

**EVOLUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA NA ÁREA DA  
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:  
ÚLTIMOS 10 ANOS CONTADOS POR PROFISSIONAIS**

Ana Alexandra Bernardo Soares de Almeida

**Dissertação de Mestrado em  
Estudos sobre as Mulheres - Sociedade e Cultura**

Versão corrigida e melhorada após defesa pública

**MAIO, 2019**

**EVOLUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA NA ÁREA DA  
VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:  
ÚLTIMOS 10 ANOS CONTADOS POR PROFISSIONAIS**

Ana Alexandra Bernardo Soares de Almeida

**Dissertação de Mestrado em  
Estudos sobre as Mulheres - Sociedade e Cultura**

**MAIO, 2019**

**Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Estudos sobre as Mulheres – Sociedade e Cultura, realizada sob a orientação científica de Professor Doutor Manuel Lisboa**

*A quem  
ainda acredita.*

## AGRADECIMENTOS

---

Palavras breves para longas horas.

Em passo de corrida e tentando respeitar a cronologia dos acontecimentos:

À Direção da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, Teresa Fragoso e Carlos Duarte que, para valorizar a intervenção na área da Igualdade de Género e cada profissional que a essa missão se dedica, incentivou e ofereceu condições para que este trabalho se realizasse. Serão um exemplo para muitos. E fundamentais para mim enquanto estudante e profissional.

Ao corpo de professoras e professores que, com a sua dedicação a uma causa, souberam partilhar as melhores palavras para inspirar gerações de estudantes que por si passam.

Às colegas que me foram ora empurrando, ora puxando, para que não esmorecesse. Um agradecimento especial à Sunny Reis, companheira de jornada e que ficará, seguramente, para a vida.

À equipa da CIG, em particular à Marta, Cláudia, Sara, Alexandra e Anabela que, com paciência e generosidade, aceitaram as minhas necessidades e deram o suporte necessário.

Às colegas das Estruturas de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica, incansáveis na sua missão, que oferecerem o seu conhecimento e o seu tempo para apoiar este trabalho.

Ao meu núcleo pela sorte de ter um. E pelas horas infindas onde a dedicação à tese tudo justificou. Για σένα.

Ao Professor Doutor Manuel Lisboa que nunca desistiu de mim. Sem a sua persistência, não teria tido oportunidade de escrever, aqui, estas palavras.

E agradecer saberá sempre a pouco.

## **EVOLUÇÃO DA POLÍTICA PÚBLICA NA ÁREA DA VIOLÊNCIA DOMÉSTICA:**

### **ÚLTIMOS 10 ANOS CONTADOS POR PROFISSIONAIS**

Ana Alexandra Bernardo Soares de Almeida

#### **PALAVRAS-CHAVE E RESUMO / KEYWORDS AND SUMMARY**

---

Palavras-Chave: Estruturas; Apoio; Vítima; Violência Doméstica.

Keywords: Structures; Support; Victim; Domestic violence.

Este projeto de tese procura desvendar as percepções relativas à evolução e implementação da política pública na área da Violência Doméstica em Portugal. O reconhecimento e crítica social do fenómeno conduziram a um progressivo investimento do Estado Português no combate à Violência Doméstica.

Pretende fazer um enquadramento evolutivo das políticas públicas na sua relação com a criação e territorialização de respostas na área do atendimento e acolhimento a vítimas de violência doméstica. Objetivo transversal será sempre o de auscultar profissionais que trabalham na área do atendimento e acolhimento de vítimas de Violência Doméstica sobre as maiores evoluções e desafios da intervenção na área da Violência Doméstica.

This thesis aims to unveil perceptions regarding the evolution and implementation of public policy in the area of Domestic Violence in Portugal. The recognition and social criticism of the phenomenon led to a progressive investment of the Portuguese State in the fight against Domestic Violence.

It intends to make an evolutionary framework of public policies, its relation with the creation and territorialization of responses in the area of care and shelter for victims of domestic violence as well as to listen to the professionals who work in the area of care and shelter of victims of Domestic Violence on which were the major evolutions and challenges of intervention in the area of Domestic Violence.

## LISTA DE ABREVIATURAS

---

CI – Convenção de Istambul

CIG – Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género

NAV – Núcleo de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica

SEAPI – Secretária de Estado para os Assuntos Parlamentares e Igualdade

SECI – Secretária de Estado para a Cidadania e a Igualdade

TAV – Técnica/o de apoio a vítimas

# Conteúdo

---

AGRADECIMENTOS.....	5
PALAVRAS-CHAVE E RESUMO / KEYWORDS AND SUMMARY .....	6
LISTA DE ABREVIATURAS .....	7
CAPÍTULO 1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DO TEMA .....	10
Pertinência e motivação .....	10
CAPÍTULO 2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO .....	11
Evolução sócio histórica da defesa dos direitos da mulher em Portugal .....	11
Diálogo entre a Sociedade Civil e o Estado Português.....	11
Da evolução na Política Pública .....	16
Compromissos Internacionais.....	20
Nações Unidas.....	20
Conselho da Europa .....	21
União Europeia .....	22
CAPÍTULO 3. OBJETO DE ESTUDO.....	24
CAPÍTULO 4. ESTRATÉGIA DE INVESTIGAÇÃO.....	25
Da metodologia.....	25
CAPÍTULO 5. PERSPETIVA DE TAV QUE TRABALHAM EM ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: PASSADO, PRESENTE, (QUE) FUTURO .....	27
5.1 TERRITÓRIO .....	28
5.2 ENTIDADE .....	31
5.3 PROFISSIONAL.....	32
5.4 POLÍTICA PÚBLICA .....	34
CONCLUSÕES.....	47
BIBLIOGRAFIA .....	51
ANEXOS .....	56
1. Questionário Caracterização .....	56
2. Guião orientador de entrevista.....	62
3. Declaração de Consentimento .....	64
4. Resultados Questionário .....	65
5. Transcrição de Entrevistas.....	75
ENTREVISTA 1.....	75
ENTREVISTA 2.....	85
ENTREVISTA 3.....	94
ENTREVISTA 4.....	102

ENTREVISTA 5.....	108
ENTREVISTA 6.....	121
ENTREVISTA 7.....	131
ENTREVISTA 8.....	139
ENTREVISTA 9.....	146
ENTREVISTA 10.....	151
6. ANÁLISE DO CONTEÚDO .....	168

## CAPÍTULO 1. APRESENTAÇÃO E FUNDAMENTAÇÃO DO TEMA

---

### Pertinência e motivação

*Telefone que não pára de tocar.*

São profissionais com dúvidas, vítimas com necessidades, chefias com orientações. Crise é um meio que técnicas e técnicos de apoio à vítima se habituaram a tratar por tu. Crise é o seu palco.

Quando iniciei missão na Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, o acompanhamento das Estruturas de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica era parte relevante do conjunto de responsabilidades que assumi. Foi então que comecei a perceber como se desenvolvia o trabalho destas equipas no território: do atendimento a vítimas de violência doméstica à longa missão de mudar mentalidades e preparar profissionais para uma intervenção mais especializada.

E de 2015 até aos dias de hoje, fui percebendo as evoluções e ritmos impressos pelas políticas públicas que a monitorização mais distante não consegue compreender no seu todo. Auscultei narrativas de profissionais de apoio à vítima que trabalham nas Estruturas de Atendimento e que acolhem esta necessidade de melhoria da intervenção com os recursos disponíveis. E nem sempre é fácil. Mas já foi pior, dizem. E estas narrativas são um espólio que, acredito, não deve ser perdido. Foi isso que me motivou a trabalhar a questão da implementação das políticas públicas na área da violência doméstica em Portugal, em particular na área das Estruturas de Atendimento. Porque são os/as profissionais que têm a gestão das situações mais críticas, que procuram encontrar as soluções mais criativas e adequadas às necessidades e de quem é esperado que tenha todas as respostas. A sua perspetiva da evolução das políticas públicas é essencial para perceber as reais potencialidades e dificuldades do território. E traduzir essa informação numa bússula em matéria de territorialização de medidas de Direitos Humanos.

## CAPÍTULO 2. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

---

### Evolução sócio histórica da defesa dos direitos da mulher em Portugal

Diálogo entre a Sociedade Civil e o Estado Português

*Portugal ainda tem mais dias de ditadura do que de democracia.*

Este título do Jornal Diário de Notícias de 4 de maio de 2019, no rescaldo da celebração do dia 25 de abril de 74, permite enformar o que de seguida se disser.

O início do Século XX viu despontar em Portugal personalidades e efemérides muito importantes na senda da Igualdade entre Mulheres e Homens. Um dos episódios mais emblemáticos foi protagonizado por Carolina Beatriz Ângelo, em 1911, quando exerceu o direito ao voto para a Assembleia Constituinte, enquanto mulher. Ter-se-á tratado de uma lacuna na legislação eleitoral vigente que foi rapidamente corrigida. Mas constituiu-se também um marco para as mulheres do sul da Europa.

41 anos de um regime ditatorial sobreposaram camadas numa superfície de igualdade entre mulheres e homens já profundamente clivada.

À mulher, foi reforçado um papel nuclear: o da natalidade e cuidado. Sempre remetido à esfera privada. Helena Neves e Maria Calado (2001) retratam a forma como a mulher foi afastada no mundo laboral, a pretexto de assumir a educação e a gestão doméstica. O slogan da propaganda “Deus, Pátria e Família” encontrou representações próximas noutras ditaduras vigentes na altura. Como refere Julieta Rodrigues (1983), citada por Manuel Lisboa (2015) *este era o modelo dos três K: Kinder, Küche, Kirche (filhos, cozinha, igreja), de inspiração nazi e fascista.*

O enfoque que se pretende para este estudo está ancorado na política pública pós 25 de abril de 74, *altura em que se verifica um manifesto aceleração nas mudanças sociais, tanto no sentido de procurar seguir os padrões europeus, particularmente da Europa central e do norte, como, nos primeiros anos, de ensaiar novos modelos de organização e participação de múltiplos agentes sociais, entretanto surgidos na sociedade portuguesa.* (Lisboa, 2015)

Logo em 1974 é concedido o direito de voto à mulher em liberdade e de forma universal <sup>1</sup> Com o direito de voto, aparece também reconhecido o direito de serem eleitas.

Em 1976, a Constituição Portuguesa advoga que *ninguém pode ser privilegiado, beneficiado, prejudicado, privado de qualquer direito ou isento de qualquer dever em razão de ascendência, sexo, raça, língua, território de origem, religião, convicções políticas ou ideológicas, instrução, situação económica, condição social ou orientação sexual.*

É também nesse ano que foi abolido o direito do homem abrir a correspondência da sua mulher.<sup>2</sup>

Em 1978 registou-se uma revisão ao código civil e, com ela, mudanças significativas ao estatuto da mulher.

A Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género elenca as mais significativas mudanças no Boletim Igualdade de Género em Portugal de abril de 2018:

- *A mulher casada deixou de ter estatuto de dependência do marido;*
- *Desapareceu a figura do “chefe de família” bem como as disposições que atribuíam aos homens a administração dos bens do casal;*
- *O governo doméstico deixou de pertencer, por direito próprio, à mulher;*
- *A residência do casal passou a ser decisão de ambos os cônjuges (e não apenas do homem);*
- *Relativamente ao poder paternal, a mulher deixou de deter apenas uma posição secundária de mera conselheira para deter poder de decisão pleno em igualdade de circunstâncias com o marido;*
- *Marido e mulher puderam acrescentar ao seu nome, no momento do casamento, até dois apelidos do/a outro/a.*

O caminho de conformação da norma social e legislativa tem sido feito a um ritmo lento, mas sustentado.

---

<sup>1</sup> Decreto-Lei n.º 621-A/74, de 15 de novembro

<sup>2</sup> Decreto-Lei n.º 474/76, de 16 de junho

Analisadas brevemente as áreas da saúde, educação e condição face ao emprego, verifica-se em evolução muito significativa desde 1975<sup>3</sup>:

A taxa de mortalidade materna era, em 1975 de 42.9% situando-se, em 2014, nos 7.3%. A taxa de mortalidade infantil, por outro lado, passou de 38.9% em 1975 para 3.2% em 2016.

O analfabetismo em Portugal, também fruto de um longo regime ditatorial, era muito elevado tanto para homens como para mulheres em 1970: 19.7% de homens e 31% das mulheres não sabiam ler nem escrever. Os últimos Censos em Portugal (2011) indicam uma taxa de analfabetismo de 3.5% para homens e de 6.8% para mulheres. Apesar da redução significativa do analfabetismo em Portugal, verifica-se que o diferencial entre homens e mulheres não é muito distinto, com prejuízo para as mulheres. No que concerne ao número de pessoas licenciadas, 1970 tinha apenas um número residual de licenciados: homens ou mulheres. 1.4% era o número de homens licenciados nessa época. Mulheres licenciadas, representavam 0.5% de toda a população. Atualmente a situação inverteu-se: em 2011, 16.9% das mulheres são licenciadas e apenas 12.4% de homens concluíram esse ciclo formativo.

As conquistas no que respeita à condição face ao trabalho são, também, determinantes. Em 1974 as mulheres vêm consagrado o direito de acesso a cargos públicos (administração pública, carreira diplomática e magistratura). O consentimento para exercício de atividade profissional deixou, também, de ser necessário.

E se o número de mulheres licenciadas é, atualmente, mais elevado do que o dos homens, seria de prever que a ascensão a cargos de poder e tomada de decisão fosse proporcional, atendendo à ausência de barreiras legislativas.

A realidade, contudo, não espelha essa dedução. Infografia da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género sobre poder e tomada de decisão nas empresas<sup>4</sup> compila dados importantes:

Os órgãos de administração das empresas cotadas em bolsa contam com 88% de homens e 12% de mulheres. No setor empresarial do estado, a diferença é menor, mas revela a mesma tendência: 72% de homens e 28% de mulheres. Quanto à

---

<sup>3</sup> Dados da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género no Boletim Estatístico de Igualdade de Género em Portugal - 2018

<sup>4</sup> Dados de 2017

representatividade nos órgãos de administração no setor empresarial local, a percentagem é de 80% de homens e 20% de mulheres.

Também nos órgãos de poder local as mulheres se encontram subrepresentadas: número de mulheres e homens nas Câmaras Municipais e Juntas de Freguesia é ainda muito desigual, com claro favorecimento dos homens. Analisada a percentagem de ocupação do cargo de Presidente, por sexo, essa desigualdade encontra ainda maior expressão: em 2013, 92.5% de Presidentes de Câmara Municipal eram homens e apenas 7.5% mulheres. A realidade das Juntas de Freguesia também não é muito diferente: 87.7% de homens em relação a 12.3% de mulheres.<sup>5</sup>

*Em síntese, nos últimos quarenta anos, nos lugares cimeiros do campo político, apesar das melhorias verificadas em relação à participação das mulheres nos cargos de tomada de decisão, a mudança tem sido lenta e está ainda longe de reflectir uma situação paritária que traduza a situação demográfica. (Lisboa, 2015)*

Este enquadramento oferece a possibilidade de contextualizar a forma onde melhor se vislumbram as consequências da desigualdade estrutural entre Mulheres e Homens: na violência contra as mulheres.

O caminho em matéria de reconhecimento desta expressão de violência foi-se fazendo paulatinamente, mas de forma alicerçada. Inicialmente, apenas enquanto mais uma de múltiplas formas de violência existentes. Depois, através do reconhecimento deste fenómeno como um forte ataque aos Direitos Humanos.

*A violência contra as mulheres, particularmente a doméstica e de género, não é mais do que a expressão dramatizada das desigualdades de género de que estas são objecto nas nossas sociedades, em todos domínios, dos mais públicos aos mais privados. (Lisboa, 2015)*

Importará, pois, clarificar conceitos.

Violência de género e violência contra a mulher são termos frequentemente usados de forma intercambiável, já que tem sido amplamente reconhecido que a maioria da violência que é praticada em razão do género é infligida a mulheres e

---

<sup>5</sup> Dados da Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género em Boletim sobre a Igualdade de Género em Portugal - 2017 Poder e Tomada de Decisão Política Mulheres e homens nos órgãos executivos do poder local. Setembro de 2017

meninas pelos homens. Revela-se, portanto, importante, colocar tónica no género para destacar que muitas formas de violência contra a mulher não são exemplos de vitimização aleatória, mas estão enraizadas em desigualdades de poder entre mulheres e homens e estratégias para perpetuar ou entrincheirar essa desigualdade.

Como à frente exploraremos, Portugal ratificou a Convenção do Conselho da Europa para a prevenção e o combate à violência contra as Mulheres e a violência doméstica – também conhecida por Convenção de Istambul (CI) – que impactou, e continua a provocar alterações, ao quadro legislativo português e, conseqüentemente, serve de alicerce à definição de políticas públicas.

A CI adoptou o conceito de violência contra as mulheres e enquadra: *“constitui uma violação dos direitos humanos e é 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, tanto na vida pública como na vida privada”*.

O único estudo Pan-Europeu sobre o tema foi conduzido pela Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia (doravante designada FRA), intitulada "violência contra as mulheres: um inquérito à escala da UE" e publicado em 2014. O estudo confirmou que foi demonstrado, em toda a Europa, que determinadas manifestações de violência afectam desproporcionalmente as mulheres. O estudo revelou ainda que, uma em cada três mulheres (33%) na Europa, sofreram violência física e/ou sexual desde os 15 anos de idade. Uma em cada cinco mulheres (18%) experimentaram perseguição e uma em cada duas mulheres (55%) enfrentou uma ou mais formas de assédio sexual. O estudo conclui, portanto, que a violência contra as mulheres prejudica os seus direitos fundamentais, como a dignidade, o acesso à justiça e, por último, a igualdade de género.

Verifica-se, portanto, que a violência de género *resulta, sobretudo, do desempenho dos papéis sociais, das representações, valores e modelos sociais do que significa ser homem e mulher, em contextos específicos, e de como isso se traduz em termos de poder.* (Lisboa, 2016)

E Patrício (2014), acrescenta: *Comummente denominada violência doméstica, a violência contra as mulheres na esfera familiar é uma questão prioritária nas agendas políticas internacionais e nacionais.*

## Da evolução na Política Pública

Portugal, enquanto Estado Membro da União Europeia, fez o seu caminho que se traduziu em mecanismos legislativos *enquanto prática institucional de estruturação das políticas públicas* (SALINAS; 2012)

Importará, nesta fase, clarificar o conceito de política pública, processo de criação e respetivos agentes, para melhor enformar o caminho que de seguida se descreve.

*As Políticas Públicas são a totalidade de ações, metas e planos que os governos (nacionais, estaduais ou municipais) traçam para alcançar o bem-estar da sociedade e o interesse público. É certo que as ações que os dirigentes públicos (os governantes ou os tomadores de decisões) selecionam (suas prioridades) são aquelas que eles entendem serem as demandas ou expectativas da sociedade. Ou seja, o bem-estar da sociedade é sempre definido pelo governo e não pela sociedade.* (Lopes et al.; 2008).

Como de seguida perceberemos, as prioridades políticas no que concerne aos direitos das mulheres começou a integrar a violência contra as mulheres e em particular a violência doméstica. Trata-se de um tema que se foi estabelecendo enquanto agenda. E será também esta, a fase que Howlett, Ramesh e Pearl (2013) identificaram como primeira no ciclo de construção da política pública. Trata-se do momento em que um determinado problema é reconhecido, rompendo as fronteiras do privado, passando à esfera pública. A formulação de políticas públicas assume-se como um 2º estágio. Este será o momento em que várias hipóteses de resolução do problema são aventadas, discutidas e avaliadas no seu potencial. À 3ª fase os autores chamam tomada de decisão. Após considerações técnicas e políticas, este é o momento em que se decide pela ação – ou pela sua ausência - para minorar o problema social. Uma 4ª fase é definida como de avaliação da política pública. Trata-se de um momento, de acordo com os autores, central no desenho de políticas públicas, uma vez que ajuda a determinar perigos e

potencialidades decorrentes da aplicação de medidas. A 5ª e última fase é de implementação da política pública. É o momento em que as políticas se traduzem em ações específicas que se implementam. Findo este ciclo, retoma-se a agenda e aferem-se prioridades para um novo ciclo de criação de políticas públicas.

O que faltará esclarecer são os atores. Lopes et al. (2008) identificam dois tipos de atores: *os 'estatais' (oriundos do Governo ou do Estado) e os 'privados' (oriundos da Sociedade Civil)*. *Os atores estatais são aqueles que exercem funções públicas no Estado, tendo sido eleitos pela sociedade para um cargo por tempo determinado (os políticos), ou atuando de forma permanente, como os servidores públicos (que operam a burocracia)*. Os referidos autores acrescentam que os políticos são eleitos com referência às políticas públicas que pretendem desenvolver. Compete aos servidores públicos, apoiar o poder político na tomada de decisão e na execução das políticas públicas. Os atores privados, por outro lado, não possuem um vínculo direto com o estado. E os autores enomeram-nos: *a imprensa; os centros de pesquisa; os grupos de pressão, os grupos de interesse e os lobbies; as associações da sociedade civil organizada; as entidades de representação empresarial; os sindicatos patronais; os sindicatos de trabalhadores; outras entidades representativas da sociedade civil organizada*.

Quando pensamos em política pública com ação sobre a desigualdade entre mulheres e homens e em particular na sua expressão mais dramatizada, a violência doméstica, é fácil compreender de que forma atores privados começam por influenciar a agenda e de que maneira os atores públicos colocam em marcha a construção de políticas.

Manuel Lisboa (2016) dá deste contexto exemplo claro: *De facto, no início da década de 90 do século passado, a luta das ONG feministas e de activistas individuais pressionou os governos de então a produzir várias leis no sentido de criminalizar a violência contra as mulheres*.

Além da Constituição, soberana cartilha de um país, também os compromissos internacionais têm pressionado a criação de instrumentos de política específicos, particularmente no que diz respeito às Violência Contra as Mulheres e Violência Doméstica visando a proteção da vítima e a punição da pessoa agressora.

As medidas de protecção mais expressivas terão sido as primeiras respostas de acolhimento, que surgiram no Reino Unido, em meados dos anos 70. Manutenção da segurança era objetivo primeiro. Mas cedo se percebeu que as necessidades das mulheres e crianças vítimas de Violência Doméstica que estavam acolhidas eram mais extensas e que tinham que passar pelo seu empoderamento para a autonomia. Assim, em meados dos anos 90, as Casas de Abrigo começaram a investir no apoio psicológico, jurídico e na reinserção social e profissional.

Em 1991, a Lei n.º 61/91, de 13 de agosto, visou reforçar os mecanismos de proteção legal devida às mulheres vítimas de crimes de violência, através da implementação de uma estrutura de prevenção e de apoio com, designadamente, centros de atendimento e acolhimento apoiados pelo Estado e a garantia do adiantamento da indemnização às vítimas de crime.

Previa, igualmente, a criação de uma rede de apoio a mulheres vítimas de violência doméstica. As três primeiras casas de abrigo em Portugal abrem portas entre 1995 e 1999.

Em 1999, com a Lei n.º 129/99, de 20 de agosto, a vítima de violência doméstica passa a ter direito de requerer a concessão do adiantamento da indemnização.

Em 2000, um passo importante é dado: a Violência Doméstica passa a ter o estatuto de crime público e em 2009 sai a Lei que serve ainda de referência nesta área: a Lei n.º 112/2009 com alteração pela Lei n.º 129/2015. Esta lei tem incluída a informação de quem pode ser utente da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD) ao explicitar quem é vítima de crime. Clarifica, ainda, a sua constituição:

- Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género;
- Instituto de Segurança Social, I.P.;
- Casas de Abrigo;
- Respostas de Acolhimento de Emergência;
- Estruturas de Atendimento;
- Serviço telefónico, gratuito e com cobertura nacional, de informação a vítimas de violência doméstica (800 202 148);

- Organismos da Administração Pública, designadamente no âmbito do serviço nacional de saúde, das forças e serviços de segurança, do IEF, I. P., dos serviços da segurança social e dos serviços de apoio ao imigrante, que desenvolvam um atendimento específico às vítimas de violência doméstica.

O caminho em direção à Igualdade de Género fez-se, também, através de vários Planos Nacionais enquanto instrumentos de política pública. O primeiro Plano Nacional contra a Violência Doméstica data de 1999. A partir desse ano, esse trabalho foi ininterrupto até ao V Plano Nacional Contra a Violência Doméstica (2014 – 2017) ao qual sucedeu a Estratégia Nacional para a Igualdade e a Não Discriminação 2018-2030 «Portugal + Igual». (Resolução do Conselho de Ministros n.º 61/2018, de 21 de maio). Esta estratégia, que se distingue das anteriores pelo prazo de implementação e pela forma agregadora e transversal com que encara a desigualdade entre mulheres e homens, inclui medidas e metas concretas para o quadriénio 2018-2021 nas seguintes áreas:

- Plano de Ação para a Igualdade entre Mulheres e Homens.
- Plano de Ação para a Prevenção e o Combate à Violência Contra as Mulheres e a Violência Doméstica.
- Plano de Ação para o Combate à Discriminação em razão da Orientação Sexual, Identidade e Expressão de Género, e Características Sexuais.

Atendendo ao objeto deste estudo, importa ainda fazer referência à Portaria n. 229/2010 de 23 de abril que prevê o Estatuto de Vítima, ao Decreto-Regulamentar 2/2018 de 24 de janeiro e ao respetivo Despacho nº 6835/2018 que veio estabelecer as condições de organização e funcionamento das estruturas de atendimento, das respostas de acolhimento de emergência e das casas de abrigo que integram a rede nacional de apoio às Vítimas de Violência Doméstica previstas na Lei 112/2009 de 16 de setembro.

