, Wolverhampton: The Haven Wolverhampton. Disponível em:

www.dvcounselling.eu/images/grant%20makers%20guidelines.pdf



- Farmer, K. et al (2013c). *Counselling Approaches for victims of domestic violence: A literature review*, Wolverhampton: The Haven Wolverhampton. Disponível em: www.dvcounselling.eu/images/report%203%20counselling%20approaches.pdf
- Feiteira, Liliana (2011). *Manual de avaliação de risco*, Lisboa: Instituto Superior de Ciências da Saúde Egas Moniz e DIAP de Lisboa. Disponível em: www.pgdlisboa.pt/diap/docdiap/files/Manual_avaliacao_risco_vd.pdf
- Grupo I Vítimas da RIVS (2011). *Guia para o atendimento e intervenção em rede*, Sintra: AMCV, disponível em: www.cm-sintra.pt/NoticiaDisplay.aspx?ID=6517
- ISS (2013). *Guia Prático – Apoios Sociais – Vítimas de Violência Doméstica*, Lisboa: Instituto de Segurança Social, I.P.. Disponível em: www4.seg-social.pt/documents/10152/27255/apoios_sociais_vitimas_violencia_domestica
- Kelly, Liz (2008). *Combating violence against women: minimum standards for support services*, Estrasburgo: Council of Europe. Disponível em: www.coe.int/t/dg2/equality/domesticviolencecampaign/Source/EG-VAW-CONF%282007%29Study%20rev.en.pdf
- Lopes, M., Gemito, L. e Pinheiro, F. (coord.) (2012). *Violência Doméstica, Manual de Recursos para a Rede de Intervenção Integrada do Distrito de Évora*, Évora: Universidade de Évora. Disponível em: http://dspace.uevora.pt/rdpc/bitstream/10174/7238/1/Viol%C3%Aancia%20Domestica_Manual_Recursos%20RIIDE-c%C3%B3pia.pdf
- Pereira et al (2013). *Rede segura, Roteiro de intervenção nos casos de violência doméstica*, Cascais: Fórum Municipal de Cascais contra a Violência Doméstica, brevemente disponível em: www.redesocialcascais.net/
- Redondo, J., Pimentel, I. e Correia, A. (coord.) (2012). *Manual SARAR - sinalizar, apoiar, registar, avaliar, referenciar: uma proposta de manual para profissionais de saúde na área da violência familiar / entre parceiros íntimos*, Coimbra. Disponível em: <http://material.violencia.online.pt//CONTEUDOS/SARAR/Manual%20SARAR%20site.pdf>
- Taylor, Katy (2013). *A growing crisis of unmet need -What the figures alone don't show you*, Bristol: Women's Aid. Disponível em: www.womensaid.org.uk/page.asp?section=00010001001400130004§ionTitle=Growing+Crisis+of+Unmet+Need
- Worrall, A., Boylan, J. e Roberts, D. (2008) *Children's and young people's experiences of domestic violence involving adults in a parenting role*. Research briefing n. 25, june 2008, Londres: Social Care Institute for Excellence. Disponível em: www.scie.org.uk/publications/briefings/files/briefing25.pdf

Sites consultados

Associação de Mulheres contra a Violência – www.amcv.org.pt

Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – www.apav.pt

Comissão para a Cidadania e para a Igualdade de Género – www.cig.gov.pt

European Women’s Lobby – www.womenlobby.org

Homeless Agency & Progression Routes Initiative, *Case Management Guidebook*. Disponível em: www.casemanagementguidebook.ie/Home/Welcome.aspx

Plataforma Portuguesa para os Direitos das Mulheres – www.plataformamulheres.org.pt

Project AVA (Against Violence and Abuse)- www.avaproject.org.uk/

The Haven Wolverhampton - www.havenrefuge.org.uk/

União de Mulheres Alternativa Resposta – www.umarfeminismos.org

Women Against Violence in Europe - www.wave-network.org/