Este quadro legislativo, a par com o Guia de Requisitos Mínimos de Intervenção em Situações de Violência e Violência de Género, realizado pela Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género em maio de 2016, vem dar forma às respostas existentes e ao

que falta ainda concretizar como adiante identificado pelas Técnicas de Apoio à Vítima (TAV) entrevistadas.

### Compromissos Internacionais

Portugal não está sozinho na luta contra todas as formas de violência sobre mulheres e raparigas. Uma parte substancial do quadro legislativo que atrás se explorou emerge de normativos internacionais que têm de ser vertidos no ornamento jurídico do país.

Nos últimos quase 40 anos, as agendas políticas internacionais e nacionais têm, paulatinamente, colocado a tónica na não discriminação de género e apelado à inclusão social das mulheres. A violência contra as mulheres é um fenómeno estrutural e global que não conhece fronteiras sociais, económicas ou territoriais. É uma violação grave dos direitos humanos. Todos os dias, mulheres são psicológica e fisicamente abusadas por pessoas que deveriam ser reduto de segurança. São perseguidas, assediadas, violadas, mutiladas, forçadas pela família a casar ou esterilizadas contra a sua vontade.

O conceito de violência contra a mulher tem sido amplamente reconhecido desde a década de 1990 em atos normativos internacionais sobre direitos humanos. O fenómeno é reconhecido no sistema jurídico universal das Nações Unidas, cobrindo praticamente todos os países do mundo, bem como nos sistemas jurídicos do Conselho da Europa e da União Europeia.

O conhecimento sobre as formas, incidência, causas e consequências da violência contra as mulheres como violência baseada no género (assim como a criação de medidas para a enfrentar), teve um desenvolvimento exponencial nos últimos 25 anos. E será pelo enforme legislativo internacional que faremos uma breve viagem nos parágrafos seguintes.

### Nações Unidas

A Convenção sobre a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Mulheres (CEDAW) foi adotada em 1979 pela Assembleia Geral da ONU e ratificada pela maioria dos países europeus. A própria Convenção não faz nenhuma referência explícita à violência contra as mulheres, mas a Comissão que monitoriza sua implementação destaca, em várias recomendações, a violência baseada no género enquadrada no

âmbito da discriminação contra as mulheres. Sucessivas recomendações do Comité vieram, também, reforçar esta realidade.

O termo “violência contra as mulheres” foi definido categoricamente pela primeira vez na Declaração sobre a Eliminação da Violência contra a Mulher, adotada em 20 de dezembro de 1993 pela Assembleia Geral da ONU. Mencionou a discriminação como causa e consequência da Violência contra a Mulher. Os Estados-Parte da Declaração reconheceram que *“a violência contra a mulher é uma manifestação de relações de poder historicamente desiguais entre homens e mulheres, que levaram à dominação e à discriminação contra as mulheres pelos homens e à prevenção do pleno avanço das mulheres”*. A Declaração de Beijing e a Plataforma de Ação definiram violência contra as mulheres como *“qualquer ato de violência baseada em género que resulte, ou possa resultar, em danos psicológicos ou sofrimento para as mulheres, incluindo ameaças de tais atos, coação ou privação arbitrária de liberdade, seja na vida pública ou privada”*. Os Estados-Parte, nestas Declarações, confirmaram a existência do fenómeno da violência contra as mulheres, referindo a estreita relação entre a violência contra as mulheres e a discriminação com base no género, sendo sintomáticas da desigualdade estrutural de mulheres e homens.

*Além disso, a violência contra as mulheres tem sido reconhecida como uma forma de violação dos direitos humanos: seja em casa, nas ruas ou durante a guerra, a violência contra mulheres e meninas é uma violação dos direitos humanos de proporções pandémicas em espaços públicos e privados - Declaration on the Elimination of Violence against Women, 1993.*

### Conselho da Europa

Outro instrumento legal internacional significativo que aborda o fenómeno da violência contra as mulheres e as obrigações dos Estados de adotarem medidas específicas foi concebido no Conselho da Europa. A Convenção sobre Prevenção e Combate à Violência contra Mulheres e Violência Doméstica (conhecida como Convenção de Istambul - CI), que data de 11 de maio de 2011, foi assinada em Istambul. A Convenção de Istambul define as obrigações dos Estados-Parte na prevenção da violência contra as mulheres em todos os campos, começando pela área da prevenção (que inclui campanhas de sensibilização), seguindo-se a área da protecção e apoio às

vítimas, o trabalho com os perpetradores assim como a sua punição. A convenção fala sobre a natureza *sexista* da violência contra as mulheres ou da *violência baseada no género*, porque aborda formas de violência dirigidas contra as mulheres pela circunstância de serem mulheres e/ou que afetam as mulheres desproporcionalmente. É também por isso que a violência contra as mulheres e a violência doméstica não podem ser abordadas sem olhar para as questões da igualdade de género. A União Europeia (UE) assinou a convenção de Istambul a 13 de junho de 2017. No entanto, a UE fez, infelizmente, poucos progressos no processo de ratificação.

A Convenção de Istambul reconhece que a violência contra as mulheres é *uma manifestação de relações de poder historicamente desiguais entre mulheres e homens, que levaram ao domínio e à discriminação das mulheres pelos homens e à prevenção do pleno avanço das mulheres*. A Convenção enfatiza que *as mulheres e meninas estão frequentemente expostas a formas sérias de violência, como violência doméstica, assédio sexual, violação, casamento forçado, crimes cometidos em nome da chamada 'honra' e mutilação genital, que constituem um atentado grave aos direitos humanos das mulheres e meninas e um grande obstáculo à conquista da igualdade entre mulheres e homens*.

A Convenção de Istambul também insta os Estados membros a estabelecer uma política de igualdade para combater a violência contra a mulher. *As Partes comprometer-se-ão a incluir uma perspectiva de género na implementação e avaliação do impacto das disposições desta Convenção e a promover e implementar efetivamente políticas de género, igualdade entre mulheres e homens e o empoderamento das mulheres*.

### União Europeia

No sistema jurídico da União Europeia, um ato jurídico fundamental em matéria de violência baseada no género é a Diretiva 2012/29/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2012, que estabelece normas mínimas em matéria de direitos, apoio e proteção das vítimas de violência. Substituição da Decisão-Quadro 2001/220/JAI do Conselho (adiante designada por "Directiva dos Direitos das Vítimas").

O artigo 17o da Diretiva dos Direitos das Vítimas afirma que *Violência dirigida contra uma pessoa por causa do género, identidade de género ou expressão de género*

*da pessoa ou que afeta pessoas de um género particular desproporcionalmente, é entendida como violência baseada no género. A violência baseada no género também é entendida como uma forma de discriminação e violação das liberdades fundamentais da vítima e inclui violência em relacionamentos íntimos, violência sexual (incluindo violação, agressão sexual e assédio), tráfico de seres humanos, escravidão e diferentes formas de práticas nocivas, tais como casamentos forçados, mutilação genital feminina e os chamados 'crimes de honra'. O artigo 18 reforça ainda que as mulheres são afectadas desproporcionalmente por este tipo de violência e a situação pode ser pior se a mulher for dependente do infrator economicamente, socialmente ou em relação ao seu direito de residência. Assim, a directiva faz eco da linguagem da Convenção de Istambul, explicitando que a Directiva dos Direitos da Vítima considera que a violência é uma forma de discriminação contra as mulheres. Esta linguagem liga a Directiva dos Direitos da Vítima ao acervo existente em matéria de Igualdade de Género da União Europeia.*

O que é importante no artigo 26, número 2 da Directiva dos Direitos das Vítimas, é que os estados são obrigados a tomar as medidas adequadas, incluindo através de fóruns online, visando a consciencialização dos direitos estabelecidos no referido documento, reduzindo o risco de vitimização e minimizando o impacto negativo da criminalidade assim como os riscos de vitimização secundária e repetida, de intimidação e de retaliação. Estas medidas devem visar, em particular, grupos em risco, como crianças, vítimas de violência baseada no género e violência em relacionamentos de intimidade. Tais ações podem incluir campanhas de informação e conscientização assim como programas de pesquisa e educação, em cooperação com organizações relevantes da sociedade civil e outras partes interessadas, quando aplicável.

A Directiva dos Direitos das Vítimas refere também a resolução do Parlamento Europeu de 26 de novembro de 2009 sobre a eliminação da violência contra as mulheres 2010 / C 285 E / 07, e a resolução do Parlamento Europeu de 5 de abril de 2011 sobre as prioridades e o esboço de um novo quadro político da UE combater a violência contra a mulher (2010/2209 (INI)) 2012 / C 296 E / 04. Ambas as resoluções obrigam os Estados-Membro a melhorar o direito nacional e as políticas públicas para combater todas as formas de violência contra as mulheres. Na resolução do Parlamento Europeu de 2009, reconheceu-se que *a violência dos homens contra as mulheres é um problema estrutural*

*e generalizado em toda a Europa e no mundo, um fenómeno que afecta as vítimas e os perpetradores independentemente da idade, educação, rendimento ou posição social. Além disso, na Resolução de 2011, o Parlamento Europeu sublinhou que "a violência é uma experiência traumática para qualquer homem, mulher ou criança, mas a violência baseada no género é preponderantemente infligida por homens a mulheres e raparigas e reflecte e reforça desigualdades entre homens e mulheres e compromete a saúde, a dignidade, a segurança e a autonomia de suas vítimas.*

A resolução do Parlamento Europeu de 2009 sobre a eliminação da Violência contra as Mulheres (VCM), insta os Estados-Membro a melhorar suas leis e políticas nacionais para combater todas as formas de Violência contra as Mulheres e para combater as causas dessa violência.

Adiante verificaremos a importância dos Núcleos de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica na implementação da política pública em Portugal.

## CAPÍTULO 3. OBJETO DE ESTUDO

---

As Políticas Públicas servem causas. Servem pessoas.

São, não poucas vezes, desenhadas para perseguir uma ideia. Uma intenção. O que se pretende com o presente exercício é perceber qual o impacto dessas políticas no território e, simultaneamente, qual o diagnóstico que TAV fazem sobre o que falta ainda fazer.

Questões orientadoras da pesquisa:

- 1) Quais as medidas de Política Pública mais significativas, nos últimos 10 anos, na perspectiva das/dos TAV?
- 2) Que medidas de Política Pública faltam concretizar para uma intervenção mais eficaz na área da Violência Doméstica na perspectiva dos/das TAV?

Claro que para responder a estas questões, aparentemente simples, foi necessário fazer dilatar as entrevistas, para que pudessem contribuir para o entendimento do fenómeno como um todo. E também isso será vertido neste trabalho.

## CAPÍTULO 4. ESTRATÉGIA DE INVESTIGAÇÃO

---

### Da metodologia

Em termos de processo de investigação, seguiu-se uma abordagem indutiva, a qual conduzirá a investigação primeiramente a proceder ao levantamento de dados e depois ao desenvolvimento de uma “teoria” como resultado da análise desses dados. Quanto a estratégias de recolha, tratamento e interpretação de dados para responder às perceções dos e das profissionais que trabalham nas Estruturas de Atendimento, optou-se por recolher a informação através de entrevistas individuais semi-estruturadas (ou semi-directivas, de acordo com Quivy et al, 1992), ou seja estruturadas com perguntas abertas, na tipologia de Grawitz, a qual, segundo Santos (2010; 159) surge como um meio-termo capaz de conjugar o melhor das outras duas (Dyer, 1995): a mais informal (não-estruturada) e a mais estruturada (questionário).

Contribui decisivamente para a entrevista semi-diretiva ou semi-estruturada, a existência de um guião previamente preparado que serve de eixo orientador ao desenvolvimento da entrevista, garantindo que todas as pessoas entrevistadas respondem às mesmas questões, possibilitando ainda a exploração e o aprofundamento de temáticas específicas no decurso flexível da entrevista.

Foram entrevistadas 10 profissionais que trabalham nas Estruturas de Atendimento em território nacional, procurando obter uma representatividade regional.

Assim, através das entrevistas, as TAV foram convidadas a revelar perceções que têm relativamente à implementação das políticas públicas na área da Violência Doméstica assim como a identificação das evoluções necessárias para uma intervenção mais eficaz nesta área. Todas as entrevistas foram gravadas, após consentimento informado, e posteriormente transcritas.

A análise do conteúdo das entrevistas foi realizada através da aplicação de métodos qualitativos, procurando identificar a organização interna dos discursos recolhidos, nomeadamente através de análises temáticas e de repetição do léxico utilizado (Quivy et al; 2008), e revelar recorrências e fenómenos sociais, através do mecanismo da comparação (Caviedes; 2007).

O processo de análise das entrevistas foi simplificado, procurando conseguir, através das sinopses das entrevistas, uma leitura horizontal de categorias pré-estabelecidas de acordo com o preconizado por Poirier e Valladon (1995)

Uma vez que se pretende obter respostas livres e abertas por parte das entrevistadas, deve ser assegurado o anonimato das pessoas entrevistadas, razão pela qual não há registo escrito do nome da pessoa ou da sua posição na entidade gestora da Estrutura de Atendimento.

Em suma: a presente pesquisa empírica é precedida pela análise de fontes de investigação, em pesquisa documental, na legislação, em publicações e artigos académicos e assenta nos dados recolhidos nas entrevistas individuais.

Como atrás referido, as entrevistas realizaram-se com os 10 NAV distribuídos por Portugal Continental. A distribuição territorial e a respetiva entidade gestora é a seguinte:

	<b>DISTRITO</b>	<b>ENTIDADE GESTORA</b>
<b>1</b>	<b>NAV Aveiro</b>	Cáritas Diocesanas de Aveiro
<b>2</b>	<b>NAV Beja</b>	Moura Salúquia- Associação de Mulheres do Concelho de Moura
<b>3</b>	<b>NAV Bragança</b>	Associação de Socorros Mútuos dos Artistas de Bragança
<b>4</b>	<b>NAV Castelo Branco</b>	Amato Lusitano - Associação de Desenvolvimento
<b>5</b>	<b>NAV Évora</b>	Cáritas Arquidiocesana de Évora
<b>6</b>	<b>NAV Guarda</b>	Centro de Formação Assistência e Desenvolvimento
<b>7</b>	<b>NAV Leiria</b>	Associação Mulheres Século XXI
<b>8</b>	<b>NAV Portalegre</b>	Cruz Vermelha Portuguesa – Delegação de Portalegre
<b>9</b>	<b>NAV Viana do Castelo</b>	Gabinete Social de Atendimento à Família
<b>10</b>	<b>NAV Viseu</b>	Casa do Povo de Abraveses

Os núcleos distritais de apoio a vítimas de violência doméstica foram, a par das Casas de Abrigo, o braço armado no território para a luta contra a violência doméstica no início da territorialização das políticas públicas. O critério de seleção das entrevistadas é o da longevidade: interessava-me entrevistar profissionais que há mais tempo estivessem na resposta para que pudessem trazer consigo uma visão evolutiva da ação da política pública no território. Aquando da realização das entrevistas, foi feita uma caracterização da entidade, da profissional (porque se tratou de um universo exclusivamente feminino) e realizou-se também um breve questionário. O produto deste trabalho, que pode ajudar a compreender alguns dos resultados desta reflexão, pode ser consultado em anexo.

## CAPÍTULO 5. PERSPETIVA DE TAV QUE TRABALHAM EM ESTRUTURAS DE ATENDIMENTO A VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA: PASSADO, PRESENTE, (QUE) FUTURO

---

As entrevistas realizaram-se entre janeiro e maio de 2019. Sempre que possível, presencialmente. Pontualmente, via chamada de vídeo ou chamada de voz.

Em seguida serão analisadas as entrevistas (disponíveis no anexo 5), de modo a responder às questões levantadas no objeto de estudo. Analisar-se-ão também outras dimensões que concorrem para a compreensão das questões a que se pretende dar resposta.

Da transcrição das 10 entrevistas às Estruturas de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica que se constituíram Núcleos de Apoio à Vítima, resultou uma análise do conteúdo, que pecará sempre por parca, atendendo à riqueza de informação partilhada.

As matérias que constituem o objeto de estudo deste exercício estão condensadas nas últimas perguntas da entrevista que realizei. Todavia, existe um caminho que foi abrindo diálogo e que enforma o que depois foi dito.

Cada entrevista demorou em média 1 hora de viagem pelos caminhos da igualdade e do combate à expressão máxima de desigualdade: a Violência contra as

Mulheres onde se inscreve a Violência Doméstica. E dessas reflexões deixo uma centelha que pode apoiar o que foi dito sobre as Políticas Públicas em Portugal na sua evolução e nas suas necessidades futuras.

Na esperança de que esta enumeração conduza à curiosidade para leitura das entrevistas, farei de seguida o exercício de encontrar as categorias evidenciadas de forma mais recorrente ou aquelas que, por circunstância de representarem a realidade de um determinado território, são também importantes objetos de reflexão.

## 5.1 TERRITÓRIO

### **Recursos anteriores à existência no NAV**

As categorias mais vezes mencionadas pelas técnicas das Estruturas de Atendimento evidenciam a existência de trabalho prévio nesta área nos diferentes territórios, fosse por fazer parte de projetos que não versavam exclusivamente sobre Violência Doméstica (mas que a continham) ou pela realização de atendimentos por profissionais não especializados nesta área. A realidade dos diferentes territórios é, todavia, díspar. Existem contextos específicos de intervenção que precedem a existência dos NAV que se ancoravam nos serviços públicos como os serviços de acção social da Câmara Municipal, Linha 144 ou Segurança Social em protocolo com o Governo Civil. Os mais referidos interventores eram as Forças e Serviços de Segurança. A falta de formação assumiu-se como a maior dificuldade na intervenção destes serviços.

Existiam, porém, territórios onde era manifesta a escassez de respostas sociais ou mesmo a inexistência de respostas na área da Violência Doméstica: *As pessoas vivem situações de horror e nenhuma resposta dava proteção numa situação de aflição extrema.* (E6)

### **Recetividade das entidades parceiras à constituição do NAV**

A criação de entidades especializadas na área da violência doméstica teve um acolhimento diferente pelo território nacional.

Mas ocorrências mais frequentes dão conta de um acolhimento positivo e de reconhecimento da necessidade da resposta específica no território com uma perspectiva de cooperação. *As entidades viram este projeto com agrado. Como um ponto de apoio.* (E3)

Existiram experiências, todavia, que referem evitamento de contacto com a entidade, falta de reconhecimento da legitimidade de alguns parceiros e até resistência e oposição à intervenção: *o mais difícil foi, de facto, toda a rede institucional. Eu senti isso na pele.* (E7)

Ainda neste âmbito, foi referida uma utilização abusiva da resposta: *Era como se viesse o bombeiro que vinha apagar os fogos. Ainda bem que existia uma resposta. Bastava dizerem a palavra violência que as pessoas encaminhavam automaticamente para o NAV. Até podia não ser uma situação de violência doméstica, mas o caso ia lá ter. Parecia que tínhamos ali a solução milagrosa.* (E2)

### **Reação da comunidade à constituição do NAV**

As reações da população à constituição do NAV foram também díspares.

Todavia os indicadores encontrados foram, por comparação com a receção das entidades parceiras, menos expressivos aquando da abertura da resposta - seja por desconhecimento, ou por restrições sociais e crenças culturais. A violência doméstica era ainda um tema tabu. *O casamento era para a vida. Entre marido e mulher não se mete a colher.* (E3)

Foi relatado que, em alguns territórios, existiu um apoio das entidades parceiras na aceitação da resposta: *Depois, cada vez mais, houve uma desmistificação da problemática, os serviços estavam mais abertos a estas questões e isso, de alguma forma, passou também para a população.* (E3)

## **Recursos existentes para resposta à emergência aquando da constituição do NAV**

A identificação dos recursos existentes aquando da constituição dos Núcleos de Apoio à Vítima traduziu-se, maioritariamente, em enumeração de serviços em falta.

A ausência de uma resposta especializada para acolhimento de emergência foi bastas vezes relatada, com ilustrações inquietantes da exposição das vítimas de violência aquando da sua permanência em hotéis, pensões ou respostas de acolhimento não especializadas. *Portanto, ficavam muito tempo sozinhas, havia a hipótese de serem muito mais facilmente reconhecidas por um conhecido ou familiar da pessoa que as estava a agredir e eu lembro-me que na altura íamos de manhã, ao almoço e à tarde visitar as pessoas e trabalhar com elas mas, de facto, para todos os efeitos, a pessoa estava num espaço público (E1) a alternativa referida era a das vítimas ficarem em casa enquanto aguardavam vaga em Casa Abrigo: quando pessoas vítimas apareciam, programava-se a saída para quando houvesse vaga em casa abrigo. Até lá, ficavam em casa. E a pessoa aguardava em casa (e, às vezes, em situações difícilimas), pela resposta das casas abrigo. (...) E porque é que não se tentava logo a pensão? Porque a Segurança Social pagava a pensão e queria evitar ao máximo os custos. (E6)*

Por outro lado, a inexistência de um serviço de transporte especializado conduzia à necessidade de, em casos específicos, a vítima ter de se deslocar (a si, a eventuais filhos e a todos os pertences), de transportes públicos. Numa altura em que não estava democratizada a utilização de telemóveis o que condicionava a comunicação entre a entidade encaminhadora, a vítima e a entidade de destino. *Às vezes pessoas que nunca tinham saído desta cidade, saírem num comboio (com a rede que conhecemos), onde tem que fazer várias trocas, algures para uma Casa Abrigo noutra zona do país, era complicado. E assustador. Para elas e para nós. (E5)*

O recurso aos serviços de zona para suprir necessidades básicas foi também referido como uma forma pouco estruturada de atender às necessidades das vítimas. Era uma solicitação casuística e que estava dependente da boa vontade dos serviços e dos/das seus/suas técnicos/técnicas.

## 5.2 ENTIDADE

### **Identificação da entidade**

Quando questionadas sobre de que forma havia sido identificada e selecionada a entidade para acolher e desenvolver uma resposta na área da Violência Doméstica, as respostas reflectiram maioritariamente a existência de trabalho prévio na área da Violência Doméstica como indicador mais frequente, o que encontra ancoragem na primeira pergunta, onde são identificados os recursos existentes antes da abertura dos NAV: de acordo com os relatos das entrevistadas, as respostas que já existiam no território, ainda que não específicas, eram prestadas pelas entidades gestoras dos NAV.

Existiram também relatos de indicação política e de acomodação orçamental: *a entidade foi sugerida pela Segurança Social por ser uma instituição séria, de confiança, que já tinha muita credibilidade e, para além de ser escolhida por essas características positivas, foi também a única (porque acho que foi também proposto a outras IPSS), que aceitou o desafio de criar uma resposta com uma verba de 1000€ mensais quando eles sabiam que isso não chegava nem para o salário de uma técnica.* (E6)

### **Adaptação aos documentos orientadores da intervenção em matéria de VMVD**

Relativamente à adaptação que as entidades fizeram às contínuas exigências de intervenção específica na área da Violência Doméstica, os resultados foram os seguintes:

Adaptação contínua foi uma das respostas mais frequentes. *Foi apenas uma continuação do nosso trabalho e uma adaptação corrente aos imperativos legais.* (E5) Esta resposta encontra contraponto, todavia, com a questão realizada no questionário prévio à entrevista (disponível em anexo), onde se inquiria em que medida o cumprimento de requisitos mínimos para intervenção em violência doméstica são considerados prioritários para entidade gestora: uma média de 7 valores na escala de 1 a 10, em que 1 representa nada, e 10 completamente.

Por outro lado, para a questão (integrada no mesmo questionário) *Em que medida sente que as necessidades específicas do trabalho em violência doméstica são compreendidas pela entidade gestora?* a média é de 6,3 valores na escala de 1 a 10 em que 1 representa nada e 10, completamente.

As entrevistadas referem ainda o esforço que a resposta a nível distrital exige das entidades gestoras e respetivas equipas.

### 5.3 PROFISSIONAL

Neste eixo, as entrevistadas revelam os aspetos mais relevantes que sentem decorrer da sua intervenção enquanto Técnicas de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica.

#### **Dificuldades/vantagens sentidas por ser Técnica de Apoio à Vítima**

A dificuldade de conciliação entre a vida profissional e a vida privada – fundamental para se caminhar para uma sociedade mais igualitária – foi o indicador mais frequentemente identificado. *Nós estamos num contexto de risco. Diariamente. E, muitas vezes, para podermos dar resposta a situações de emergência, temos que comprometer a vida pessoal e o espaço dedicado à família* (E1) De referir que, conforme espelhado nos resultados do questionário prévio à realização das entrevistas às profissionais (disponível em anexo), 100% do universo de estudo são mulheres.

A gestão do stress profissional foi um indicador recorrente.

A definição de sucesso da intervenção foi, igualmente, referida por várias entrevistadas: *Porque o sucesso é o quê? As vítimas separarem-se? As pessoas deixarem de estar com quem as agride? Ou bastam as pequenas conquistas pessoais mesmo dentro da relação que lhes permite reduzir o impacto da violência? Medir se estamos a conseguir, de facto, fazer a diferença.* (E1)

#### **Dificuldades/vantagens sentidas dentro da organização**

Quanto aos aspetos a assinalar da relação da profissional com a entidade gestora, as categorias mais frequentes são a da falta de reconhecimento da especificidade do trabalho assim como a dimensão reduzida das equipas. De referir que resultou da aplicação do questionário às profissionais (disponível em anexo), uma média de 6 valores na escala de 1 a 10 em que 1 representa nada e 10, completamente, quanto ao sentimento de reconhecimento profissional da Entidade Gestora. *Aquilo que pode ser mais difícil de gerir é a falta de flexibilidade e alguma dificuldade em compreender a especificidade do nosso trabalho. O nosso trabalho não se mede pelo número de atendimentos que fazemos.* (E1)

### **Dificuldades/vantagens pertença a uma parceria**

O indicador mais frequentemente relatado acerca da pertença a uma rede de parceria é onde se evidencia a segurança na intervenção. De referir que no questionário aplicado às entrevistadas, o sentimento de reconhecimento profissional pela rede de parceria tem uma média de 8,4, na escala de 1 a 10 valores em que 1 representa nada e 10, completamente.

Todavia, apesar dessa segurança, é referida a necessidade de especialização da rede de parceria: *alguns parceiros percebe-se nitidamente que não têm formação e têm que investir, mas há outros que pensam que não é preciso nenhum tipo de especialização para trabalhar nesta área. Basta vontade para acontecer. (...)E, às vezes, essa é uma grande batalha. Vamos partindo muita pedra, explicando que mesmo nós, a trabalhar há todos estes anos na área, temos que continuar a crescer, a ter formação, supervisão, debate de ideias, workshop, o que seja.* (E2)

### **Dificuldades/Vantagens ao nível da Política Pública**

Dois dos três indicadores mais identificados prendem-se com a necessidade de reforço de medidas que visem a autonomia das vítimas. A nível financeiro, *pessoas que querem autonomizar-se e que o seu projeto de vida não passa por uma Casa de Abrigo, que estão desempregadas, aquilo a que podem aceder é ao subsídio social e inserção,*

*que é uma quantia baixa (E3) e a nível habitacional: sinto é que a habitação social é um problema. As Câmaras assinaram um protocolo ao nível das questões de género e está na legislação que as vítimas têm preferência na seleção para habitação social ou renda condicionada. Acontece que não tenho tido sorte e é uma dificuldade que eu sinto. (E9)*

O terceiro indicador mais expressivo prende-se com a necessidade de fazer implementar medidas de política e legislativas que, apesar de desenhadas, não encontram concretização na intervenção com as Vítimas: *houve muita produção de legislação mas, infelizmente, continuamos a ver na prática – mais direcionada para a tutela social – que não vimos esses direitos a acontecerem. (E7)*

### **Grau de autonomia**

Quando questionadas sobre como perspetivam o seu grau de autonomia, as entrevistadas referem sentir um elevado grau de autonomia em várias áreas. *Eu costumo dizer que me atravesso muitas vezes. Tenho que tomar decisões, o meu chefe não está presente, portanto eu tenho que assumir a responsabilidade quer corra bem, quer corra mal. Portanto, essa desburocratização é importante para que o apoio à vítima seja prestado no tempo útil da vítima. É importante que aconteça para que diminua o meu trabalho em termos de formalização dos pedidos e, portanto, agiliza-se muito mais a intervenção. Mas o retorno, o reverso da medalha é, muitas vezes, ter que decidir na hora. Sozinha e por mim. A minha sorte neste percurso todo foi ter sempre toda uma direção que me apoia e defende incondicionalmente. (E10).* Apesar da maioria das entrevistadas referir sentir autonomia, uma parte significativa assinalou o contrário: *sinto que não temos autonomia. Por exemplo, para comprar um medicamento para uma pessoa. Ou para comprar um bilhete de transporte de alguém que se vai autonomizar para casa de um familiar que não tem capacidade financeira para esse encargo... acho que se chama autonomia quando quem decide que é necessário comprar um bilhete de autocarro para aquela pessoa possa ser quem está a trabalhar tecnicamente. (E6)*

## **5.4 POLÍTICA PÚBLICA**

### **NAV integrado numa ONG – Vantagens**

As maiores vantagens no facto do NAV estar integrado numa Organização Não-Governamental é a mobilização de recursos ou respostas também geridas por essa entidade. *O facto de termos intervenção em muitas áreas o que permite uma intervenção transversal. Dentro da entidade temos, muitas vezes, as respostas a algumas necessidades que as vítimas nos trazem (E3).* Resulta da caracterização das entidades entrevistadas (nos resultados da aplicação do questionário que se podem encontrar em anexo) a verificação de que a maior parte das entidades tem entre 4 e 6 outras valências sociais além do NAV.

A influência que a resposta NAV tem nas restantes valências é também uma questão recorrente. Existem relatos onde se evidencia a adopção de uma matriz de género na entidade criando, inclusivamente, discrepâncias relativamente a outras delegações da mesma entidade a nível nacional que não dispõem da resposta NAV. *A entidade, sem esta resposta, não teria crescido aquilo que cresceu a vários níveis – e estamos a falar mesmo de pessoas dirigentes da instituição: eles próprios cresceram e têm esta preocupação até na forma de falar (E2)*

### **NAV integrado numa ONG – Desvantagens**

Dois dos indicadores mais explicitados enquanto desvantagens dos NAV estarem a ser geridos por Organizações Não-Governamentais estão relacionadas com questões financeiras: por um lado, a estabilidade dos financiamentos: *estamos condicionadas em termos de financiamento – que tem sido tardio – e o que tem provocado altos níveis de ansiedade em todos os elementos da Direção e também nos funcionários, que já viram os seus ordenados estarem em risco de não serem recebidos nas alturas devidas (E6)* Por outro lado, a remuneração dos/das técnicos/as: *não há a mínima regulação a esse nível. Nós tanto podemos estar a ganhar 100 como 1000 e ninguém vem cá dizer que isto, se calhar, está mal. E mesmo que venham dizer, não há nada que os obrigue a fazer diferente. (E1)*

A falta de especialização em matérias de género foi também assinalada como desvantagem: *se estas estruturas estivessem alavancadas em instituições que*

*trabalhassem nestas áreas, ou seja, como respostas de complementaridade, eu acho que o foco em termos de comunidade e até em termos de políticas públicas seria um pouco diferente porque teria um maior impacto. Estou a falar de entidades que tenham uma matriz de género na sua intervenção. (E7)*

### **Maiores conquistas da Política Pública na intervenção em Violência Doméstica**

As conclusões que se apresentaram previamente conduziram a reflexão para as questões que orientaram este estudo: o que de mais expressivo já se fez e o que falta ainda fazer para combater de forma mais eficaz a Violência Doméstica.

**A criação de estruturas de acolhimento de emergência especializadas** surgiu como a mais referida nas entrevistas, com 7 ocorrências (E1; E3; E5; E6; E7; E8; E9). *Esses espaços dão-nos tempo. (...) a existência de cada vez mais espaços de acolhimento de emergência, o que permite dar tempo à vítima para se reorganizar, repensar o seu plano de vida e explorar os recursos, ver na comunidade quais os recursos que existem e procurarmos alternativas a um acolhimento institucional. (E1)*

**A aplicação de medidas de coação, vigilância e proteção** é a segunda medida mais vezes referida, com 5 ocorrências (E1; E3; E4; E5; E6). A medida de proteção por Teleassistência é a medida mais vezes referida: *A Teleassistência, no âmbito do nosso trabalho, também veio facilitar porque as pessoas também têm ali alguma segurança. (...) esse aparelho é uma lufada de ar fresco para o técnico que acompanha esta situação diária ou semanalmente. (E4)*

Por outro lado, medidas de coação e medidas de imposição de conduta como o controlo da medida de afastamento com Vigilância Eletrónica foram também referidas: *ao nível judicial, sem dúvida nenhuma, a celeridade com que se aplicam algumas medidas de coação.*

*O número de casos de afastamento dos agressores com vigilância eletrónica para mim, sem dúvida, será a maior conquista de todas as dos últimos 10 anos. No início era muito raro e cada vez mais isso é possível. (E6)*

Em 4 entrevistas (E4; E5; E8; E9) surge a referência ao **Serviço de Transportes a Vítimas de Violência Doméstica**: *o Serviço de Transportes para Vítimas de Violência Doméstica veio-nos facilitar muito em vários aspetos (E4). Com este protocolo com a Cruz Vermelha, com este número directo, temos transporte. Que era, às vezes, um bocadinho complicado. (E9)*

A **revisão do quadro legislativo** surge referida em 3 entrevistas (E3; E8; E10): *Também no artigo 152º foram feitas alterações. Integrou pessoas particularmente vulneráveis, com um estatuto de vítima específico, a parte dos namorados, que não estava explícita no 152º (E3). Na minha opinião, este foi mesmo o maior passo, a legislação de setembro de 2009. Aliás, isso é, para mim, uma Bíblia. Foi o maior passo que nós demos. As faltas justificadas, a transferência de trabalho, o facto da vítima poder consultar também o processo, o acompanhamento pela psicóloga ao tribunal se a vítima precisar... É a lei 112/2009. (E8)*

*Obviamente que este decreto regulamentar 2/2018, juntamente com o outro que é o despacho 6835/2018 e o 1479/2019 vieram regulamentar, homogeneizar, criar instrumentos. Pelo menos em teoria porque eu ver-ver-ver, ainda não vi nenhum (E10)*

A questão de o **financiamento estar mais adequado às necessidades** aparece também referida 3 vezes (E1; E2; E10): *Há algum tempo atrás, uma das grandes barreiras era não existir uma linha de financiamento que desse suporte a estas estruturas. Qualquer entidade que abarcasse este desafio, teria que ter aqui uma capacidade financeira grande para dar uma resposta de qualidade. Houve mudanças a esse nível que fizeram toda a diferença, nomeadamente através da definição do financiamento com verba adicional à que existia da Segurança Social, que era manifestamente insuficiente. (E1) Houve trabalhos, de facto, muito giros, que foram possíveis graças aos financiamentos (E2)*

*Nunca tivemos tanto dinheiro como agora: temos dois carros, temos um telemóvel de serviço que ainda é pago pela Secretaria Geral do MAI em substituição do Governo Civil. Temos tido os projetos do POPH, do 2020 e agora candidatámo-nos a mais dois - que também nos saem do lombo, como é evidente. Tivemos também o do BPI Sénior. Temos*

*a SEAPI – que já não é SEAPI, é SECI – nunca tivemos tantas condições para trabalhar e nunca estivemos tão mal. (E10)*

Duas entrevistadas (E1; E10) referem a **criação e disponibilização de ferramentas de trabalho** como algumas das maiores conquistas nesta área: *o facto de termos equipas mais estáveis permite-nos fazer um melhor trabalho. Isso, claramente, foi uma evolução. Eu tenho sentido que, nos últimos dois anos, a política pública tem-se direcionado para a componente prática da intervenção. De dotar os técnicos e técnicas de ferramentas que estão definidas na legislação e que nos permitem, com maior confiança, fazer o nosso trabalho. E eu acho que isso tem sido fundamental. (E1)*

A **entrega de uma viatura ao Núcleo de Apoio à Vítima pela Tutela da Igualdade**, em 2016, foi também referida duas vezes (E4; E10)

O **reconhecimento da existência de Estruturas de Atendimento Especializadas** foi registado como marco importante por duas entrevistadas (E6; E7): *o NAV tem algum reconhecimento externo a nível da comunidade. Sabem que podem contar connosco com a questão do atendimento imediato – no dia, quando for preciso. (E7) Acima de tudo, é importante que os parceiros reconheçam aquela que é a nossa especificidade. (E7)*

O **Estatuto de Vítima** teve, igualmente, duas ocorrências (E7; E8): *a atribuição do estatuto de vítima é um aspeto positivo. (E7)*

A entrevista 7 realça a **sensibilização à comunidade** como aspeto importante: *em termos da própria sensibilização à comunidade, acho que é a área que carece de uma maior consolidação, mas onde também se tem avançado com algumas ações no sentido de se falar sobre isto: a promoção da Igualdade de género, entre homens e mulheres (E7) E essa realidade pode ter influência no que foi identificado pela entrevistada 3: **Reconhecimento da Violência Doméstica enquanto problema social: As pessoas começaram, cada vez mais, a ver a violência doméstica como um problema delas. Um problema de todos nós. (E3) Até porque se tornou mediático e apareceu na agenda pública. Começou a ser dada uma visibilidade ao fenómeno que não existia antes. Acho que todos temos a ganhar com isso. (E3)***

O **investimento na área da prevenção primária** é referido numa das entrevistas: *fizemos prevenção nas escolas. No fundo, tentámos abranger todas as escolas do distrito. Recordo-me que isso foi fantástico* (E2)

A entrevistada 10 resume: *e os passos que se deram – e isto é que é interessante perceber – na melhoria do nosso trabalho como reforçar equipas, criar melhores condições logísticas como o carro que nos foi cedido, criar uma regulamentação legislativa do trabalho, dos instrumentos, dos requisitos mínimos, tudo isso que foi um passo gigante na melhoria do nosso trabalho, sobretudo do ponto de vista da legitimação, da certeza de estar a fazer bem, do estar a fazer homogéneo.*(E10)

### **Medidas que faltam implementar**

A **estabilização dos financiamentos** surge como a reivindicação mais recorrente (E2; E4; E5): *acho que o financiamento deveria ser revisto e o trabalho, levado a sério.* (E4)

Sugere-se que todo o financiamento das Estruturas de Atendimento possa ser da responsabilidade da Segurança Social: *as equipas dos NAV's têm de ser consistentes, permanentes no tempo e não estarem na dependência preferencialmente das verbas dos jogos sociais, deveriam ser equipas multidisciplinares em que a verba para a equipa técnica toda ela fosse proveniente dos acordos com a Segurança Social* (E2). E apontam-se fragilidades à forma como são geridos os Fundos Comunitários através de programas como o Portugal 2020: *fui à apresentação do Portugal 2020 onde se anunciaram diferenças. Está a ser ainda pior do que o POPH. Porque é um rigor imenso na avaliação dos projetos: cortam determinadas ações porque aquele público tem menos de 18 anos e não se pode intervir, outro não porque é só de prevenção, um rigor imenso na aprovação dos primeiros projetos que, com sorte, são projetos para 3 anos e, depois, no último ano de quadro... sobrou imenso dinheiro, e aprova-se tudo mais alguma coisa para projetos de um ano. Não se faz nada.* (E5)

*Eu digo às minhas colegas que não se preocupem porque entre este ano e o próximo vai haver muito dinheiro. É preciso gastar. Não podemos dizer à União Europeia que não gastámos o dinheiro. Mas, com isto, não se fazem projetos onde se possa avaliar coisa alguma. (E5)*

A necessidade de **robustecer as respostas de intervenção com as pessoas agressoras** foi, também, referida em três entrevistas (E1; E2; E5): *É frequente ouvirmos isto dos nossos parceiros: para as vítimas já existem tantas respostas, mas, para as pessoas agressoras fica muito aquém (E2). Nós temos uma taxa de condenação aqui, e a nível nacional, muito baixa. E isso faz com que as pessoas se desacreditem do sistema e achem que não vale a pena (E5)*

*Temos processos muito centrados na reabilitação quando não há estruturas e recursos suficientes para tratar esses processos. Não é uma responsabilidade das equipas porque sei que com o que podem fazer, fazem o melhor e, às vezes, muito mais do que isto – tenho essa consciência. Temos uma ótima relação com as equipas que trabalham nessa vertente da problemática. Mas faltam-lhes recursos. São duas ou três pessoas para um distrito inteiro. (E1)*

Os instrumentos e programas cujas destinatárias são pessoas agressoras são, também, objeto de crítica: *Alguns levam com uma pulseira eletrónica, mas, depois o processo até é arquivado, a pulseira eletrónica revogada e fica tudo igual. Por isso, na intervenção ao agressor, houve o projeto piloto das DGRS, que, entretanto, foi alargado (o PAVD) que, na minha opinião, não serve para nada. (E5) Acho que o investimento foi no projeto piloto da DGRS que é muito seletivo nos agressores que acabam por usufruir dele. E isto fechou portas. Como o apoio financeiro era canalizado para ali, ainda havia algum investimento. Com o projeto da DGRS as portas fecharam-se e acabou por ficar tudo muito fechado na DGRS e evoluir pouco. Porque a criação das respostas desagregadas tem contras, mas também tem alguns prós. (E5) Deixaram de existir respostas da sociedade civil porque deixou de existir financiamento. E a aposta política foi mais no sentido da proteção da vítima e menos na intervenção com o agressor. (E5)*

*Existem alternativas? Durante muitos anos eu procurei esta alternativa. Será que aquela pessoa que me agride pode ter algum acompanhamento? Será que é possível àquela*

*peessoa reabilitar-se? De facto, nós dizemos que sim, porque sabemos que há muitos processos que resultam em suspensões provisórias, temos processos em acompanhamento por ter sido aplicada uma medida de coação. Uma medida de afastamento com vigilância eletrónica.... Temos tudo isso a acontecer, então e depois? O que é que resulta na prática? Sabemos que não resulta! (E1)*

Na sequência do que se assinala acima, relativamente à intervenção com pessoas agressoras, as entrevistadas E1 e E4 referem como necessário **combater o sentimento de impunidade**: *Prevalece um sentimento de impunidade. Estas pessoas que agridem continuam a ter a sua vida muito facilitada. (E1) E avançam com um exemplo: o processo já está arquivado, mas ela continua a ter sequelas do que já passou e este agressor ganhou um poder enorme e continua a inferiorizá-la a dizer que pode apresentar queixa que vai acontecer exatamente a mesma coisa. (E4)*

A **formação de públicos estratégicos** foi também identificada em duas situações (E3; E8) *mais recentemente, noto a lacuna de formação com a justiça e a saúde. (E3) Os técnicos que estão na área mais jurídica (forças de segurança, tribunais, advogados) deveriam ter mais formação. Muitas vezes não dão apoio a estas vítimas. Advogados e advogadas. Porque não são só eles. Também há elas. (E8)*

Em duas ocorrências (E3; E4), é referida a necessidade de **implementar políticas locais para a igualdade**: *é fácil dizermos para fora que precisamos disto ou daquilo – como políticas de igualdade, oportunidades iguais..., mas depois, dentro das próprias instituições, isso não é prática. Então, cada vez mais, as entidades têm que pôr em prática algumas políticas locais de igualdade. (E3)*

*As autarquias a fazer um trabalho mais próximo poderia ser uma forma de apoiar a política pública a ir mais longe. Até porque muitas vítimas são funcionárias das autarquias. Se estes temas deixarem de ser um tabu para a autarquia, é provável que deixem de o ser também para algumas pessoas da comunidade. As autarquias poderiam fazer muitas ações ao nível da Violência Doméstica (E4)*

O **investimento na prevenção primária** é assinalado por duas entrevistadas (E2; E5) como fundamental: *acho que a política pública ainda não investiu é na área da*

*Prevenção (...) Ir a uma escola, uma vez no ano, falar a uma turma, é nada – ou quase nada. (E5)*

*É necessário investimento também na área do pré-escolar, na área da creche, enfim: era fundamental começar logo ali. (E2) Dever-se-ia apostar não só nos currículos (como já está a ser implementado), mas igualmente na formação de docentes, educadores, pais... Por outro lado, aplicarem-se programas desenvolvidos por equipas especializadas e multidisciplinares das quais os educadores/professores deveriam fazer parte (E2)*

**Melhorar o acesso aos serviços de saúde mental** foi também referido enquanto necessidade em duas entrevistadas: E1 e E2.

*Quando existe uma situação de violência que, simultaneamente, não está equilibrada ao nível da saúde mental, deixa de ter perfil para ingressar noutra tipo de resposta de acolhimento. (E2)*

*Mesmo que a vítima pretenda a separação, temos outras situações que acontecem. Por exemplo, os filhos: como é que nós vamos confiar crianças a uma pessoa que, por via da separação, está completamente instável a nível psicológico? Não temos como encaminhar ou dar a melhor resposta porque não há praticamente nenhum processo onde sejam cessadas as visitas ao pai. A ausência de resposta a nível da saúde mental é transversal à vítima e ao agressor. Muitas vezes isso tem impacto para outras pessoas. Como os filhos desse casal, por exemplo. (E1) (...) Não há, a este nível, capacidade de resposta (E1)*

Ainda com referência à questão dos filhos, duas entrevistadas (E3; E6) referem a importância de **garantir a comunicação entre os processos de Violência Doméstica e e Regulação das Responsabilidades Parentais**: *o Tribunal de Família e Menores diz que uma coisa é a Violência Doméstica, outra coisa é a Regulação das Responsabilidades Parentais e que são coisas distintas. Portanto o pai tem o direito de saber onde é que o filho reside e a mãe é obrigada a dizer a morada onde está e o pai vai lá colocar essa pessoa em risco. (E6) Ainda são decretadas algumas coisas bizarras, quanto a mim, de obrigação de contacto enquanto no processo de violência doméstica foi decretada*

*medida de afastamento e no processo de regulação das responsabilidades parentais a mãe é obrigada a ir entregar o filho. (E3)*

Duas entrevistadas (E7; E8) assinalam a necessidade de **realizar estudos de diagnóstico sobre o impacto do que já existe e do que é necessário implementar, com auscultação técnica:** *Acho que deveríamos ser mais valorizados. Às vezes, as equipas que estão no terreno não são chamadas para falar sobre estas questões. Somos nós que ouvimos e vemos. Por exemplo a Secretária de Estado deveria ouvir-nos. (E8) Mas eu acho que tem que se perceber, até de acordo com o estatuto de vítima aprovado, as falhas. Agora acho que tem que ser uma vertente de monitorização para se dar outro salto e se perceberem outras necessidades. (E7)*

A área de **intervenção com pessoas idosas vítimas de Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica** foi assinalada por duas entrevistadas (E2; E6) referindo existir *risco de morte daquelas pessoas em que a lei não foi capaz de proteger essas pessoas só porque não tinham direito a estatuto de vítima porque não estavam na dependência do agressor. (E6)*

A **intervenção com crianças/jovens vítimas de violência doméstica** é assinalada por uma entrevistada E2: *sentimos que o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido com as vítimas poderia ser replicado com os seus filhos – também eles vítimas, naturalmente. (E2) Através de grupos de apoio para os filhos, repartidos naturalmente pelas faixas etárias, por exemplo. (E2)*

A **responsabilização da comunidade pelo crime** surge referida como uma necessidade pela entrevistada 6: *punir os vizinhos, a comunidade e as pessoas que têm conhecimento da situação de Violência Doméstica e que nada fizeram para proteger e apoiar aquela pessoa. (E6)*

A Entrevistada 1 apela ao **respeito pela vontade da vítima:** *nós até podemos dizer que fazia sentido uma separação. Mas se a vítima não quiser é altamente pressionada, durante o processo, a fazer isso. Se elas não quiserem, são criticadas e julgadas. (E1)*

A criação de um **financiamento que vise apoiar a autonomia da vítima** teve uma ocorrência (E9) (...) *haver um subsídio eventual para a autonomização da vítima, dar aqui algum apoio.* (E9)

Também na sequência de medidas de apoio à autonomização, a entrevistada 9 sublinha a importância de **garantir o acesso à habitação**: *a questão da habitação social precisa de mudar. Não colocar apenas o facto de ser vítima de violência doméstica como um dos 10 fatores de prioridade. Como há vagas sociais em lar, o Município deveria ter, pelo menos, uma ou duas habitações com a mesma lógica.* (E9)

**Incrementar medidas de proteção às vítimas de violência doméstica** através da criação de *um alerta para quando o agressor sai* foi uma necessidade expressa pela entrevistada 8.

**Fortalecer medidas de proteção para testemunhas** é outra das necessidades identificadas pela entrevistada 3: *as pessoas não querem o envolvimento – ainda para mais ouvimos na comunicação social muitas situações em que se matam os vizinhos, que há homicídios porque viu, comentou ou assistiu, foi testemunhar e, tendo em conta a parca proteção de testemunhas (ou até a inexistência dessa ferramenta), as pessoas ainda se coíbem muito de falar oficialmente sobre aquilo que sabem e aquilo que ouvem.* (E3)

A **melhoria do sistema de referência e denúncia** é assinalada como premente para a entrevistada 1: *os serviços de saúde são a primeira linha de intervenção. E continuamos a ter pessoas que vão aos serviços públicos. Que aparecem agredidas e marcadas e passam anos sem haver uma denúncia. Sem haver sequer uma comunicação a serviços de apoio.* (E1)

**Facilitar os meios de prova do crime de Violência Doméstica** é sugestão da entrevistada 6: *eu acho que existir a possibilidade de no Crime de Violência Doméstica – e excecionalmente neste – as gravações feitas por telemóvel ou qualquer outra coisa servirem de prova evidente de que ocorreu ali um crime de violência, acho que possibilitava que muitos crimes de violência doméstica que foram arquivados, onde nada foi provado e apesar daquela pessoa ter sofrido horrores, é como se nunca tivesse sofrido nada, acho que possibilitaria muitas condenações* (E6)

A **diminuição do tempo para implementação de medidas judiciais** é proposta pela entrevistada 2: *revela-se crucial que as medidas de coação sobre as pessoas que cometem o crime de VD, se possam dar, preferencialmente, num menor curto de espaço de tempo, apesar de já muitos avanços efectuados, e que se possa aplicar com mais regularidade a detenção fora do flagrante delito.* (E2)

A **garantia de acesso da vítima ao apoio judiciário** é preocupação da entrevistada 9: *Aqui, não basta ser vítima de violência doméstica para ter apoio. Tem a ver com os rendimentos. Percebi que a nível nacional é diferente. Aqui avaliam: a pessoa pode até ser vítima. Mas vão buscar o rendimento do ano anterior, onde provavelmente até vivia com o agressor e já não tem direito...* (E9) *Por exemplo, uma vítima de violência doméstica que quer também ver tratada a regulação das responsabilidades parentais, deveria ter o mesmo advogado ou advogada. Facilitava muito mais. Nós costumamos pedir, no boletim. E, às vezes, temos sorte. Mas outras a vítima tem que andar em 3 advogados diferentes. É muito complicado.* (E9)

A entrevistada 10 sugere a **melhoria de articulação entre as Estruturas de Atendimento e os poderes decisórios**: *falta um diálogo próximo entre quem decide e quem operacionaliza. Falta fazermos, por exemplo, um grupo parlamentar em que mais instituições estivessem presentes e representadas* (E10)

Por outro lado, a entrevistada 5 assinala a necessidade de **dotar de melhores condições as Estruturas de Atendimento**.

E, na sequência dessa melhoria de condições, a entrevistada 4 defende a necessidade de **valorizar o trabalho desenvolvido pelos Gabinetes de Apoio à Vítima de Violência Doméstica**: *acho que não é muito levado a sério, o nosso trabalho. Não há reconhecimento a nível nacional nem local. As pessoas não percebem o que é trabalhar numa situação de Violência Doméstica. Acho que toda a gente sente que pode trabalhar numa situação de Violência Doméstica, portanto não entendem a dimensão do trabalho.* (E4)

A entrevistada 7 defende a **iniciativa das Estruturas de atendimento a Vítimas de Violência Doméstica**: *também me parece que os territórios que estão minimamente organizados em termos das entidades que deles fazem parte. Também têm que tomar*

*decisões e não esperar que as orientações venham sempre da tutela. Têm que identificar necessidades, perceber qual o estado da Violência Doméstica na vertente da investigação e das universidades e estar tudo oleado em redes mais alargadas. Nem todos temos que fazer o mesmo. (E7)*

A **homogeneização das tabelas remuneratórias dos/das Técnicos/as de Apoio à Vítima a nível nacional** é sugestão da entrevistada 9: *deveríamos ser mais recompensadas. Há aqui uma diferença muito grande. Devia haver um parâmetro, um padrão, uma sugestão. (E9)*

Por outro lado, a **implementação de estratégias de prevenção do burnout nos profissionais** é preocupação da entrevistada 2: *termos mais momentos de prevenção do burnout. Nós sentimos que há muita necessidade dos encontros anuais, com maior regularidade, momentos de supervisão, que nos permitissem libertar um bocadinho da carga que este trabalho representa. Fazemo-lo com muito gosto, naturalmente, mas sentimos um cansaço que só valorizamos quando temos um qualquer problema de saúde. Os momentos de reunião são muito importantes para percebermos que os problemas são comuns. E ajudam-nos a aliviar o stresse e o cansaço que vai tomando conta de nós. (E2)*

Para finalizar, a entrevistada 4 propõe a **realização de mais ações de sensibilização comunitária**: *é importante sensibilizar a comunidade em geral. (E4)*

Em suma, As Estruturas de Acolhimento de Emergência surgem como as mais recorrentes. Como identificado previamente, aquando da constituição do NAV, os acolhimentos de emergência eram realizados em Pensões, Hotéis e Estruturas não especializadas. Este cenário foi indicado de forma unânime, por todas as entrevistadas que o explicitaram, como um fator pouco protetor do respeito, dignidade e necessidade de proteção das vítimas.

As medidas de coação, proteção e controlo, de onde se destaca a medida de proteção por Teleassistência e a imposição de conduta controlada por Vigilância Eletrónica foram o segundo indicador mais frequentemente identificado. Importa, todavia, refletir sobre um dos indicadores mais referido quando às dificuldades sentidas em matéria de Política Pública: a dificuldade da sua implementação.

O Serviço de Transportes a Vítimas de Violência Doméstica, prestado pela CIG, a nível nacional, foi também identificado como uma conquista importante nos últimos 10 anos. Trata-se de um indicador que se cruza com o relato dos recursos que existiam aquando da constituição dos NAV onde a inexistência deste serviço provocava constrangimentos à segurança e dignidade das Vítimas de Violência Doméstica.

No que diz respeito às necessidades de melhoria em termos de Política Pública, a lista é mais extensa. Esta dispersão estará, certamente, relacionada com a realidade intrínseca de cada território e dos recursos que consegue arregimentar para a intervenção com vítimas de violência doméstica.

Resultam da análise das entrevistas relatos onde se identificam disparidades de atuação de entidades públicas a nível nacional – o que condicionará o acesso a determinados recursos ou serviços. Se se considerar que a constituição das Redes de Intervenção em Violência Doméstica devem representar também o tecido social do território onde se inscrevem e que mesmo as entidades que são comuns a todas as redes têm interlocutores diferentes, é fácil compreender que as necessidades não são – nem têm que ser, atrevo-me acrescentar – comuns.

## CONCLUSÕES

---

A violência contra as mulheres e raparigas é um fenómeno com expressão na agenda política e social muito recente. Em Portugal, só na 2ª metade do século XX se começou a levantar o véu desta expressão máxima de desigualdade entre mulheres e homens. Uma expressão naturalizada, decorrente do exercício dos papéis de género atribuídos a elas e a eles. O privado tornou-se político, como Simone de Beauvoir vaticinou. Mas pouco. E lentamente.

Ao longo das muitas horas de conversa com as pessoas que, no dia-a-dia, gerem e tentam encontrar as melhores respostas para vítimas de violência, percebe-se que o caminho da política pública, trilhado de forma mais vigorosa e assertiva nos últimos

anos, apresenta ainda inúmeras lacunas. Questões de génese que, enquanto não forem alteradas, não mudarão substancialmente a realidade.

Este estudo, que seguiu uma abordagem indutiva, pretendeu conhecer a visão das técnicas das Estruturas de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica que se constituíram como núcleos de intervenção distrital – e muitas vezes pioneiros na intervenção especializada em matérias de Violência Doméstica nos seus territórios.

As questões que orientaram as inquietações investigativas deste exercício foram:

1. Quais as medidas de Política Pública mais significativas, nos últimos 10 anos, na perspetiva das/dos TAV?
2. Que medidas de Política Pública falta concretizar para uma intervenção mais eficaz na área da Violência Doméstica na perspetiva na perspetiva dos/das TAV?

Quanto à primeira questão, existiram medidas que foram, claramente, marcantes para estas profissionais.

Em primeiro lugar, surgem as **estruturas de acolhimento de emergência especializadas**. Estas estruturas, atualmente reguladas pelo Decreto-Regulamentar 2/2018 de 24 de janeiro, permitiram uma intervenção com maior nível de segurança e dignidade para as vítimas, assim como para profissionais a quem compete prover respostas adequadas para resposta imediata.

A **aplicação de medidas de proteção e de coação**, nomeadamente a medida de proteção por Teleassistência e a medida de afastamento da pessoa agressora, com recurso à monitorização por Vigilância Eletrónica, foi referida como ferramenta imprescindível na tarefa de prevenir a revitimação.

O **Serviço de Transportes a Vítimas de Violência Doméstica** foi a terceira medida mais referida. Com intrínseca relação com a primeira medida mais vezes enunciada, a existência de um serviço que permite, em condições de segurança, transportar as vítimas para respostas de acolhimento especializadas em Violência Doméstica veio permitir um maior controlo destes momentos, promovendo a confiança das vítimas assim como uma maior robustez na articulação entre os vários serviços das Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica.

O maior investimento reconhecido pelas profissionais que trabalham com vítimas de violência doméstica foi na área da proteção. Acolhimento, transporte para o acolhimento, medidas de coação e proteção. São tidas como as maiores conquistas da última década e que visam apoiar as vítimas depois de assim serem substantivadas: vítimas.

O que faltará, ainda, concretizar, é uma lista exaustiva que revelará necessidades não apenas nacionais como, muito particularmente, das áreas de intervenção geográfica de cada uma das Estruturas de Atendimento:

Analisada a vasta lista de propostas de melhoria para a política pública, será interessante verificar que as duas mais frequentemente explicitadas estão relacionadas com questões que têm uma realidade transversal em todo o território:

1. O financiamento das respostas – atualmente com responsabilidade partilhada entre a Segurança Social e a Tutela da Cidadania e a Igualdade;
2. A intervenção com as pessoas agressoras – que se encontra sob alçada exclusiva no Ministério da Justiça.
- 3.

A criação e implementação de Estruturas de Atendimento no território teve um crescimento exponencial. E várias foram as soluções de **financiamento** encontradas para alavancar esta intervenção. As entidades representadas neste estudo - os 10 núcleos distritais de apoio a vítimas de Violência Doméstica - assistiram ao crescimento de investimento financeiro nesta área. Iniciaram com o apoio do Governo Civil e financiamento da Segurança Social através de acordo atípico que garantia – ainda que não integralmente – o salário de um/a profissional. Posteriormente, verificou-se um reforço desse montante através da subvenção provinda dos Jogos Sociais. Fundos Europeus garantiram o complemento destes financiamentos, e permitiram às entidades ampliar a sua intervenção no território, tanto em extensão como em especialização dos projetos. A diversificação dos financiamentos é apontada, todavia, como um fator de instabilidade para o funcionamento destas estruturas. A dependência de aprovação de projetos, assinatura de Cartas de Compromisso com a Tutela da Igualdade ou

formalização de protocolos com organismos da Administração Central ou Local conduzem a interrupções no financiamento que têm impacto direto na intervenção que as equipas realizam.

Paralelamente, as equipas referem um sentimento transversal de ineficácia de intervenção com as pessoas agressoras. Esta perceção reflete a insegurança das vítimas e é reforçada pela baixa taxa de condenação quando comparada ao número de denúncias.

O que parece apontar esta visão das profissionais que trabalham na primeira linha de intervenção é a existência uma resposta cada vez mais robusta para responder ao fenómeno depois de ele se ter instalado. Mas o trabalho de desenvolvimento de uma sociedade livre de preconceitos e estereótipos que conduza a uma verdadeira igualdade entre mulheres e homens tem ainda um caminho a percorrer. Desde logo, urge estabilidade e investimento nas equipas para trabalhar a área da prevenção. E esta área aparece de mãos dadas com a repressão do comportamento violento, sendo necessário que a sociedade dê sinais claros de absoluta intolerância com quem o pratica. A baixa taxa de condenação, a falta de informação sobre a eficácia dos programas para agressores e a sua extensão em relação às necessidades, dão pistas sobre o que é necessário colocar na agenda para a próxima década.

O que motivou a realização deste exercício de investigação foi a necessidade de auscultar as pessoas que têm como missão implementar a política pública diariamente. Serão estes/as profissionais que, a par com as vítimas, melhor sabem o que de facto mudou no quotidiano da intervenção nesta área e o que falta mudar. Esta identificação foi também realizada pelo GREVIO na sua avaliação à aplicação da Convenção de Istambul em Portugal. A natureza e extensão deste trabalho não permite a interceção dos resultados desta investigação com os resultados desse relatório – o que seria, seguramente, interessante e rico.

Assim, e feito este trabalho exploratório, acredito que um próximo passo seria o de ampliar esta inquirição a todas as entidades a nível nacional, utilizando já os indicadores identificados. Um questionário de larga escala que permitisse resultados mais robustos e expressivos sobre o que de melhor foi feito e sobre o caminho que existe ainda a ser trilhado para uma igualdade plena entre Mulheres e Homens.

## BIBLIOGRAFIA

---

1. **Agra**, C., Quintas, J., Basto de Sousa, P., & Lamas Leite, A. (2015). Homicídios conjugais: estudo avaliativo das decisões judiciais. (Vol. 11, pp. 125) Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
2. **Caetano** da Rocha, Leonardo & Carlomagno, Márcio (2016). Como criar e classificar categorias para fazer análise de conteúdo: uma questão metodológica, in *Revista Eletrônica de Ciência Política*, vol. 7, n. 1.
3. **Carmo**, Hermano & Ferreira, Manuela (1996). Metodologia da Investigação. Guia para auto-aprendizagem. (disponível em: [http://elearning.uab.pt/pluginfile.php/543100/mod\\_resource/content/2/Carmo%2C%20Ferreira%201996.pdf](http://elearning.uab.pt/pluginfile.php/543100/mod_resource/content/2/Carmo%2C%20Ferreira%201996.pdf))
4. **Caviedes**, Juan (2007) Investigación cualitativa y cuantitativa: una revisión del qué y el cómo para acumular conocimiento sobre lo social. *Universitas*
5. **Ferreira**, Ivone Dias Ferreira (2005) Seminário "Prevenção da violência doméstica: políticas locais e intervenção de proximidade": comunicações.
6. **Guerreiro**, Maria das Dores (coord.), Joana Aguiar Patrício e Leonor Duarte Castro (2016); Estudo avaliativo do grau de satisfação de utentes da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica: apuramento de resultados; Centro de Investigação e Estudos de Sociologia do Instituto Universitário de Lisboa (CIES, ISCTE-IUL);
7. **Guerreiro**, MD; A. Patrício, J ; Coelho, A. R.; Saleiro, Sandra Palma; (2015) Processos de Inclusão de Mulheres Vítimas de Violência Doméstica: Educação, Formação Profissional e Empreendedorismo. Relatório Final, Portugal
8. Howlett, Michael; Ramesh, M; Perl, Anthony. (2013) Política Pública: seus ciclos e subsistemas: uma abordagem integral. Rio de Janeiro: Elsevier
9. **Lisboa**, Manuel, (2015) Democracia e Revolução. 40 anos após Abril de 1974, - do privado ao público: os caminhos da igualdade de género nas últimas quatro décadas em Portugal; Vila Nova de Famalicão, Edições Húmus, Coleção Debater o Social – 38

10. **Lisboa**, Manuel, (2016) Metodologias de Investigação Sociológica - problemas e soluções a partir de estudos empíricos; Para uma análise intersistémica da violência de género; Vila Nova de Famalicão, Edições Húmus, Coleção Debater o Social – 40
11. **Lisboa**; Manuel (coord.) (2009); Violência e Género, Inquérito Nacional sobre a Violência exercida contra Mulheres e Homens; Coleção Estudos de Género, Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género, Lisboa
12. **Lopes**, Brenner; Amaral, Jefferson Ney Caldas, Ricardo Wahrendorff (coord.) (2008) *Políticas Públicas: conceitos e práticas*; Belo Horizonte : Sebrae/MG
13. **Neves**, Helena; Calado, Maria (2001) *O Estado Novo e as mulheres: O Género como Investimento Ideológico e de Mobilização*. Lisboa: Biblioteca Museu República e Resistência
14. **Novak**, Joseph & Gowin. Bob (1984). “Aprender a Aprender”. Tradução: Valadares, Carla. Plátano Edições Técnicas (disponível em [http://elearning.uab.pt/pluginfile.php/543111/mod\\_resource/content/2/Novak%20Gowin%201996.pdf](http://elearning.uab.pt/pluginfile.php/543111/mod_resource/content/2/Novak%20Gowin%201996.pdf))
15. **Patrício**, Joana Aguiar, (2014) “Violência contra as mulheres: processos e contextos de vitimização”, Forum Sociológico [Online], 25
16. **Pita**, Fernández, S. &, Pértegas Díaz, (2002). “Investigación cuantitativa y cualitativa”. Cad Aten Primaria; 9: 76-78.
17. **Quivy**, Raymond e Van Campenhoudt, Luc. (2008) Manual de Investigação em Ciências Sociais. Gradiva,
18. **Salinas**; Natasha (2012); Legislação e Políticas Públicas – A lei enquanto instrumento de ação governamental; São Paulo
19. **Silva**, João Céu (2019); *Portugal ainda tem mais dias de ditadura do que de democracia*, Diário de Notícias, Lisboa, (disponível em: <https://www.dn.pt/cultura/portugal-ainda-tem-mais-dias-de-ditadura-do-que-de-democracia-10830533.html>)

#### Documentos / Legislação/Relatórios

1. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (2017). Igualdade de Género em Portugal: boletim estatístico 2017. (disponível em

- <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/02/Boletim-estatistico-2017.pdf>)
2. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (2018) Igualdade de Género em Portugal - 2018: Só somos livres quando somos iguais. (Disponível em: <https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2018/04/25-ABRIL.pdf>)
  3. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2017) Igualdade de Género em Portugal Poder e tomada de decisão nas empresas: mulheres e homens. (Disponível em: [https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2017/08/IG\\_Poder-e-tomada-de-decisa%CC%83o-nas-empresas.pdf](https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2017/08/IG_Poder-e-tomada-de-decisa%CC%83o-nas-empresas.pdf))
  4. Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género. (2017) Igualdade de Género em Portugal - 2017 Poder e Tomada de Decisão Política Mulheres e homens nos órgãos executivos do poder local. (Disponível em: [https://www.cig.gov.pt/wpcontent/uploads/2017/09/AF\\_CIG\\_FactSheet\\_PodTmsPosse\\_V4.pdf](https://www.cig.gov.pt/wpcontent/uploads/2017/09/AF_CIG_FactSheet_PodTmsPosse_V4.pdf))
  5. Conselho da Europa; Convenção para a prevenção e o combate à violência contra as mulheres e a violência doméstica (2011);
  6. Constituição da República Portuguesa (1976) - Defende a independência nacional, garante os direitos fundamentais dos cidadãos, estabelece os princípios basilares da democracia e assegura o primado do Estado de Direito democrático. (disponível em <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/337/201904212026/127970/diploma/indice>)
  7. Decreto-Lei n.º 474/76, de 16 de junho, do Ministério da Justiça, Altera o Código Penal do Ministério da Justiça - Gabinete do Ministro aprovado pelo Decreto de 20 de Setembro de 1886, relativamente aos crimes de lenocínio e de abertura de cartas ou papéis fechados. Diário da República n.º 140/1976, Série I de 1976-06-16 (Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/474/1976/06/16/p/dre/pt/html>)
  8. Decreto-Lei n.º 621-A/74, de 15 de novembro da Presidência do Conselho de Ministros, Aprova a Lei Eleitoral relativamente ao recenseamento, Diário do Governo n.º 266/1974, 2º Suplemento, Série I de 1974-11-15 (Disponível em <https://data.dre.pt/eli/dec-lei/621-a/1974/11/15/p/dre/pt/html>)

9. Directiva 2011/99/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de Dezembro de 2011 , relativa à decisão europeia de protecção, 2011 (Disponível em <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX%3A32011L0099>)
10. Directiva 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, 2012 (disponível em [http://apav.pt/apav\\_v2/images/pdf/LexUriServ\\_Directiva\\_PT.pdf](http://apav.pt/apav_v2/images/pdf/LexUriServ_Directiva_PT.pdf))
11. Global Gender Gap Report, World Economic Fórum, (2017) (Disponível em: <https://www.weforum.org/reports/the-global-gender-gap-report-2017>);
12. Ministério de Administração Interna, Manual da ficha RCD, (2014)
13. Ministério de Administração Interna, Relatório Anual de Segurança Interna (2017)
14. Ministério de Administração Interna, Relatório Anual de Segurança Interna (2018)
15. Nações Unidas (Department for Policy Coordination and Sustainable Development). Declaração e Plataforma de Ação de Pequim. )1995. Disponível em: <https://www.un.org/womenwatch/daw/beijing/pdf/BDPfA%20E.pdf>)
16. Nações Unidas, Declaration on the Elimination of Violence against Women (1993) (Disponível em <https://www.un.org/documents/ga/res/48/a48r104.htm>)
17. Nações Unidas; Convention on the Elimination of All Forms of Discrimination against Women - resolution 34/180 of 18 December (1979); (Disponível em <https://www.un.org/womenwatch/daw/cedaw/>)
18. *Report on equality between women and men in the EU*. EC (European Commission) (2017). (Disponível em [https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/2017\\_report\\_equality\\_women\\_men\\_in\\_the\\_eu\\_en.pdf](https://eeas.europa.eu/sites/eeas/files/2017_report_equality_women_men_in_the_eu_en.pdf))
19. Resolução do Parlamento Europeu 2010/2209(INI), 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” (disponível em <https://eur->

[lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:285E:0053:0058:PT:PD](http://lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:285E:0053:0058:PT:PD)

E)

20. Resolução do Parlamento Europeu 2010/C 285 E/07, de 26 de Novembro de 2009, sobre a “eliminação da violência contra as mulheres”; 2009 (disponível em: <https://eurlex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:C:2010:285E:0053:0058:PT:PDF>)
21. Violence against women: an EU-wide survey Main results, European Union Agency for Fundamental Rights, 2014. (disponível em: <http://fra.europa.eu/en/publication/2014/violence-against-women-eu-wide-survey-main-results-report>)

### 1. Questionário Caracterização



Esta entrevista é realizada no âmbito de uma tese de Mestrado em *Estudos sobre as Mulheres. As mulheres na sociedade e na cultura* - da Universidade Nova de Lisboa.

Com o desenvolvimento deste estudo, realizado pela aluna Ana Soares de Almeida e orientado pelo Professor Doutor Manuel Lisboa, pretende-se analisar a evolução da política pública nos últimos 10 anos em matéria de respostas na área da violência doméstica e de género, em particular dos Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica criados a partir de 2005.

Para o efeito, além da necessária análise documental, a aluna propõe-se auscultar as técnicas e os técnicos que, estando a intervir diretamente com vítimas de violência doméstica desde a génese dos Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica, sentem diretamente o efeito da evolução das políticas públicas nas vítimas de violência doméstica e têm uma visão particular sobre as necessidades ainda existentes para uma melhor e mais eficaz intervenção.

Apesar do Decreto Regulamentar 2/2018, de 24 de janeiro, uniformizar a nomenclatura de todos os serviços que fazem atendimento a Vítimas de Violência Doméstica, prevendo a designação de Estrutura de Atendimento, para os efeitos deste estudo manter-se-á a referência ao Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica (NAV).

A esta entrevista precederá um breve questionário para apoio da caracterização da resposta e da/do profissional.

#### PARTE I

##### 1. Caracterização da entidade

Ano da celebração do protocolo de criação do NAV:

Ano de transição para a gestão da entidade atual, se aplicável:

Ano em que iniciou o trabalho na área da Violência Doméstica:

##### 1.1 Localização da sede do NAV

(Indique, por favor, o distrito e concelho onde se encontra a sede)

<b>Distrito</b>	
<b>Concelho</b>	

### 1.2 Âmbito Territorial

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à realidade do NAV)

<b>Concelho da sede</b>	
<b>Concelho da sede e concelhos limítrofes</b>	
<b>Distrito</b>	

### 1.3 Tipo da Entidade Gestora do NAV

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à realidade do NAV)

<b>Instituição Particular de Solidariedade Social</b>	
<b>Fundação</b>	
<b>Cooperativa</b>	
<b>Autarquia</b>	
<b>Outro tipo de organização sem fins lucrativos</b>	
<b>Outra organização</b>	

### 1.4 Além do NAV, quantas valências de natureza social são geridas pela entidade?

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à realidade do NAV)

<b>Nenhuma</b>	
<b>Entre 1 e 3</b>	
<b>Entre 4 e 6</b>	
<b>Entre 7 e 9</b>	
<b>10 ou mais</b>	

1.5 Entre 1 e 10, em que 1 representa *nada* e 10 *completamente*, indique em que medida sente que as necessidades específicas do trabalho em violência doméstica são compreendidas pela entidade gestora.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

1.6 Entre 1 e 10, em que 1 representa *nada* e 10 *completamente*, indique em que medida o cumprimento de requisitos mínimos em intervenção em violência doméstica (setembro de 2016) são considerados prioritários para entidade gestora.

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 2 Caracterização da pessoa entrevistada

2.1 Função no Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica:

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Coordenador/a</b>	
<b>Diretor/a técnico/a</b>	
<b>Diretor/a</b>	
<b>Psicólogo/a</b>	
<b>Assistente Social</b>	
<b>Jurista</b>	
<b>Outro</b>	
Qual?	

2.2 Há quantos anos trabalha NAV enquanto Técnica/o de Apoio à Vítima?

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Menos de um ano</b>	
<b>Entre 1 e 3 anos</b>	
<b>Entre 4 e 6 anos</b>	
<b>Entre 7 e 9 anos</b>	
<b>10 ou mais anos</b>	

### 2.3 Idade

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Até 35</b>	
<b>36-45</b>	
<b>46-55</b>	
<b>56-65</b>	
<b>Mais e 65 anos</b>	

### 2.4 Sexo da pessoa entrevistada

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Feminino</b>	
<b>Masculino</b>	

### 2.5 Habilitações escolares (grau completo)

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Licenciatura</b>	
<b>Mestrado</b>	
<b>Doutoramento</b>	

### 2.6 Vínculo laboral do/a respondente na entidade gestora

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Quadro permanente</b>	
<b>Quadro a prazo</b>	
<b>Destacado</b>	
<b>Prestação de serviços</b>	
<b>Voluntariado</b>	
<b>Estágio profissional</b>	

<b>Outro</b>	
--------------	--

2.7 Trabalha exclusivamente nesta entidade?

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Sim</b>	
<b>Não</b>	

2.8 Em média, quantas horas semanais dedica ao trabalho nesta resposta?

(Assinale, com uma X, a resposta que se adequa à sua realidade)

<b>Até 10</b>	
<b>11-20</b>	
<b>21-30</b>	
<b>35</b>	
<b>36-40</b>	
<b>45 ou mais</b>	

2.9 Caso não trabalho a tempo inteiro no NAV, em que outras valências intervém?

2.10 Entre 1 e 10, em que 1 representa nada e 10 completamente, como sente reconhecimento profissional nas seguintes dimensões:

2.10.1 Pelas entidades da Administração Pública central que supervisionam a intervenção do NAV

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

2.10.1 Pela Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica (RNAVVD)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

2.12.2 Pela entidade gestora do NAV

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>
----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	----------	-----------

2.12.3 Pela rede de entidades parceiras

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.12.3 Pela equipa com que trabalha

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

2.12.3 Pelas pessoas para quem trabalha

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## 2. Guião orientador de entrevista

### PARTE II

#### Território

1. Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?
2. Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?
3. Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?
4. No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?

#### Entidade

5. Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?
6. De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?

#### Profissional

7. Na intervenção que desenvolve no território, quais as maiores dificuldades que encontra numa análise multinível:
  - a. enquanto profissional,
  - b. dentro da sua organização,
  - c. na relação com os serviços/entidades de parceria,
  - d. ao nível da política pública.
8. Como perspectiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorporar novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?

#### Política Pública

9. Que vantagens e desvantagens identificam no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?
10. Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?

11. Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?

**Outros**

12. Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?

### 3. Declaração de Consentimento



#### DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO

Eu, \_\_\_\_\_ declaro, sob compromisso de honra, que consinto na participação no trabalho de final do mestrado de Estudos sobre as Mulheres – sociedade e cultura da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas, realizado pela mestranda Ana Alexandra Bernardo Soares de Almeida, sob orientação do Professor Doutor Manuel Lisboa onde se pretende estudar as políticas públicas de Violência Contra as Mulheres e Violência Doméstica, em particular no que concerne à criação dos Núcleos de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica.

Declaro ainda que consinto em responder às questões colocadas no âmbito de uma entrevista e permitir que estas informações sejam utilizadas para fins académicos no âmbito do citado trabalho.

Os dados pessoais que sejam obtidos no âmbito do das entrevistas serão anonimizados e não podem ser revelados em qualquer relatório ou publicação.

Assinatura,

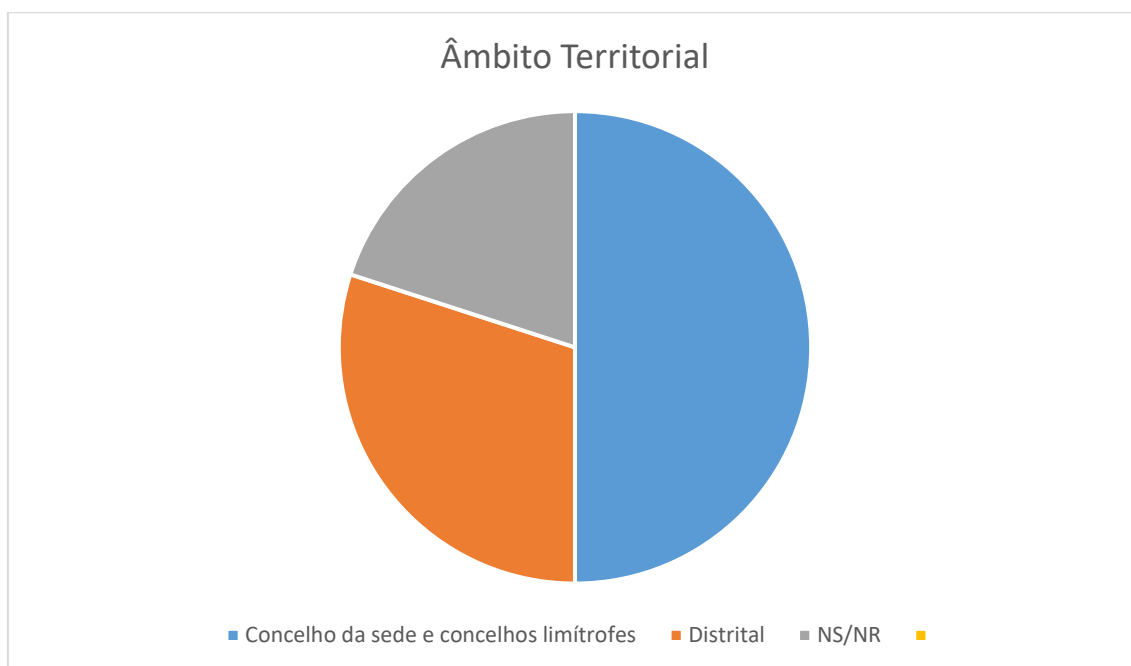
---

## 4 Resultados Questionário

### DAS ENTIDADES GESTORAS

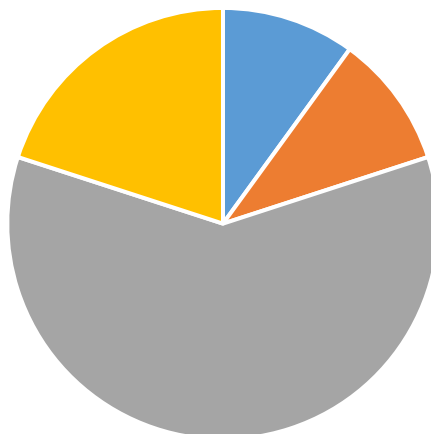
Ano da celebração do protocolo de criação do NAV<sup>6</sup>: 2008

#### Âmbito da Entidade



#### Tipo da Entidade Gestora do NAV

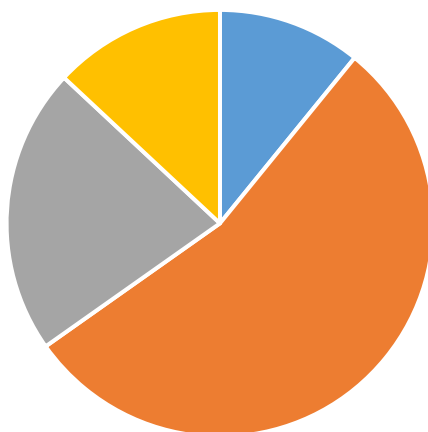
Tipo da Entidade Gestora do NAV



- Instituição Particular de Solidariedade Social
- Associação Privada sem fins lucrativos
- Outro tipo de organização sem fins lucrativos
- NS/NR

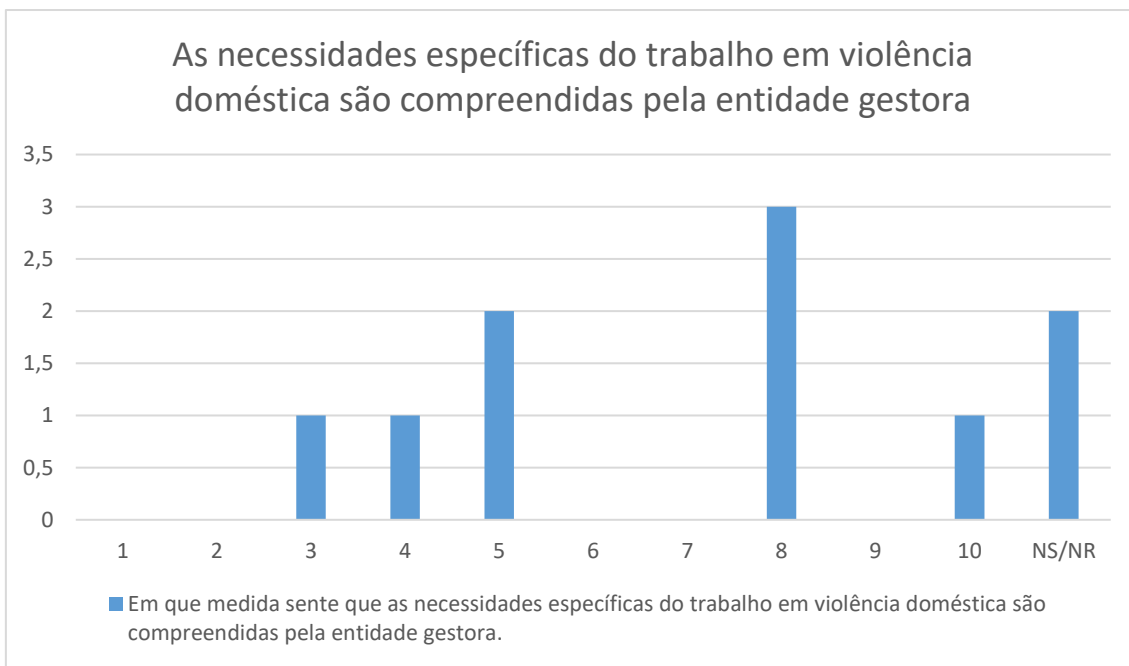
**Número de valências de natureza social são geridas pela entidade além do NAV**

Número de valências de natureza social são geridas pela entidade além do NAV

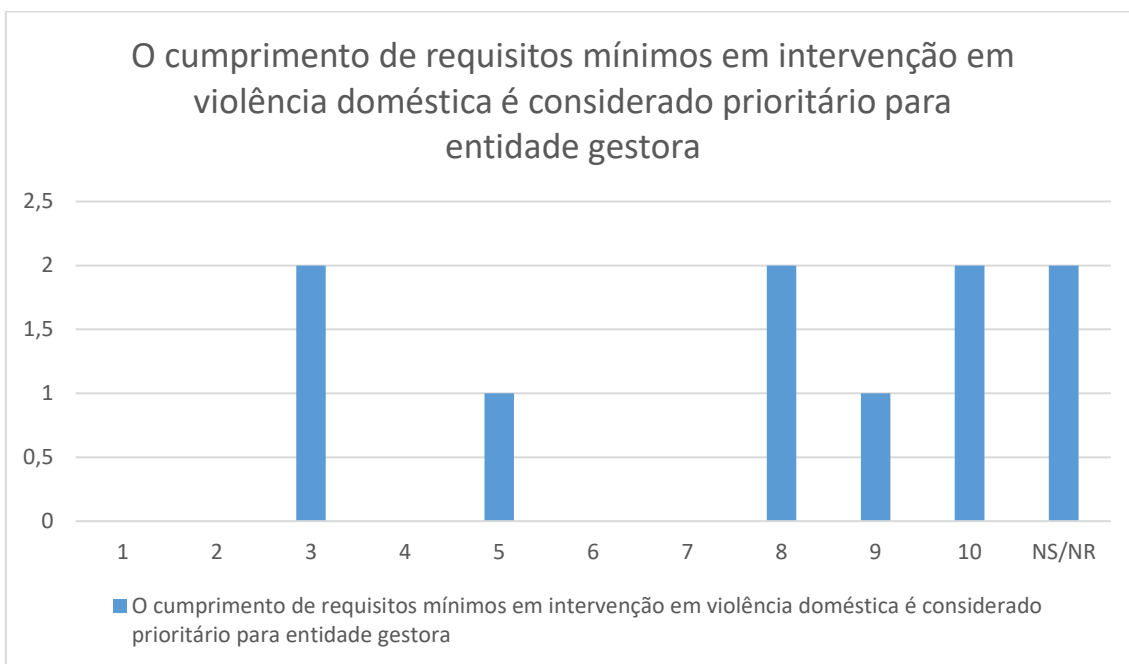


- Entre 1 e 3
- Entre 4 e 6
- Entre 7 e 9
- NS/NR

**As necessidades específicas do trabalho em violência doméstica são compreendidas pela entidade gestora**



**O cumprimento de requisitos mínimos em intervenção em violência doméstica é considerado prioritário para entidade gestora**



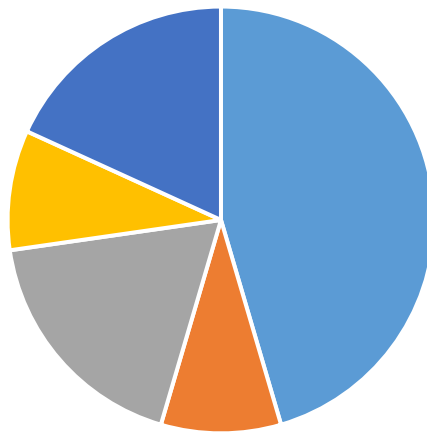
**DAS PROFISSIONAIS**

Ano em que iniciou o trabalho na área da violência doméstica<sup>7</sup>: 2008

**Função no Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica**

<sup>7</sup> Calculada mediana. 6 respondentes em 10 entrevistas.

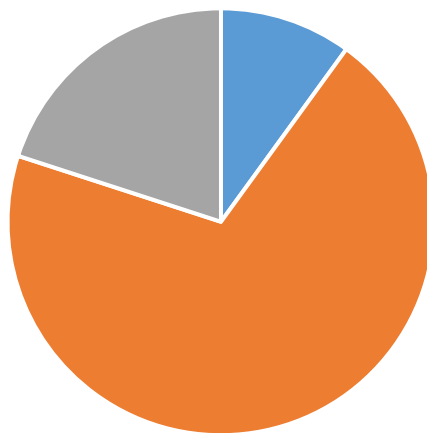
### Função no Núcleo de Atendimento a Vítimas de Violência Doméstica



■ Coordenador/a ■ Diretor/a técnico/a ■ Psicólogo/a ■ Assistente Social ■ NS/NR

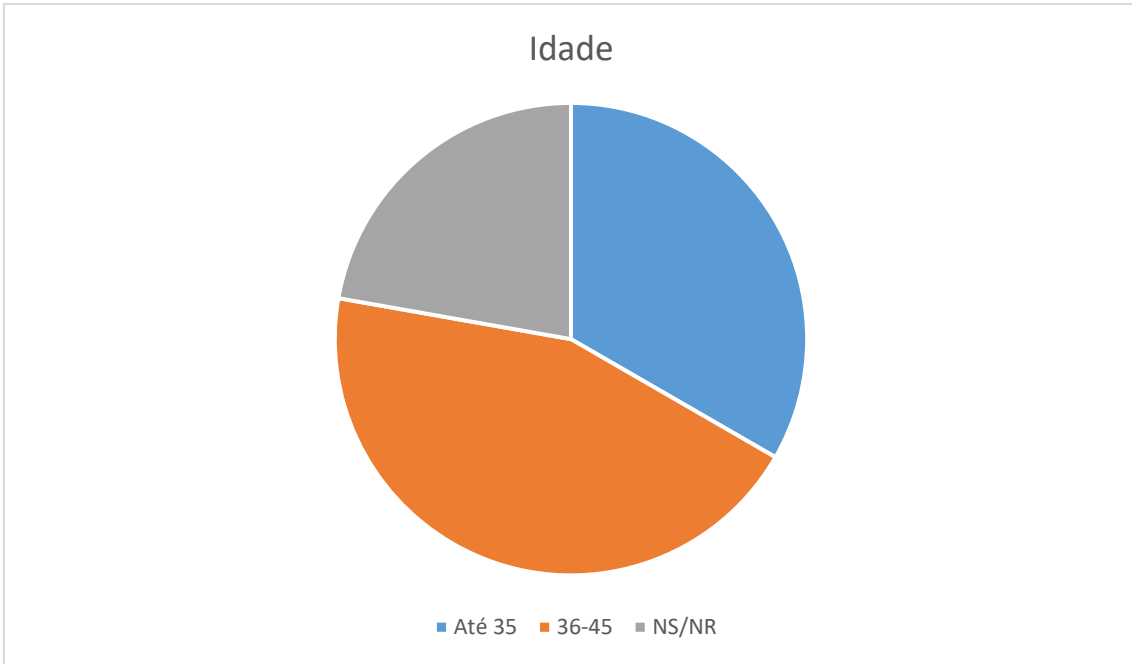
### Número de anos de trabalho no NAV como Técnica de Apoio à Vítima

#### Número de anos de trabalho no NAV como Técnica de Apoio à Vítima



■ Entre 7 e 9 anos ■ 10 ou mais anos ■ NS/NR

### Idade

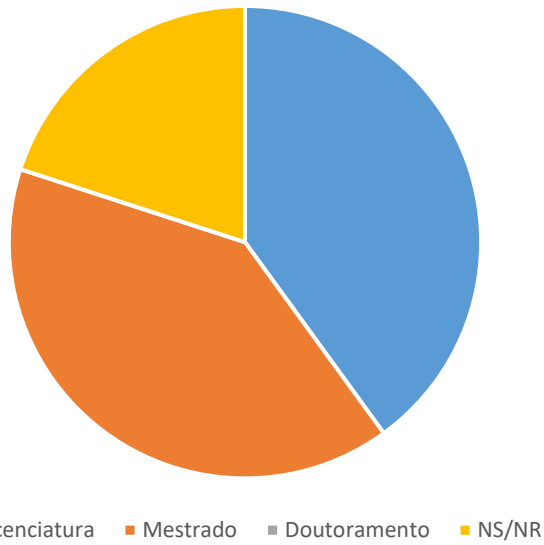


### Sexo da pessoa entrevistada



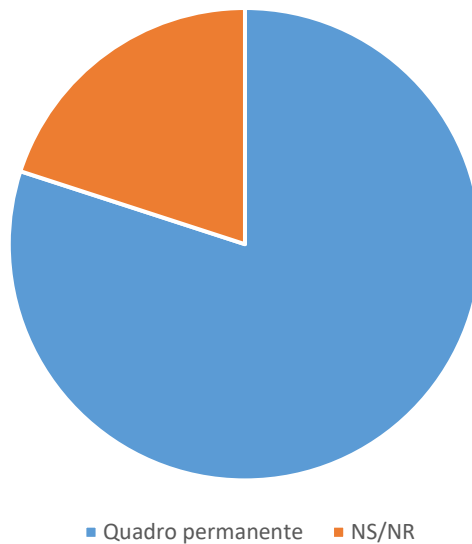
### Habilitações Escolares (grau completo)

### Habilitações Escolares (grau completo)



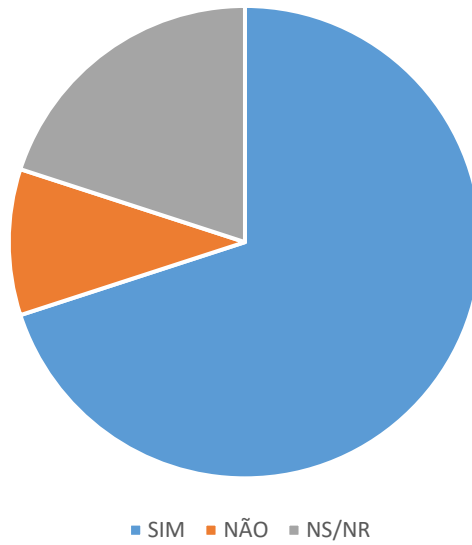
### Vínculo laboral do/a respondente na entidade gestora

#### Vínculo laboral do/a respondente na entidade gestora



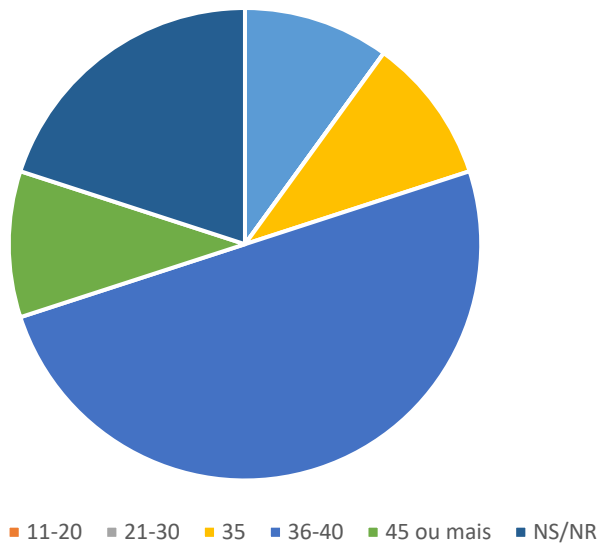
### Trabalho em exclusivamente na entidade

### Trabalho em exclusividade na entidade



### Número de horas semanais dedicadas à resposta

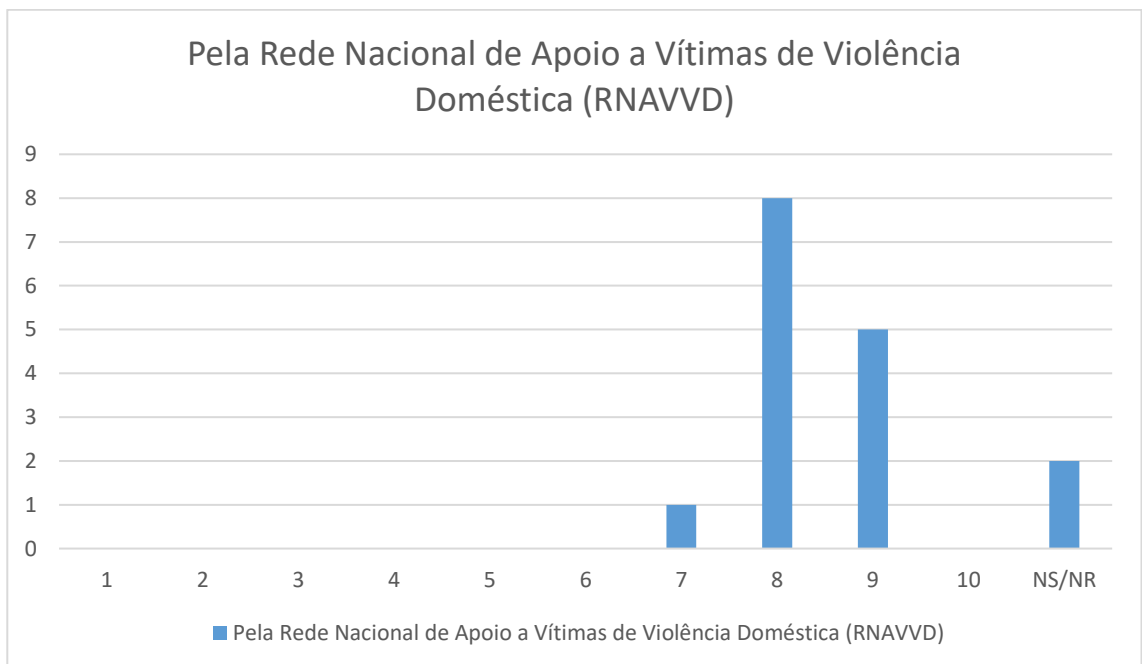
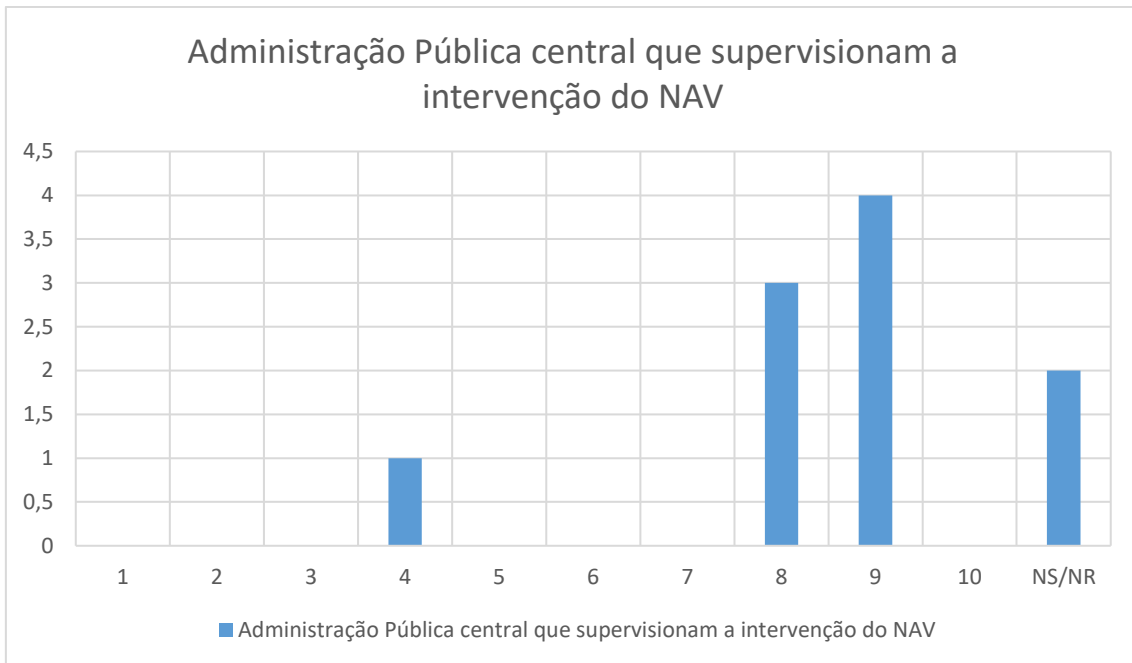
#### Número de horas semanais dedicadas à resposta

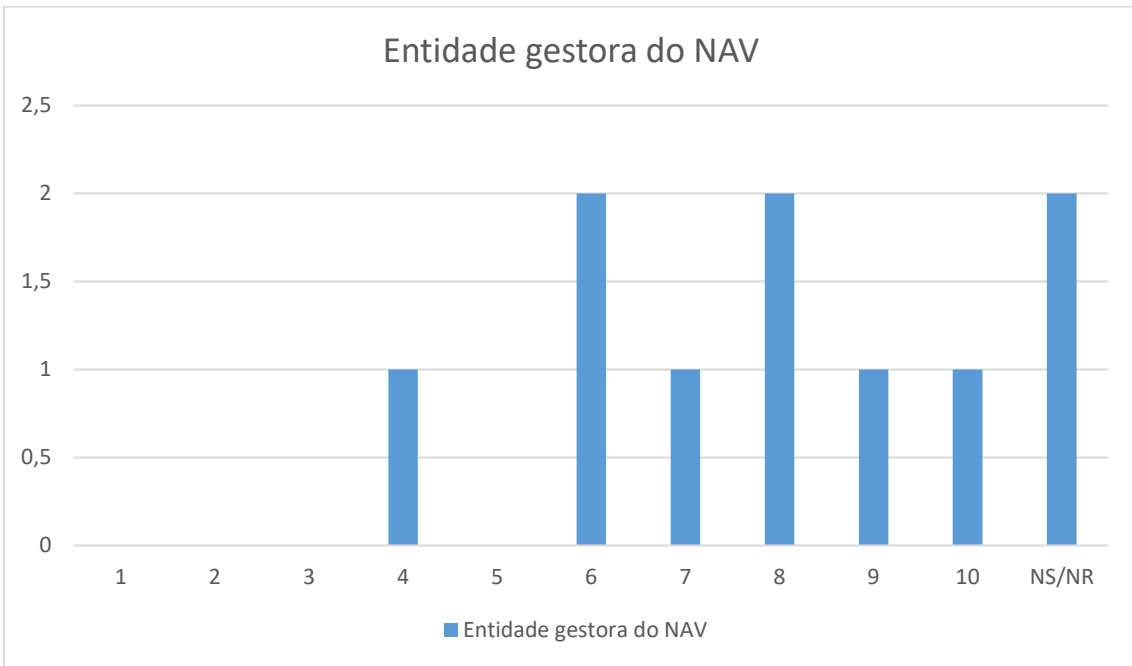


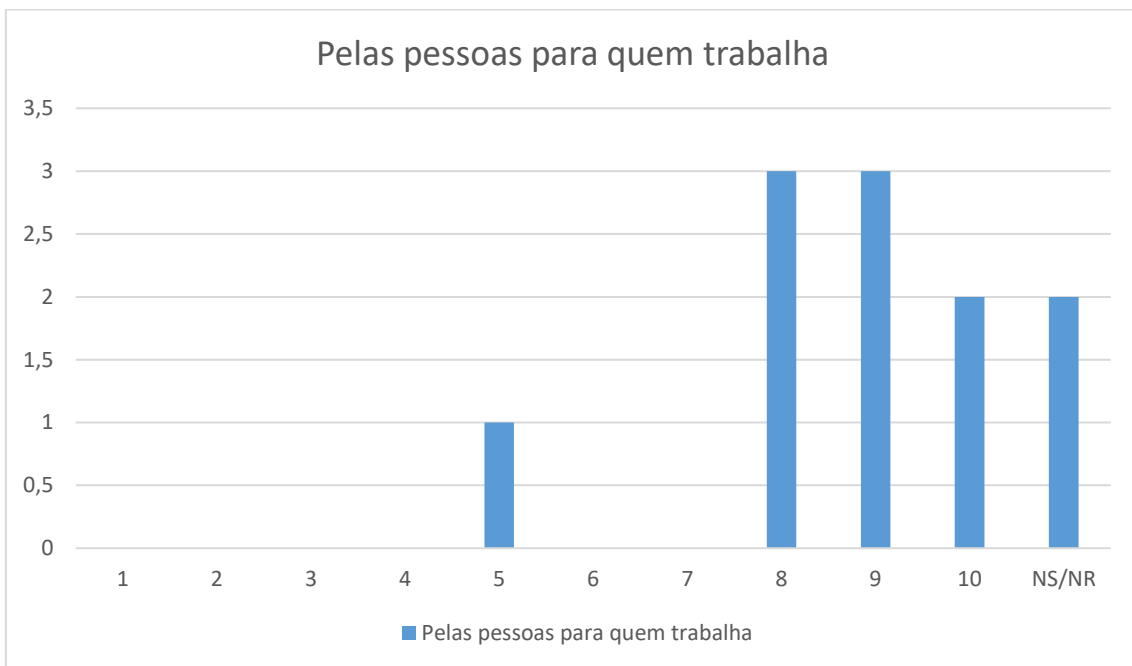
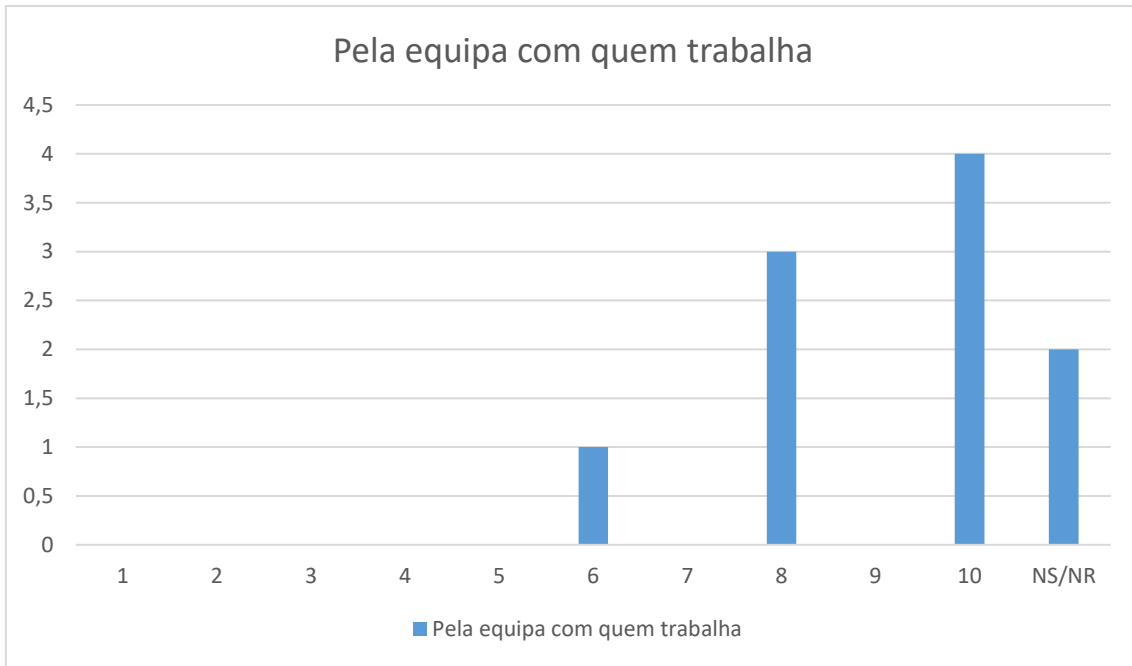
### Trabalho noutras valências da entidade gestora além do NAV

Apenas uma respondente que identificou: HIV, Toxicodependência, Sem Abrigo, RSI, Crianças em Risco/Perigo, VD (Casa Abrigo)

**Reconhecimento profissional nas seguintes dimensões:**







## 5 Transcrição de Entrevistas

### ENTREVISTA 1

#### Transcrição de Entrevista

Território	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	<p>Eu comecei a trabalhar em 2008, mas não no NAV. No NAV só em 2009. Entretanto, qual é a noção que eu tinha do que aqui se passava? Mais ou menos coincidente com o início do NAV, a XXXXXX tinha um projeto que tinha, entre outras áreas de intervenção, a componente da violência doméstica. Foi aí que se começou a divulgar o serviço, a estabelecer parcerias. Na altura fez-se o protocolo com a APAV para que as pessoas da Associação tivessem formação. Isto numa fase muito inicial do projeto. Simultaneamente, temos noção de que o NAV foi criado, na altura com o Governo Civil, apenas com uma técnica que vinha pontualmente a XXXXXX (porque não fazia parte de nenhuma entidade que pertencesse a XXXXX) e que, o feedback que eu tenho dessa altura é que as pessoas tinham alguma dificuldade em reconhecer a resposta. E a própria técnica sentia que estava um pouco sozinha.</p> <p>O NAV foi criado pelo Governo Civil e essa tal outra entidade, nós tínhamos o outro projeto que iniciou em 2006 e depois, em 2009, que foi quando eu cheguei, arrancámos com o projeto que só estava relacionado com questões da violência doméstica e, em final de 2010, início de 2011, o NAV foi reestruturado e aí sim, a Associação XXXXXX passou a assegurar. Nessa altura reformulámos o protocolo, fizemos nova cerimónia e a partir daí, sim, senti uma enorme diferença. Mesmo comparando aquele período em que entrei em 2009 para 2011 com o início do NAV, senti uma diferença muito-muito grande.</p> <p>Qual foi a principal diferença que eu senti? Foi, fundamentalmente, no reconhecimento. Uma vez que era uma estrutura que integrava várias entidades, permitia que o processo de sinalização fosse muito mais fácil e as próprias pessoas da comunidade conseguiam identificar-nos como uma estrutura. Sabiam que aquela porta estava aberta.</p> <p>Quando a XXXXXX assumiu o NAV e tínhamos que escolher um espaço físico, chegámos a considerar o Governo Civil. Mas optámos pela Associação por ser um espaço mais discreto e que garantia melhores condições de confidencialidade.</p> <p>Reflexo disso é que, entre 2006 e 2009 nós tínhamos umas 30 sinalizações, passámos disso para o triplo entre 2009 e 2010 e</p>

	<p>estabilizámos desde o início do NAV para uma média de 10 novos por mês.</p> <p>Depois, à medida que o tempo foi passando, as pessoas que vinham ter connosco por referência dessas tais entidades que faziam parte do protocolo e outras começaram, por volta de 2015 talvez, começaram elas próprias a procurar-nos de maneira espontânea. Podia até haver uma indicação de outra entidade, mas era as pessoas que vinham sem estarem referenciadas previamente. Sentimos um incremento abismal do número de pessoas que nos procuravam dessa maneira.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>(Nota da investigadora) Respondida na primeira</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>(Nota da investigadora) Respondida na primeira</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Tínhamos a possibilidade de atendimento pela nossa equipa, com formação já especializada nesta área: apoio a nível psicológico, apoio a nível social por encaminhamento – ainda que no início tivéssemos na equipa uma assistente social, que hoje não temos mas temos parceria com a Segurança Social, RLIS e os Gabinetes de Ação Social dos Municípios – e ainda encaminhamento das pessoas que careciam de apoio logístico para a ordem dos advogados. Como não havia ninguém da área do direito na equipa, era esse o recurso que tínhamos. Depois recebemos uma voluntária na área do direito e, mais tarde, integrámos uma pessoa na equipa para dar essa resposta.</p> <p>Já existia um protocolo entre a Segurança Social e uma outra entidade que tinha possibilidade de acolhimento de emergência, com uma capacidade muito limitada – não altura tinha, salvo erro, duas vagas, hoje em dia tem 5 – mas não são específicas para a área da violência. Claro que, havendo uma situação de violência, ela era tomada como prioritária e, uma vez que já existia este protocolo, tínhamos uma pessoa de referência na Segurança Social com quem tratávamos todas as situações sinalizadas. Havendo então necessidade de acolhimento, as pessoas podiam ficar temporariamente nessa resposta. Há 10 anos tínhamos aqui muito uma cultura de encaminhamento urgente para Casa Abrigo. Tínhamos uma listagem que não é igual à que há hoje, era uma listagem com muitas notinhas, com muitas indefinições, era uma listagem que era parte nossa, parte da Segurança Social que, por vezes, nos comunicava ter já feito um encaminhamento para determinada entidade. Ao nível das Casas Abrigo (tenho ainda os documentos da altura: um maço de folhas chia de notinhas), haviam aquelas mais antigas e que nós conhecíamos mas, haviam outras que</p>

	nós fomos conhecendo, até haver esta rede o que, para mim, fez toda a diferença.
<b>Entidade</b>	
<b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b>	<p>Na altura estava em funções uma Governadora Civil que tinha uma relação próxima com o Presidente da Associação – e que ainda se mantém até hoje – e houve a necessidade (não sei porquê) de rever o acordo existente com a entidade que assumia esta resposta anteriormente e lembro-me ter saído, mais ou menos em 2009, uma notícia no jornal onde a Governadora Civil, quando abordada sobre o que pensava fazer em relação a esta resposta, fez a primeira referência à XXXXXX. Creio que terá a ver com as relações políticas. Não sei se haverá relações pessoais mas, pelo menos, políticas, tanto quanto me foi dado a perceber. E foi assim. Essa notícia foi a divulgação e como que a confirmação de que seria a XXXXX e , de facto, até fazia sentido analisando o que existia no distrito: tínhamos a associação que já estava com este projeto desde 2006 – estamos a falar de uma margem de 4 anos, portanto já com alguma solidez, e estávamos também aqui com a estrutura que ainda hoje também se mantém mas que estava a iniciar. Na altura ainda fizemos alguns eventos onde participaram as duas estruturas. Mas, tendo em conta também o histórico da associação e o facto de estar sediada em XXXXXX, foi a escolhida.</p> <p>Também não havia muitas respostas na altura. Na verdade, seríamos nós ou a que está sediada na XXXXX.</p>
<b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b>	<p>Apesar da linha de trabalho ser comum a vários projetos, essa competência que têm que ter as equipas da Associação, tem que estar presente porque as exigências dos vários projetos, tendo em conta que têm várias linhas de financiamento diferentes são, também, diferentes. Nesse sentido, não me lembro de ter sentido grandes dificuldades nessa adaptação. Mas houve outro tipo de exigências, nomeadamente até mais em termos logísticos. Nós assumimos uma resposta distrital. Nós teríamos que dar resposta a nível distrital. Isso implicou muito mais deslocações, implicou um reforço das parcerias não só aqui no concelho de XXXXXX, mas também um reforço dessas parcerias a nível distrital.</p> <p>Em termos técnicos, a Associação na altura facilitava o acesso à formação. E o que é que, até então talvez não acontecesse de forma tão sistemática mas que voltou a acontecer? As reuniões com a parceria. Os encontros, anteriormente, iam acontecendo à medida das necessidades, quando os casos surgiam. E houve</p>

	<p>necessidade de adaptação porque havia a exigência de nos reunirmos com todos os parceiros pontualmente.</p> <p>Ao nível de outras exigências, como a apresentação de resultados, eram metodologias que já existiam com outros projetos, por isso as equipas estavam confortáveis com isso.</p>
<p><b>Profissional</b></p>	
<p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>Há aquela dificuldade clássica inerente ao trabalho neste contexto que é o de gerir a frustração e o facto de termos que estar constantemente a repensar o que é o sucesso nesta área. Porque o sucesso é o quê? As vítimas separarem-se? As pessoas deixarem de estar com quem as agride? Ou bastam as pequenas conquistas pessoais mesmo dentro da relação que lhes permite reduzir o impacto da violência? Medir se estamos a conseguir, de facto, fazer a diferença. Há outros contextos em que é mais fácil fazer essa avaliação e nesta área é mais difícil. Isso pode levar a que muitas vezes os níveis de frustração sejam maiores. O stresse profissional é elevado e criam, muitas vezes, compromisso a nível pessoal e depois é preciso ir trabalhando a capacidade de gerir o facto das pessoas fazerem escolhas que as podem pôr em risco, ou mantê-las na situação de risco e há momentos em que isso é difícil de gerir. Claro que passados 10 anos de trabalho só nesta área, já se lida com estas questões de forma diferente. Vamos tendo outros recursos e o impacto é diferente. Outra questão que também é difícil nesta área é lidar com a imprevisibilidade. Nós, a trabalhar nesta área, temos que preparar o cenário A, B e C no trabalho que fazemos com a vítima. Mas na nossa cabeça, estão também uma série de outros cenários e hipóteses e, à medida que vamos conhecendo mais casos, vamos incrementando os cenários na nossa cabeça. E está tudo a acontecer ao mesmo tempo. Lidamos com a situação ao mesmo tempo que estamos a prever o que se vai passar daí a uma semana ou no próximo mês, três meses, meio ano, um ano para conseguirmos estar à frente e tentar que a pessoa não seja apanhada de surpresa. Para isso precisa de informação para conseguir dar resposta na hipótese de um desses cenários se vir a verificar. Mas não sobrecarregamos a vítima com isso.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>Acho que aquilo que pode ser mais difícil de gerir é a falta de flexibilidade e alguma dificuldade em compreender a especificidade do nosso trabalho. O nosso trabalho não se mede pelo número de atendimentos que fazemos. Por exemplo, nós fazemos um atendimento a alguém mas isso exige-nos, até chegarmos aí, pensar em quinhentas mil hipóteses e num conjunto de diligências. Contactar com a Segurança Social, com</p>

---

a GNR... E tudo isto exige muito do nosso tempo e da nossa disponibilidade e sentimos que pode não haver a sensibilidade suficiente para perceberem que nós podemos precisar, ao contrário do que acontece com outros projetos ou valências, de ter aqui uma maior flexibilidade para podermos fazer isso de forma mais tranquila. Porque se somarmos o que é a exigência do nosso trabalho, uma rigidez ao nível dos procedimentos da instituição, isso resulta numa sobrecarga muito grande. Nós já temos a sobrecarga inerente ao nosso trabalho ao nível da exaustão a que estão sujeitos estes técnicos e ao nível de stress que é, só por si, bastante elevado. Se somarmos a isso a rigidez a nível do horário, da presença física, torna-se ainda mais difícil. Depois, podemos também falar nas questões da remuneração. Se calhar, mais ninguém fala nisto. Mas nós estamos num contexto de risco. Diariamente. E, muitas vezes, para podermos dar resposta a situações de emergência, temos que comprometer a vida pessoal e o espaço dedicado à família. Há pouco questionava-me se faria sentido que estas estruturas pudessem ser um braço do estado. A este nível, dos Recursos Humanos, talvez houvesse uma maior proteção ao nível da remuneração e das condições de trabalho. Maior do que nas entidades privadas. Porque nas atividades privadas, não há regulação. Por exemplo, a função pública tem as tabelas e outro tipo de condições (se forem cumpridos os requisitos também), mas as entidades privadas não têm uma referência. E nós vemos disparidades muito grandes entre os técnicos que trabalham em determinadas estruturas, e outros com situações completamente diferentes noutras zonas do país. E há, de facto, pessoas a ganhar o dobro. Isto, sem querer aqui exacerbar esta questão, mas é importante. Por isso, transitar esta resposta para o público, poderia ser interessante. Não havendo regulação, é complicado. Por exemplo, nós temos trabalhadoras nestas entidades que, por serem uma entidade considerada IPSS já têm aqui uma regulação diferente e, portanto, onde se agarrar. Têm legislação para chegar junto da direção e endereçar a questão. O serem, por exemplo, premiados por antiguidade, por tempo de serviço, enfim... sabemos existem todas essas possibilidades, embora nem sempre sejam cumpridas, mas existe essa possibilidade, mas, no nosso caso, sendo uma entidade privada sem esse estatuto, não há a mínima regulação a esse nível. Nós tanto podemos estar a ganhar 100 como 1000 e ninguém vem cá dizer que isto, se calhar, está mal. E mesmo que venham dizer, não há nada que os obrigue a fazer diferente. E então, isso pode ser uma questão importante. Mas sim, a questão da flexibilidade, da prevenção do burnout, dos sintomas de exaustão, uma maior flexibilidade, proteção ao

---

	<p>nível das condições de trabalho é o que aponto como fatores críticos.</p>
<p>na relação com os serviços/entidades de parceria,</p>	<p>Essa foi uma relação que se foi construindo. E aquilo que nós consideramos absolutamente imprescindível é haver pessoas de referência. Por exemplo, nós agora tivemos uma mudança estrutural ao nível da ação social com a criação das RLIS. Nós sentimos a necessidade de estabelecer pontos de contacto com as pessoas que estavam integradas nessas estruturas para podermos trabalhar de forma mais eficaz e mais célere. Sem estarmos dependentes de grandes protocolos, burocracias. Não estamos dependentes disso para fazermos o nosso trabalho porque tentamos ao máximo fomentar essas relações e esse trabalho de proximidade. Isso para nós é fundamental. Há entidades que, ou porque têm maior rotatividade dos recursos humanos, ou porque são entidades que não tem propriamente uma equipa técnica a funcionar, têm somente a direção, sendo essas as nossas referências, torna tudo mais difícil. Pessoas mais inacessíveis por questões de agenda, ou porque não estão só focadas nesta parte técnica. Aí, sim. É o que acontece agora com a Ordem dos Advogados. É mais difícil estabelecer a ponte com eles em termos técnicos e questões operacionais do dia-a-dia. Temos uma excelente relação institucional. Mas depois em termos práticos é mais difícil. Houve outras que nós, por necessidade, mesmo não estando integradas na parceria do protocolo, que fazemos questão de manter proximidade com elas ou, pelo menos, com alguém de referência que nos possa abrir uma porta mais depressa. Isso para nós é fundamental. Mas eu nunca senti dificuldade porque também há aqui parceiros que trabalham connosco desde o início e fomos crescendo juntos. Sentimos todos um pouco as mesmas dificuldades e passamos pelos mesmos desafios. Às vezes pode ser mais difícil, como no caso do Ministério Público. Estão sempre a mudar os Procuradores e Juizes mas, quem é que são as pessoas mais estáveis neste sistema? São os funcionários judiciais, os oficiais de justiça. E nós vamos ter com eles. A porta está aberta por aí. Em relação à PSP – agora já não é assim mas durante muitos anos foi – havia uma enorme rotatividade de pessoas que eram destacadas para tratar os processos de Violência Doméstica – quando mudava a pessoa, íamos lá mais vezes, familiarizávamo-nos com as pessoas até elas nos conhecerem e estarmos confortáveis com os procedimentos. Quando mudava, começávamos tudo outra vez, o que era mais desgastante, mas ia-se fazendo. Conhecemos pessoas muito empenhadas e dedicadas a este trabalho que depois eram elas que sentiam o facto de não conseguirem continuar este trabalho. Agora, desde há cerca de 3 anos, temos a mesma equipa. Já podemos dizer às pessoas <i>“vai falar com a pessoa tal</i></p>

	<p><i>e a pessoa tal</i>". É completamente diferente. As próprias pessoas também sentem que, se ao longo do processo, houver alguém que lhes soa próximo, quando percebem que as equipas se conhecem e há o cuidado de não as obrigar a contar sempre a mesma história, que quando chegam está já alguém preparada para as receber, isto faz toda a diferença. Podemos comparar estas pessoas que têm a oportunidade de perceber que há estes serviços, que há um acompanhamento desde o início do processo com aquelas que, pela força das circunstâncias, foram envolvidas numa situação de emergência, chamaram logo a força de segurança e depois foram logo ao Tribunal sem termos conhecimento disto, conseguimos sentir a diferença quando depois as encontramos e elas nos dizem "ai se eu soubesse, se eu tivesse tido este apoio, teria sido completamente diferente. Senti-me muito sozinha..." Muitas vezes não precisamos de estar ao lado delas. Mas o facto de as podermos preparar para o que vai acontecer é fundamental e já tivemos situações em que não fomos notificadas para estar, mas só o facto de estarmos à espera ali por perto ou de quando chegarmos aos locais procurarmos uma sala de uma forma mais protegida são pormenores que sentimos fazer toda a diferença. E isso só é possível se houver, de facto, em todas estas entidades, pessoas que nos conhecem, que sabem o trabalho que fazemos e que não hesitam, assim que nós chegamos, em criar uma via verde para nós entrarmos, disponibilizando tudo o que precisamos para o caso em concreto. Isso tem sido fundamental.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Houve uma evolução muito grande. Há algum tempo atrás, uma das grandes barreiras era não existir uma linha de financiamento que desse suporte a estas estruturas. Qualquer entidade que abarcasse este desafio, teria que ter aqui uma capacidade financeira grande para dar uma resposta de qualidade. Houve mudanças a esse nível que fizeram toda a diferença, nomeadamente através da definição do financiamento com verba adicional à que existia da Segurança Social, que era manifestamente insuficiente. Isso acaba por ser fundamental. O facto de termos equipas mais estáveis permite-nos fazer um melhor trabalho. Isso, claramente, foi uma evolução. Eu tenho sentido que, nos últimos dois anos, a política pública tem-se direccionado para a componente prática da intervenção. De dotar os técnicos e técnicas de ferramentas que estão definidas na legislação e que nos permitem, com maior confiança, fazer o nosso trabalho. E eu acho que isso tem sido fundamental.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas</b></p>	<p>Neste momento não sinto que seja muito. É assim, em termos técnicos ao nível da intervenção, não há uma grande interferência. Mas, lá está, se isso implicar sair deste contexto e provocar alterações de trabalho, de disponibilidade, aí, sim.</p>

<p><b>metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Vejo como mais difícil e não dependente de mim. Mas se a aplicação de mudanças depender exclusivamente a intervenção direta com a vítimas, sinto independência total para aplicar os procedimentos estratégias que entender convenientes. Mesmo na relação com a parceria, já aconteceu haver algumas mudanças e nós aí sentimos perfeita autonomia para poder aplicar alterações. Mas se for a outros níveis, é mais complicado.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Eu acredito que tenha muito a ver com aquilo que é <b>a exigência da existência de uma estrutura a nível distrital. Houve a necessidade cada vez maior de termos recursos humanos</b> e a capacidade de conseguirmos garantir a permanência desses recursos humanos. Porque deslocar técnicos (e nós estamos a falar de uma área de abrangência que é muito alargada – temos localidades que distam cerca de 200 km umas das outras - obriga a uma logística difícil.</p> <p><b>Ao longo dos anos, foi sendo reforçada a capacidade destas entidades para dar esta resposta.</b> Claro que continuamos a sentir dificuldades, talvez até ao nível dos recursos humanos, mas não acredito que fosse diferente se fosse uma entidade estatal a assumir a resposta, a não ser que estivesse muito bem capacitada. Vou dar um exemplo: nós, numa fase inicial, e pensando na Segurança Social, fazíamos articulação, o que é que acontecia? Vamos imaginar que precisávamos de dar apoio de transporte a uma utente. Era possível termos apoio a nível financeiro, mas se precisássemos de uma viatura, isso implicava uma logística complicadíssimas e sentíamos que as próprias colegas da Segurança Social tinham mesmo muita dificuldade – mesmo que com muita vontade – de prestar esse serviço. Com a chegada das RLIS, com a atribuição de um carro e equipas grandes, a atuação foi facilitada.</p> <p>As organizações não governamentais gozam de uma flexibilidade para alavancar recursos que o setor público tem dificuldade em acompanhar. Há muita burocracia. O setor privado, embora tenha que dar respostas e cumprir os tais requisitos, tem aqui outra capacidade. <b>Por exemplo, é diferente pedir um apoio financeiro pontual à Associação – embora não seja o mais habitual – de forma urgente ou pedirmos à Segurança Social, porque existe uma outra logística e uma série de burocracias e comprovativos.</b> Claro que nós não podemos fazer nada que não esteja devidamente justificado mas, até agora, tem-nos sido dada essa flexibilidade. E isso ajuda.</p> <p>Claro que se o facto da resposta ser assumida por um serviço público implicasse uma maior estabilidade dos recursos</p>

	<p>humanos ou até a existência de recursos em zonas mais desfavorecidas otimizando alguns serviços do estado existentes (ainda que com a necessária capacitação da equipa), podia ser interessante. Não criar, portanto, respostas novas, mas capacitar as existentes poderia ser interessante.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Ao nível judicial, sem dúvida nenhuma a celeridade com que se aplicam algumas medidas de coação. Também a celeridade com que se aplicam medidas de proteção como a Teleassistência. A outros níveis, a existência de cada vez mais espaços de acolhimento de emergência, o que permite dar tempo à vítima para se reorganizar, repensar o seu plano de vida e explorar os recursos, ver na comunidade quais os recursos que existem e procurarmos alternativas a um acolhimento institucional. Isto permite dar tempo também à justiça para punir o agressor, afastá-lo e assim manter a pessoa em segurança. Esses espaços dão-nos tempo para que isso aconteça.</p> <p>Nós recorriamos muito a uma das primeiras respostas de emergência, pelo menos conhecida por nós, que surgiu – que foi a da zona de Viseu. Passámos a recorrer muito. Esta lógica do acolhimento de emergência sempre nos fez muito sentido. Quando não era aqui – porque a nossa resposta tinha muitas limitações (durante o fim-de-semana, por exemplo, havia menos acompanhamento técnico), quando havia situações mais exigentes, encaminhávamos para lá.</p> <p>O que é que havia mais? Na altura, havia uma parceria muito próxima com a XXXXX. Era a XXXXXX que recebia os encaminhamentos da Segurança Social e as pessoas eram acolhidas em hotéis e pensões com as quais havia protocolo. Quando XXXXXX não era zona de risco ou as pessoas podiam manter-se cá, esse acolhimento era feito e pago através deste protocolo celebrado entre a XXXX e a Segurança Social. A XXXX assegurava toda a logística necessária a nível do transporte, de alimentação, do acolhimento... tudo era pago por eles após ativação da LNES. Nós tínhamos protocolo com um ou dois sítios específicos que já nos conheciam, que eram reservados, que eram mais afastados do centro da cidade e, portanto, na altura funcionava assim. Se não fosse possível manter as pessoas aqui, na altura chegou a acontecer nós procurarmos alternativas utilizando um budget que eles tinham na altura e conseguíamos acolhê-las dentro desse budget, fora desta localidade.</p> <p>Isto era tudo sustentado numa grande boa vontade. Mas as pessoas passavam a maior parte do tempo sozinhas e sujeitas a uma maior exposição porque, quer queiramos quer não, são espaços onde entram outras pessoas que não têm nada a ver com elas. Portanto, ficavam muito tempo sozinhas, havia a hipótese de serem muito mais facilmente reconhecidas por um conhecido ou familiar da pessoa que as estava a agredir e eu</p>

	<p>lembro-me que na altura íamos de manhã, ao almoço e à tarde visitar as pessoas e trabalhar com elas mas, de facto, para todos os efeitos, a pessoa estava num espaço público.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Nós aqui sentimos que, embora esteja definida uma intervenção mais alargada quando recebemos uma situação de violência doméstica, pensando em mecanismos que possam proteger a vítima e afastá-la da pessoa que a agride, de salvaguardar os seus direitos, de tornar mais célere o processo judicial e tudo mais, sentimos falta de algumas questões importantes: uma maior consciencialização de que cometer este crime pode ter, de facto, consequências. Prevalece um sentimento de impunidade. Estas pessoas que agridem continuam a ter a sua vida muito facilitada. Mas, também, quando entram no sistema judicial e quando passam por todo este processo temos, ao mesmo tempo, processos muito centrados na reabilitação quando não há estruturas e recursos suficientes para tratar esses processos. Não é uma responsabilidade das equipas porque sei que com o que podem fazer, fazem o melhor e, às vezes, muito mais do que isto – tenho essa consciência. Temos uma óptima relação com as equipas que trabalham nessa vertente da problemática. Mas faltam-lhes recursos. São duas ou três pessoas para um distrito inteiro. E, acompanhando esta evolução ao nível da aplicação de medidas de coação, etc., isso criou uma exigência muito maior a estas equipas, porque há cada vez mais processos para eles acompanharem, mas depois não há correspondência daquilo que são os recursos para essas equipas poderem fazer um melhor trabalho. Um desses exemplos é o recurso a respostas de saúde mental. Não há, a este nível, capacidade de resposta. Em nosso entender, não em situações de alto risco, mas para outras situações que nos surgem – e que são muitas – poderiam ser aqui importantes serem reforçadas para as respostas estarem mais direcionadas para as respostas que as vítimas entenderem ser as suas necessidades. Não é aquilo que nós achamos que elas devem fazer. Porque nós até podemos dizer que fazia sentido uma separação. Mas se a vítima não quiser é altamente pressionada, durante o processo, a fazer isso. Se elas não quiserem, são criticadas e julgadas. Muitas vezes o que elas pedem é isto: existem alternativas? Durante muitos anos eu procurei esta alternativa. Será que aquela pessoa que me agride pode ter algum acompanhamento? Será que é possível àquela pessoa reabilitar-se? De facto, nós dizemos que sim, porque sabemos que há muitos processos que resultam em suspensões provisórias, temos processos em acompanhamento por ter sido aplicada uma medida de coação. Uma medida de afastamento com vigilância eletrónica.... Temos tudo isso a acontecer, então e depois? O que é que resulta na prática? Sabemos que não</p>

	<p>resulta! Isto é sério. Não há, de facto, estruturas capazes para receber todas estas pessoas para fazer um trabalho efetivo que produza algum resultado. É importante vermos o problema como um todo: na perspetiva das vítimas – e nunca deixa de ser na perspetiva delas, porque muitas vêm isto como uma necessidade. Vamos lá ver. Mesmo que a vítima pretenda a separação, temos outras situações que acontecem. Por exemplo, os filhos: como é que nós vamos confiar crianças a uma pessoa que, por via da separação, está completamente instável a nível psicológico? Não temos como encaminhar ou dar a melhor resposta porque não há praticamente nenhum processo onde sejam cessadas as visitas ao pai. A ausência de resposta a nível da saúde mental é transversal à vítima e ao agressor. Muitas vezes isso tem impacto para outras pessoas. Como os filhos desse casal, por exemplo. Esse é um trabalho absolutamente necessário de se fazer. Os serviços de saúde são a primeira linha de intervenção. E continuamos a ter pessoas que vão aos serviços públicos. Que aparecem agredidas e marcadas e passam anos sem haver uma denúncia. Sem haver sequer uma comunicação a serviços de apoio. E esse trabalho tem que ser reforçado. Reconheço que houve muitas mudanças ao longo dos anos, não podemos negar isso – está tudo claramente diferente para melhor – mas ainda falta fazer muita coisa.</p>
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	Não que me lembre agora.

## ENTREVISTA 2

Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	<p>A situação era assegurada pelos técnicos da Segurança Social que faziam a prestação do atendimento. Era assegurado, muitas vezes, sem existirem as qualificações, sem terem formação nessa área... recordo-me que existiam pessoas que faziam o atendimento sem privacidade, recordo-me das colegas estarem ao telefone, aparecer uma pessoa vítima e elas terem que</p>

	<p>atender, enfim. As condições eram muito precárias pelo que tenho ideia, antes da existência do NAV e, tanto quanto me lembro, até mesmo depois da criação do NAV: existiam serviços que tinham o hábito de continuar a atender dessa maneira <i>“tenho aqui uma senhora que quero encaminhar para vocês”</i>, mas estava com ela ali à frente, o que não era o mais desejável. Recordo-me que, de facto, eram condições muito precárias. E algumas instituições particulares de solidariedade social que já faziam também um bocadinho esse atendimento, fazendo o melhor que podiam, como é lógico, mas provavelmente sem grande investimento em formação.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>Era como se viesse o bombeiro que vinha apagar os fogos. Ainda bem que existia uma resposta. Bastava dizerem a palavra violência que as pessoas encaminhavam automaticamente para o NAV. Até podia não ser uma situação de violência doméstica, mas o caso ia lá ter. Parecia que tínhamos ali a solução milagrosa. Não se conseguia ter resposta para tanta situação. Tanto que, depois, estava sozinha no distrito e lembro-me de, quando apresentei esta situação aos parceiros, estes diziam: <i>“nós temos que ajudá-la. Sozinha é impossível para um distrito.”</i>. E, realmente, eu pensava que ainda bem que eles tinham a noção que eu, sozinha, não ia conseguir. Era necessário o apoio de muita gente. Mas, apesar de saberem que existiam poucos recursos – uma técnica para um distrito – os encaminhamentos eram uma loucura. Era sair fora de horas, eu na altura até tinha um outro trabalho além deste do qual desisti (era um consultório privado). Claramente desisti do meu projeto porque não tinha forma de responder às duas coisas. Saía sempre muito tarde. As pessoas queriam, de facto, encaminhar, sentindo que a resposta era ali e eu andava, basicamente, a apagar fogos. Depois tive uma voluntária, que me foi apoiando. Recordo-me que esta voluntária trabalhava quase a tempo inteiro comigo e era a única forma de conseguirmos fazer acolhimentos, atendimentos, ações... caía tudo. De facto, eu não tinha bem noção. Só depois de cá estar é que pensei: onde é que me vim meter? Isto é tanta coisa, não sei se vou conseguir dar conta disto tudo.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Da comunidade no geral, não se notou logo uma reação. Eram mais as entidades a encaminhar do que as pessoas a procurar por iniciativa própria. Mas depois, com o tempo, sim. As pessoas começaram a procurar. Notava-se que havia alguma resistência, sobretudo em ações de sensibilização em meios mais pequenos. Ainda era um tabu tocar nestes assuntos. Mas a reação mais expressiva foi a dos parceiros. A comunidade, só a longo prazo.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em</b></p>	<p><b>Bom, na altura, se eu não conseguisse vaga em Instituição, a utente tinha de ficar em pensão, nalgumas vezes num Centro de Alojamento Temporário, às vezes, no Hospital. A nossa</b></p>

<p><b>situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>viatura era partilhada pelo resto das valências da instituição e, muitas vezes, nem esse recurso tínhamos. Muitas vezes tínhamos que pedir aos colegas das forças de segurança se podiam levar a pessoa a uma pensão. Mas eram poucas as pessoas que tínhamos para esse efeito. Eram condições longe de serem as mais desejáveis. Outras vezes, as vítimas tinham que ir de transporte público. Nós tínhamos que ir levar à estação, por exemplo, telefonávamos à colega que ia acolher para que ela tentasse lá estar no destino. Eram o tipo de situação que acontecia. Isto numa situação de risco que precisasse de acolhimento. Mas, muitas vezes, tinham que permanecer na pensão e só num determinado dia transitar para uma resposta. Mas, lá está, tinham que ir de transportes públicos. Ainda cheguei a assegurar um ou outro transporte, mas pedido na instituição (assim mesmo “muito pedido”...). Recordo-me de uma assim para o norte do país que tive que fazer – e consegui! – mas estava sozinha e pedi a um colega das forças de segurança que me acompanhasse. Se não, ia sozinha com o agregado familiar assegurar o acolhimento. Eram, de facto, condições que não eram as ideais.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>Antes da constituição do NAV havia um projeto que já era desenvolvido na XXXXX há pouco tempo. Esse projeto era um pequeno gabinete de concelhio em que havia uma colega psicóloga que já tinha feito alguns atendimentos. Portanto a escolha do NAV foi a continuidade desse trabalho. Era um desafio tremendo no distrito, não sabíamos bem como responder à sua dimensão, mas aceitámos. Que eu tenha conhecimento não havia nenhuma outra entidade que fizesse estes atendimentos. O convite partiu do Governo Civil e havia ali uma grande proximidade com essa entidade.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Eu acho que foi um crescendo. E recordo-me de pensar, na altura, que existiam coisas que não estavam minimamente refletidas. Com o tempo, e com as dificuldades com que nos íamos deparando, a instituição foi abrindo. Foi crescendo. Eu acho que foi mesmo crescendo muito. Estou até a recordar-me de um acolhimento: eu ia com o carro completamente caracterizado. E coloquei esta questão à direção: não podia voltar para o terreno com as forças de segurança (porque íamos mesmo à residência, por vezes) buscar as pessoas a casa com um carro com o nome da instituição. Foi difícil para a minha chefia compreender. Era meio caminho andado para termos problemas futuros. Ainda por cima fomos para um local que era tão pequeno e ficámos completamente identificados. Só a título de exemplo, eu e a voluntária andámos a tapar símbolo da</p>

	<p>instituição com a roupa que tínhamos vestida. Esta situação, até para os/as técnicos/as implica algum risco. Houve um crescimento a vários níveis. E, depois, lá está: precisávamos continuamente de sair. Raramente estávamos na sede. Tínhamos que ir para vários concelhos do distrito – e alguns bem longe – e os gastos começavam a ser grandes: em viagens, em tempo que se passava fora... E demorou algum tempo a compreenderem a dimensão do trabalho do dia-a-dia. Só com o tempo a passar, os meses a passar, os anos a passar é que houve noção da exigência tremenda deste trabalho. E, pronto, lembro-me de uma das chefias perceber mesmo o tipo de trabalho que nós tínhamos quando nos apoiou numa situação para a qual não se sentia minimamente preparada. E disse mesmo “nunca mais me meto numa destas”. Houve aqui um crescimento grande e um reconhecimento do trabalho. Hoje acho que sim, que existe um reconhecimento que nada tem a ver do que o que havia há 10 anos.</p> <p>O horário de trabalho da intervenção com vítimas de Violência doméstica era também muito diferenciado do das restantes valências (o nosso horário estendia-se , muitas das vezes, pelo fim da tarde e às vezes, à noite), e se tínhamos saído a horas tardias, muitas vezes saltando horas de almoço, o cansaço ia-se acumulando e existia alguma dificuldade em perceber o porquê de nós não conseguirmos estar à mesma hora de manhã que as restantes colegas, quando muitas das vezes, o nosso horário era (e continua a ser) muito mais extenso que o das outras valências. Esse caminho foi-se construindo e hoje é muito diferente do que há 10 anos atrás. No início e durante bastante tempo, não tínhamos o banco de horas, eram muitas horas concedidas a mais em regime de voluntariado.</p>
<p><b>Profissional</b></p>	
<p>Na intervenção que desenvolve no território, quais as maiores dificuldades que encontra numa análise multinível:</p> <p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>Estar nesta resposta exige muito de nós. Vestimos a camisola, gostamos muito do que fazemos, mas também abdicamos muito do nosso próprio tempo. E isso, de facto, desgasta. Desgasta muito. Gostamos e sentimos que estamos a fazer a diferença, mas com os anos vamos sentido que começa a pesar. Há coisas que até gostaríamos de fazer mas não é possível. Eu, de facto, não consigo imaginar-me a complementar este emprego com o dar formação – que é uma coisa que adoro – ou também consultas privadas no meu consultório...não consigo. Não teria mesmo vida pessoal! Já assim é tão complicado, é tão difícil de organizar – principalmente quando não se tem</p>

	<p>retaguarda da família de origem, como é o meu caso, pronto. Basta o meu marido não poder que já se torna muito complicado. Muito difícil. E recordo-me de algumas situações que, para estar ali a ajudar as pessoas e não deixar a situação a meio tive eu que pensar como ia fazer com os filhotes, não é? Não é fácil. Às vezes, não é fácil. E queremos estar nos dois sítios, mas não conseguimos e, pronto, pensamos neles também e naquela pessoa amiga que nos possa ajudar. Mas também ficamos tristes: passou um dia e eu não estive com eles. Isto também cria aqui este sentimento de que, se for de vez em quando, tudo bem. Sempre é que não. Também tenho os meus para cuidar, como é lógico. Em termos pessoais, sim: sente-se um pouco isso. Ou quando temos que ter alguma formação que achamos importante e é em pós-laboral ... É uma ginástica muito grande. Chegámos a fazer alguns cursos que nos interessaram, ou alguns projetos, mas foi muito exigente. Quase entrámos em burnout. De facto era tamanha a correria diária que, para se conseguir fazer tudo, se vai sentindo o cansaço.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>Ainda vamos sentido dificuldades na progressão de carreira. Muito recentemente, com as minhas chefias, isto foi discutido. Parece que ficámos parados no tempo. Pouco mudou desde há 10 anos. Nós fazemos tanto trabalho, fazemos tantas funções e em que é que isto se repercute? Notámos que em termos dos nossos salários estarem de acordo com as tabelas das CNIS demorou bastante. Ficamos mais tristes, mas vamos conseguindo, com conversa e diálogo com aqueles elementos que têm sensibilidade para isso. Mas gostaríamos que existisse mais este reconhecimento. E, de facto, as pessoas reconhecerem – sobretudo desde que temos a parceria com o DIAP desde 2015 - o quanto isto exige em termos pessoais e profissionais. É uma ginástica mesmo muito grande. E o investimento na preparação, na formação, é uma grande ginástica. Às vezes sinto que têm noção de que fazemos muito, mas não tanto como na prática fazemos. E recordo que muito recentemente, em finais de 2018, estive precisamente a falar com um membro da direção para que, de facto, percebessem que também gostamos que as pessoas tenham noção do trabalho que fazemos e o quanto isto nos exige – principalmente quando as funções são ainda muito mais do que inicialmente. O argumento é o de que temos mais elementos. Mas temos também muito mais funções e os outros elementos não estão, de facto, afetos a 100%. Uns estão pela subvenção, outros por projetos – mas os projetos acabam e os objetivos mantêm-se. Por isso, quando vemos bem, estamos reduzidas a duas pessoas.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Em termos de Forças de Segurança, de facto funcionamos muito-muito bem. Vale-nos de muito ter essa parceria. Com o hospital, igual. O que vamos notando é, não tanto talvez ao nível</p>

	<p>dos parceiros do NAV, mas ao nível das redes de concelhio em que estamos envolvidos, é que as pessoas querem trabalhar muito nesta área, mas depois há ali uma grande dificuldade: alguns parceiros percebe-se nitidamente que não têm formação e têm que investir, mas há outros que pensam que não é preciso nenhum tipo de especialização para trabalhar nesta área. Basta vontade para acontecer. Depois vamo-nos deparando com coisas que não podem acontecer. E, às vezes, essa é uma grande batalha. Vamos partindo muita pedra, explicando que mesmo nós, a trabalhar há todos estes anos na área, temos que continuar a crescer, a ter formação, supervisão, debate de ideias, workshop, o que seja. Estamos sempre a aprender. portanto, alguém que está a começar agora, como poderá sentir-se preparado? Na prática verifica-se que a situação é frágil. Essa é, se calhar, a maior dificuldade. Houve uma altura que não. Como eu dizia, os encaminhamentos eram todos feitos para o NAV até de uma forma massiva. Mas agora deparamo-nos com capelas que se dizem preparadas para trabalhar na área da Violência Doméstica, mas vai-se a ver e, quando tentamos abordar crenças, por exemplo, vem imensa coisa. Pensamos que há muito trabalho para fazer antes disso. Como somos, às vezes, os únicos a dizer, é um bocadinho difícil de ser entendido. Mas é um trabalho que vai crescendo e que, sem dúvida, está a melhorar. E há redes e redes. Há as que estão a funcionar muito bem e há aquelas em que se vê esta postura. É preciso tempo para aprender, é preciso ver, é preciso sentir, é preciso experimentar. No entanto, comparativamente, com há alguns anos atrás, já existem muitos progressos e os serviços percebem que só de uma forma intersectorial e multidisciplinar se consegue trabalhar nesta área e há questões que apesar de necessitarem de serem limadas, já estão no bom caminho.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Eu penso que as situações mais complicadas que acompanhamos, como as dos idosos, por exemplo, e para as quais não temos resposta (e ainda hoje, passados 10 anos, isso vai acontecendo), tornam ainda a intervenção muito difícil. Têm que ser muitos parceiros a pensar – e até as famílias, quando há familiares capazes de assegurar as situações. Embora, muitas vezes, não queiram. É um constrangimento ao nível da política pública – sem dúvida. Outro constrangimento está relacionado com as situações de saúde mental. Embora esteja para abrir essa resposta, em Viseu, pela qual ansiamos. É uma grande lacuna que temos. Quando existe uma situação de violência que, simultaneamente, não está equilibrada ao nível da saúde mental, deixa de ter perfil para ingressar noutra tipo de resposta de acolhimento. São constrangimentos com os quais ainda hoje nos deparamos e nos deixa impotentes, sem dúvida.</p>

	<p>Ao nível da política pública são necessárias medidas que iniciem o trabalho logo na primeira infância, com respostas sólidas e consolidadas (preferencialmente a serem implementadas não por projectos, mas por equipas consistentes no tempo, duradouras.</p> <p>Por outro lado, revela-se crucial que as medidas de coação sobre as pessoas que cometem o crime de VD, se possa dar, preferencialmente, num menor curto de espaço de tempo (apesar de já muitos avanços efectuados) e que se possa aplicar com mais regularidade a detenção fora do flagrante delito.</p>
<p><b>Como perspectiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Penso que do ponto de vista da autonomia, ela é grande. Proponho sempre a possibilidade deste crescendo, de continuar a usufruir de formação, aperfeiçoar os conhecimentos, dinâmicas,... E tenho conseguido frequentar essas formações que sempre vão contribuindo para o crescimento profissional. Nem sempre disponho de apoio financeiro institucional para esse efeito.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Em termos de vantagens, acho que há uma abertura tremenda e um crescimento por parte da entidade. A entidade, sem esta resposta, não teria crescido aquilo que cresceu a vários níveis – e estamos a falar mesmo de pessoas dirigentes da instituição: eles próprios cresceram e têm esta preocupação até na forma de falar, hoje. Estão sempre a apelar para esta questão da igualdade. Há um tempo atrás era até difícil de ser entendido. Recordo-me que a nossa instituição, por ser ligada à igreja, defendia situações que eram difíceis para a nossa resposta. Sempre que nos deparávamos com situações que davam em divórcio, por exemplo, não era fácil de serem percebidas. Acho que houve um crescimento e um reconhecimento muito grande ao ponto de, não há muito tempo atrás, uma utente me dizer que foi falar com o padre que teve uma abertura incrível. E isso surpreendeu-a. Acho que há um crescimento até enquanto sociedade. Não só enquanto entidade. Mas como esta entidade faz parte de outras de cariz religioso, acho que houve um crescimento e uma abertura muito grande – e isso vejo que é uma vantagem muitíssimo grande. Uma desvantagem que identifico é o facto de esta valência estar integrada no seio de outras, entre elas o atendimento social. Temos uma sala que é comum a todas essas valências. Há situações em que não achamos desejável que as pessoas partilhem o mesmo espaço, até pela natureza das pessoas que são atendidas – às vezes entra alguém que vem meio alcoolizado, ou que tem um problema de saúde mental, ou até vem a queixar-se do serviço e o facto de termos ali uma pessoa com, muitas vezes, a sua criança, que são</p>

	<p>vítimas de violência doméstica, impede-nos de lhes dar o ambiente que desejaríamos. Esta situação está relacionada com a sala de espera – achamos que deveria existir um espaço diferenciado. Até em situações que carecem de acolhimento e obrigam as pessoas a permanecer mais tempo... é um constrangimento logístico. Já aconteceu, em situações que era necessário o acolhimento e que este demorava mais tempo, recorrermos ao centro de acolhimento temporário que durante o dia não estava em funcionamento, e as pessoas tinham que esperar ali para não estarem naquela sala de espera onde há situações multi-problemáticas e onde, às vezes, até assistem a situações de violência – o que não é nada desejável. Estamos a tentar ultrapassar. Mas sala de atendimento específica, isso sim, temos. Houve uma altura em que não tínhamos.</p> <p>No início, tinha que pedir à estagiária para sair da sala para eu poder atender.</p> <p>Mas também o facto desta valência estar integrada noutras nem sempre é negativo, dado que os apoios alimentares (para acolhimentos por exemplo), apoio através de roupas, medicamentos, são conseguidos precisamente por existirem outras respostas de carácter social na Instituição.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Tivemos um ano de forte investimento, que foi reforçado por projetos nos anos seguintes. Foi quando fizemos prevenção nas escolas. No fundo, tentámos abranger todas as escolas do distrito. Recordo-me que isso foi fantástico e a adesão que houve por parte das escolas foi enorme ao ponto de pensarmos que, qualquer dia, já não fazíamos atendimento. Houve, nessa altura, um forte investimento na prevenção primária. Depois, fomos vendo com o tempo que também havia necessidade de chegar a outro tipo de públicos e não apenas os jovens e adolescentes. Havia necessidade de prevenção mesmo junto de profissionais para sensibilização e formação nessa área. Começou a haver alguma adesão por parte das forças de segurança. Recordo-me que se tentou uma sensibilização mínima para este tipo de temáticas. Quando começámos a fazer, ainda não era uma prioridade estratégica a nível nacional. Mas, nos anos seguintes, sim: houve um grande investimento nessa área. Na área dos projetos: foi assim que se tornou possível abrangermos tanta quantidade de serviços e de escolas na altura. Claro que o que fomos vendo é que havia necessidade de irmos um pouco mais atrás. Ou seja, havia investimento, mas apenas na adolescência e na juventude. Mas isso fez-nos sentir que era necessário investimento também na área do pré-escolar, na área da creche, enfim: era fundamental começar logo ali. E isso não estava contemplado nos projetos. Mas penso que, agora para breve, isso irá suceder. Porque sentíamos, quando chegávamos à escola, que já encontrávamos crianças</p>

	<p>muitíssimo enraizadas, em situações de grande desigualdade em termos de género, portanto víamos coisas e sentíamos que até existia um retrocesso de mentalidades. Aqui vimos situações que nunca pensámos existir nestas idades. Percebemos que o trabalho tinha que começar muito antes. E houve trabalhos, de facto, muito giros, que foram possíveis graças aos financiamentos. Fez-se até formação inter-pares e é uma pena que isso não continue. Portanto, para mim, basilar do ponto de vista da política pública, foi o investimento financeiro dedicado a estas matérias. Sentimos que o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido com as vítimas poderia ser replicado com os seus filhos – também eles vítimas, naturalmente. Isso poderia ser muito interessante até para prevenção futura destas situações de violência. Achamos que é aí que poderia haver um investimento. Fazermos, portanto, grupos de apoio para os filhos, repartidos naturalmente pelas faixas etárias, por exemplo. Seria muito interessante ver isso concretizado.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>O trabalho com as vítimas, como há pouco referi, surtiria um efeito muito positivo, com os <b>grupos de ajuda mútua</b> que cada vez mais implementamos, há já muitos anos. Mas vamos inovando e adaptando cada vez mais às necessidades das pessoas – muitas vezes a sessão está planificada de determinada maneira, mas depois temos que aplicar o plano b, c ou o d porque toma outro curso. Além disso há também outros aspetos que nós achamos importantes: falei <b>a questão da saúde mental, de haver um investimento nessa área... haver uma preparação também para a questão dos idosos e também a parte dos agressores</b>. Notamos que há um grande investimento, sem dúvida, e sentimos que há uma evolução comparativamente com outros anos mas, ainda assim, há muitas respostas que não são aplicáveis e é necessário um investimento nessa área. <b>Já que há pessoas que reconhecem que têm estes comportamentos violentos, não compreendem o motivo pelo qual não podem ser atendidas nestas respostas. É frequente ouvirmos isto dos nossos parceiros: para as vítimas já existem tantas respostas mas, para as pessoas agressoras fica muito aquém</b>. Vamos também ouvindo da comunidade, <b>apesar de reconhecer que já se operaram mudanças muito significativas relativamente há uns anos atrás, em que não existiam quaisquer tipo de programas</b>.</p> <p>A intervenção nesta área terá de ser logo no pré-escolar, para que se possam desde cedo fomentar a igualdade de género, o trabalhar das emoções, numa consonância muito estreita entre a família e a escola. Neste sentido, dever-se-ia apostar não só nos currículos (como já está a ser implementado), mas igualmente na formação de docentes, educadores, pais,... Por outro lado, aplicarem-se programas desenvolvidos por equipas</p>

	<p>especializadas e multidisciplinares (nas quais os educadores/professores) deveriam dela fazer parte que permitisse trabalhar desde cedo as emoções, a partilha, a igualdade, o respeito, a solidariedade, ... Com vista a criar melhores cidadãos.</p> <p>Por outro lado, as equipas dos NAV's têm de ser consistentes, permanentes no tempo e não estarem na dependência preferencialmente das verbas dos jogos sociais, deveriam ser equipas multidisciplinares em que a verba para a equipa técnica toda ela fosse proveniente dos acordos com a Segurança Social, conseguindo-se ter equipas de 4 a 5 elementos por distrito, isso seria um enorme avanço e poderia dar outro tipo de condições a estas respostas</p>
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	<p>Há uma coisa de que precisamos, principalmente pelo cansaço que se vai sentindo ao longo dos anos, que é termos mais momentos de prevenção do burnout. Nós sentimos que há muita necessidade dos encontros anuais, com maior regularidade, momentos de supervisão, que nos permitissem libertar um bocadinho da carga que este trabalho representa. Fazemo-lo com muito gosto, naturalmente, mas sentimos um cansaço que só valorizamos quando temos um qualquer problema de saúde. Os momentos de reunião são muito importantes para percebermos que os problemas são comuns. E ajudam-nos a aliviar o stresse o cansaço que vai tomando conta de nós.</p>

### ENTREVISTA 3

Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	<p>Antes da implementação dos NAV, tanto quanto tenho conhecimento, o que existia era a resposta de apoio social comum e generalizada ao nível da segurança social que era prestada a todo o tipo de problemáticas. Eram pessoas com vulnerabilidade e desproteção a nível social onde estão englobadas as situações de Violência Doméstica. Do que tenho conhecimento, era a resposta que era dada. Antes disso também existia já a linha 144 – linha de emergência – de que, por acaso, eu já fazia parte antes da abertura do núcleo. Do que tenho conhecimento – e já trabalhando na área, porque violência doméstica constituía cerca de 90% das situações da linha 144 – eu tinha uma ideia clara da dificuldade que era trabalhar nesta área há 10 ou 11 anos. Da sensibilidade das</p>

	<p>próprias pessoas no sentido de procurarmos encontrar uma resposta, e dos próprios serviços.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>As entidades viram este projeto com agrado. Como um ponto de apoio. As vítimas de violência doméstica estavam cada vez mais a procurar apoio e ajuda e as entidades não tinham resposta para lhes dar. E é um sentimento de impotência para a entidade e para o técnico que está perante uma vítima de violência doméstica quando não se consegue dar resposta à situação. Acho que foi uma lufada de ar fresco para uns e, noutros casos, atendendo a que a violência doméstica é um tema tabu em que não se falava, existiam também entidades que evitavam estar em contacto connosco. Até mesmo quando contactávamos as escolas para ir fazer uma sessão de divulgação ou de sensibilização, a resposta, muitas vezes era a de que a temática não tinha nada a ver com eles. Porque lá não acontecia. O mesmo ocorreu com um órgão judicial, logo no início, em que nós conseguimos estabelecer uma relação efetiva de parceria e não foi permitido o nosso acesso. Fizeram-nos sentir que estávamos num patamar um bocadinho diferente. E isso, para ser sincera, foi uma coisa que me foi ficando ao longo dos anos em que não houve receptividade por parte dessa entidade para nos receber, coisa que atualmente, não se verifica. Senti que, de alguma forma, a participação de todos foi sempre muito colaborativa. Cada um foi dando o que tinha. Talvez inicialmente com uma base mais assistencialista, mas todas as entidades envolvidas na parceria formal (e também algumas outras) tentava ajudar da forma que conseguiam: ou com vestuário, ou com alimentação, com alojamento ou transporte, todas contribuía. Trabalhávamos com base no que achávamos ser correto. Porque no distrito, esta foi a primeira resposta especializada na área e houve uma descoberta em conjunta. E, para nós, foi uma agradável surpresa: poder ter bons parceiros ao lado e que mantemos até hoje. Daí acharmos que o trabalho direto com as vítimas é sempre gratificante. A rede de parceria nunca me deixou na mão. Em situação nenhuma. A todas as situações que nos chegaram, tendo também em conta as necessidades, foi possível dar respostas adequadas e o mais célere possível – às vezes até mais do que é atualmente – às situações.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>A reação da população, inicialmente, foi de grande estranheza. Nós fizemos algumas apresentações ao longo dos anos. Fomos dando a conhecer. Notámos que, cada vez mais, depois de sessões com filmes e debates começaram a aparecer mais pessoas. Ao início eram apenas duas ou três técnicos e representantes de entidades. Depois, cada vez mais, houve uma desmistificação da problemática, os serviços estavam mais</p>

---

abertos a estas questões e isso, de alguma forma, passou também para a população. As pessoas começaram, cada vez mais, a ver a violência doméstica como um problema delas. Um problema de todos nós. Um problema de saúde pública e eu notei que, cada vez mais, existiu a envolvimento das pessoas para combater este flagelo. Lembro-me, em concreto, que em 2010 – com apenas um ano de intervenção - tinha uma plateia que foi, talvez, a primeira partilha em público que alguém fez. Fiquei um bocadinho sem chão, perante uma pessoa a relatar a sua história. Normalmente, nestas histórias de vitimação com mais anos, as pessoas costumam dizer: e naquela altura não havia nada! E, se agora há escassez de resposta adequada para aquilo que as pessoas necessitam e o pouco envolvimento da rede familiar, de amigos e de vizinhança, nessa altura era muito pior, tendo em conta os mitos e as crenças que existiam. O casamento era para a vida. Entre marido e mulher não se mete a colher. E, então, acho que a população em geral – não digo a maioria porque ainda hoje acredito que existam muitas pessoas que não saibam da existência desta resposta – começou a ter mais vontade de falar sobre este assunto. Até porque se tornou mediático e apareceu na agenda pública. Começou a ser dada uma visibilidade ao fenómeno que não existia antes. Acho que todos temos a ganhar com isso. Também não podemos cair no exagero, mas acho que é bom que as pessoas saibam que podem contar com os serviços de proximidade. Ao início existiam muitos serviços e entidades que ligavam para nós só para saber o que é que nós fazíamos. O que é eu nós tínhamos disponível. Eu tenho um bocadinho a mania das tabelas e dos registos e existiam muitos pedidos de informação. Eu registava todos esses pedidos que, atualmente não têm expressão. Ainda constam dos nossos instrumentos de registo, mas quase não existem. Na altura, muitas chamadas eram de entidades para saber o que podiam fazer com determinada situação e quais seriam os passos a seguir. Perguntava também se nós aceitávamos queixas – ainda hoje nos colocam essa dúvida. Nós explicamos que quem faz isso são os Órgãos de Polícia Criminal, mas há pessoas que ainda têm um bocadinho essa ideia. Noto que na população em geral já há uma sensibilidade diferente para estas questões. Depois passar isso para a prática, no sentido de serem testemunhas, por exemplo, isso já é um outro assunto bastante diferente: as pessoas não querem o envolvimento – ainda para mais ouvimos na comunicação social muitas situações em que se matam os vizinhos, que há homicídios porque viu, comentou ou assistiu, foi testemunhar e, tendo em conta a parca proteção de testemunhas (ou até a inexistência dessa ferramenta), as pessoas ainda se coíbem

---

	<p>muito de falar oficialmente sobre aquilo que sabem e aquilo que ouvem.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Aquilo que nós, por norma, fazíamos numa situação de emergência era tentar fazer um levantamento das necessidades, perceber com a pessoa um pouco da sua história – o mínimo tendo em conta a situação de emergência – e tentávamos ver se aquela pessoa quera voltar para casa. Se não fosse da sua vontade voltar para casa, então partíamos para outro patamar em que víamos se havia a possibilidade de integração na rede familiar ou de amigos ou se havia a necessidade de integração em casa abrigo. Depois também dependia da hora do dia: se tínhamos que providenciar refeições, normalmente o que fazia era encaminhar a pessoa para os sem-abrigo ou mesmo ir eu à Santa Casa da Misericórdia, ou aos sem abrigo com o tupperware buscar a refeição, levar para o serviço e, de alguma forma, passar ali o dia com a pessoa a tentar mobilizar recursos. Normalmente não existiam vagas de emergência em casa abrigo (isto se se justificasse uma integração em casa abrigo e se a vítima assim o aceitasse) e, normalmente, não era hoje que conseguíamos uma integração. Não existiam vagas de emergência. O que fazíamos era acionar os serviços da Segurança Social e a pessoa ia para uma pensão. Houve algumas situações que conseguíamos integrar em instituições: se fossem pessoas mais idosas, por exemplo, conseguíamos integrar na Santa Casa. Mas eram situações mais pontuais em que havia crianças e foi numa época em que todas as pensões estavam cheias, e consegui articular com uma entidade que acolhia crianças e jovens e, então, consegui que ficasse lá por uma ou duas noites, aquela mãe com as crianças... Isso também permitiu a rede de parceria e a proximidade que fui estabelecendo com as pessoas, pelo conhecimento cara-a-cara e da relação que se estabelecia com as pessoas e as entidades que, muitas vezes “davam o jeito” porque não tinham qualquer obrigação (e até legitimidade) para acolher aquelas pessoas. Em pensão colocava-se a questão da segurança e outras questões, nos sem abrigo, colocámos inicialmente porque, por protocolo, existiam vagas disponíveis para vítimas de violência doméstica (apesar de ser um bocadinho contra a minha maneira de ver as coisas porque não era o local adequado) com todas as problemáticas existentes e uma pessoa vítima de violência com todas as fragilidades que sabemos. E estar ali num ambiente complicado não era, de todo, a solução mais adequada. Até que conseguissem a sua integração numa casa abrigo – que posso dizer que nunca foi muito demorada: dois três dias, mais ou menos, embora existissem situações em que se conseguiu no próprio dia ou no dia seguinte. Aí tinha sempre o apoio da GNR. Os colegas faziam</p>

	<p>sempre os transportes comigo. Íamos de norte a sul do país. Lembro-me de uma em que fomos levar até ao Algarve e nem era para Casa Abrigo. Era para casa de um irmão. Era a única solução e a senhora, naquele dia, estava disponível. Tivemos que aproveitar. Ela estava no Centro de Saúde com a Psicóloga e, então, aproveitámos ali. Chegámos a altas horas da noite. Era diferente.</p>
<b>Entidade</b>	
<b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b>	<p>O que me relatam foi que, através do Município, numa reunião de Câmara, não sei bem em que moldes surgiu a necessidade de implementação de uma resposta especializada na área. Na altura houve uma proposta por parte de outra entidade para que fosse um serviço prestado por eles. A ideia que tenho é a de que o orçamento apresentado era elevado e as entidades não tinham orçamento para suportar isso, e então foi feito este protocolo atípico com a Segurança Social com a verba de 12000€ por ano – bem mais baixo. O que era esperado era um técnico das Ciências Sociais a 100%. Foi uma questão financeira. Depois, dentro das entidades que estavam presentes, acho que depois surgiu a oportunidade da XXXX abraçar este projeto.</p>
<b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b>	<p>A resposta foi criada, criaram-se as parcerias e foi ela que foi colmatando as necessidades que foram surgindo. Isto é, a intervenção específica da entidade gestora deu-se em situações mais pontuais em que eu, na rede de parceiros, não me consegui “desenrascar” e tive necessidade de recorrer à entidade gestora que teve que ter um envolvimento diferente e uma melhor consciências daquelas eu eram as necessidades efetivas do serviço. Por exemplo, uma situação de uma mãe com 5 filhos, para ir para Casa Abrigo desprovida de Expressos diretos em que eu disse que não mandaria uma mãe com os seus 5 filhos de transportes. Foi eu que fiz o transporte – também sou socorrista e fui acompanhar esta mulher e os seus 5 filhos até ao destino. Portanto, de alguma forma, sempre fui conseguindo dar resposta às necessidades em que muitas vezes a entidade não tinha a real noção daquilo que era necessário estar munida para ter uma resposta deste tipo. Efetivamente sabia-se que era uma resposta que assustava (com os agressores)...</p>
<b>Profissional</b>	
<b>suas enquanto profissional,</b>	<p>Conseguir desligar da roda viva que é trabalhar numa resposta de primeira linha. Ao longo dos anos na nossa vida privada tem que haver uma gestão grande. Diariamente, sabemos a hora a que entramos, mas nunca a hora de saída. Não sabemos se</p>

---

vamos almoçar ou não, não sabemos se podemos ir buscar os nossos filhos à escola e tudo isso, em nós, tem um impacto muito grande o que se vai refletindo. Temos que estar bem connosco, bem com a entidade, bem com as pessoas que trabalham connosco e bem com o trabalho que fazemos. Eu acho que no trabalho direto com as vítimas não sinto grandes dificuldades no dia-a-dia – e é uma coisa que ainda hoje me continua a entusiasmar. O trabalho direto, estar com as pessoas, tentar ajudá-las... por vezes, ao nível das respostas dadas, existe uma escassez. Pessoas que querem autonomizar-se e que o seu projeto de vida não passa por uma Casa de Abrigo, que estão desempregadas, aquilo a que podem aceder é ao subsídio social e inserção, que é uma quantia baixa.

Ao nível do trabalho efetivo, nós temos que intervir não só numa perspetiva mais terciária, mas temos também que tentar na medida daquilo que conseguimos, uma intervenção mais primária, em termos de prevenção de sensibilização. E os pedidos são constantes, para fazermos ações nas escolas, nas entidades com as quais trabalhamos, tendo em conta que temos uma equipa reduzida, conseguir otimizar os recursos e conseguir chegar a todo o lado. Depois também temos tido alguma dificuldade - e protocolo de territorialização obriga a que estejamos nos Municípios uma vez por semana e a equipa não tem tempo nem espaço para falar sobre as situações. Nós praticamente não falamos – falamos por mensagem ou post-its. E isso tem implicações a nível relacional. Parecia que estávamos a deitar o trabalho para as costas dos outros. Não havia um conhecimento claro do que cada pessoa estava a trabalhar. Começou a deixar de haver o sentimento de que aquilo não era para prejudicar uma pessoa ou outra. Havia um dano na equipa toda. Toda a equipa se ressentia com isso. Houve um comprometimento até no desenvolvimento diário da intervenção: a todos os níveis. Isso depois gera desmotivação, frustração e um sentimento de exaustão. De burnout. Nós já não conseguimos ver solução à vista. É muito trabalho, tendo em conta a equipa que é. Temos que andar em muitas frentes. O protocolo de territorialização trouxe também algumas tarefas acrescidas: e já éramos escassas antes em termos de recursos humanos. Realmente houve uma grande sobrecarga da equipa em relação a isso. Depois também tudo coincidiu com a redução do meu tempo de trabalho para 50%. E este tempo é muito absorvido pela parte de gestão e de organização e de relação de parceria: reuniões, CPCJ, Conselhos Municipais de Segurança, mais os casos, mais o espaço para termos reuniões de equipa... os 50% tornaram-se muito curtos. Quando dividimos os concelhos, tentámos ser o mais justas possível atendendo ao tempo de afetação – a colega a 100% ficou com 3, eu fiquei com

---

	<p>2, a outra colega ficou com 1 e XXXX ficou para quem estivesse para dar resposta. Mas notou-se, desde há dois anos, um estado de exaustão da equipa. E depois, por sua vez, a entidade não acompanhou estas necessidades. Não assumiu este acréscimo de trabalho e de esforço da equipa. Não investiu na equipa. Efetivamente não existe o conhecimento concreto do que fazemos. O reconhecimento de palmadinhas nas cosas sempre se sentiu, mas o trabalho efetivo, as dificuldades diárias, não têm impacto. Talvez também por culpa minha, que sempre tente dar soluções. Sem passar para as costas dos outros, assumindo a responsabilidade como minha. Portanto, acho que a entidade deveria ter um envolvimento maior na resposta, na qualidade e no bem-estar da equipa. E não tem. Sempre apareceu feito – e nunca houve problemas.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Sentimos sempre lacunas com algumas organizações – mais com umas do que com outras. Mas com facilidade consegue-se ultrapassar e mediar as coisas. Houve também um alargamento das entidades parceiras e isso está a revelar-se positivo no sentido de se reconhecer o trabalho que já era feito com essas entidades e que não estava vertido num documento. Quer se queira, quer não, as entidades gostam desse reconhecimento. De assinar e de ter um compromisso. Eu noto que há coisas que estão mais dificultadas. Por exemplo, na relação com a GNR: eles deixaram de fazer o transporte das vítimas. Por acaso, agora já não há essa necessidade. Mas, mesmo que houvesse, eles não podiam fazer. Existe uma tomada de consciência diferente – e eu não digo que seja mau – mas, antes, era tudo mais fácil. Em conversa com as pessoas que trabalhavam comigo mais diretamente no terreno temos todos essa sensação. Agora é mais burocrático e nós, enquanto técnicos, com a experiência que vamos acumulando, também tomamos outras cautelas que, se calhar, não tínhamos. Na altura íamos... e depois logo se via. Não sabíamos bem as condições em que íamos, nem o que íamos encontrar. Podíamos ter um agressor à porta com uma arma na mão. Mas, de alguma forma, isso não era colocado em causa. Também começamos a ter uma consciência do real e a identificar outras coisas. Começamos a estar alerta tendo em conta a bagagem que vamos tendo. Olhando para nós e tentar proteger-nos.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorporar novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Participei num curso de biografia autobiográfica e ainda hoje utilizo em algumas situações. Na altura fez-me muito sentido e implementei individualmente e em grupo. Passei essa informação toda para a equipa e tentei que essa metodologia pudesse ser utilizada porque achei que para certas situações, com certas pessoas, era uma mais valia. Pessoas até com menos</p>

	<p>escolaridade, por exemplo. Ter algum know how é importante. Gosto de me atualizar, de ler e sim, sinto que posso implementar. Sempre tive essa liberdade, desde que não implique grandes custos, mas acho que é normal. Os custos estão sempre na linha da frente para qualquer entidade.</p>
<b>Política Pública</b>	
<b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b>	<p>Como vantagem tenho que assinalar o facto de termos intervenção em muitas áreas o que permite uma intervenção transversal. Dentro da entidade temos, muitas vezes, as respostas a algumas necessidades que as vítimas nos trazem. Isso é uma mais valia. Temos muitas valências e conseguimos ter esse tipo de respostas internamente. Em termos de desvantagens, acho que se nos dedicarmos a uma problemática, conseguimos investir mais. A entidade gestora atua em muitos domínios e a prioridade não é exclusiva das matérias da Violência Doméstica, tendo em conta a história de 150 anos. Na sua missão e nos seus princípios, as vítimas de violência doméstica cabem. Em termos de desvantagens, está relacionado com o facto da entidade não ter know how de suporte aos colaboradores ao contrário de outras entidades que dedicam o seu tempo na íntegra àquela problemática e conseguem estar presentes em estudos (e a parte académica para mim também tem muita importância). Nós, tendo em conta que somos do interior, sentimo-nos frequentemente em desvantagem – embora não saiba se, atualmente, conseguiria estar tão envolvida nessas matérias. Mas faz muita falta. A nossa entidade não tem projetos dirigidos a vítimas de violência doméstica, o que poderá ser uma desvantagem.</p>
<b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b>	<p>A questão das casas de emergência para vítimas de violência doméstica. As medidas de proteção a vítimas de violência doméstica, como a Teleassistência, são muito importantes para a sua segurança. Haver uma maior aplicação de medidas de coação. Mais recentemente, noto a lacuna de formação com a justiça e a saúde. Relatado por uma pessoa que passou por uma situação de violência doméstica que sentiu que o crime passou impune, é muito difícil. Mas se comparar com há 10, 11 anos, muito já foi feito nesta área. Também no artigo 152º foram feitas alterações. Integrou pessoas particularmente vulneráveis, com um estatuto de vítima específico, a parte dos namorados, que não estava explícita no 152º... não é fácil lembrar-me do que estava antes e no que veio depois. Isto vai-nos dando segurança para que a consigamos transmitir às vítimas. Porque se nós não a tivermos...</p>
<b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional,</b>	<p>Tem que haver um real comprometimento das entidades também internamente. Com a construção dos Planos</p>

<b>para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b>	Intermunicipais ficámos um bocadinho mais sensíveis para as questões da igualdade. E, às vezes, coisas simples que pensávamos já existirem no Município, não existem. Tomámos consciência de que cada vez mais tem que haver mais envolvimento das entidades. É fácil dizermos para fora que precisamos disto ou daquilo – como políticas de igualdade, oportunidades iguais... mas depois dentro das próprias instituições isso não é prática. Então, cada vez mais, as entidades têm que pôr em prática algumas políticas locais de igualdade. A nível mais nacional, formação é essencial na área da justiça, tentar-se uma articulação entre as crianças e as situações de violência doméstica. Ainda são decretadas algumas coisas bizarras, quanto a mim, de obrigação de contacto enquanto no processo de violência doméstica foi decretada medida de afastamento e no processo de regulação das responsabilidades parentais a mãe é obrigada a ir entregar o filho. Acho que muito, nessa área, há ainda a ser feito. Isso tem que ser ao nível nacional para ter reflexos a nível mais local.
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	

## ENTREVISTA 4

Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	Pelo que me foi dito na altura, existia um gabinete que se chamava NAS, que resultava de um protocolo entre a PSP de XXXX e o Instituto Superior de Serviço Social. Funcionava enquanto havia estágios curriculares – entre outubro e maio/junho. Depois fechava. Funcionava apenas com estagiários. Eram eles que faziam os atendimentos a vítimas de violência doméstica. Quem geria era o comissário da PSP, orientador de estágio. O Instituto Superior de Serviço Social acabou por fechar e foi feito um protocolo com a Escola Superior de Educação. Eu era aluna da Escola Superior de Educação quando se iniciaram negociações para abrir o NAV. O nosso estágio era com a polícia, mas tivemos em todas as reuniões de início do NAV. Fomos chamadas para as reuniões e acompanhámos o crescimento das negociações que existiram para abertura do NAV.

<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>Nessa altura todos acharam que era uma resposta que fazia falta no concelho, no distrito. Foi positiva. Todos acharam que era uma resposta útil.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Nós tivemos que fazer uma grande insistência com os parceiros porque todos achavam muito bem mas, depois, ninguém fazia encaminhamentos para nós. Ninguém informava da nossa existência. Tivemos que bater de porta-em-porta muito tempo. Mesmo a parte da divulgação demorou: estivemos dois ou três meses a fazer a divulgação do serviço e, inicialmente, nos primeiros anos (mesmo hoje apesar de já irmos aos concelhos), a população era maioritariamente da cidade. Também das aldeias aqui mais perto. Um dos motivos é porque nós estamos cá. As instituições que fazem acompanhamentos às famílias já sabem que nós existimos e mais facilmente encaminham. Mas também porque a palavra passa mais rápido. Acho que nos outros locais ainda há muitas questões enraizadas. Questões culturais. Acho, portanto, que é mais fácil por isso: o passa a palavra e as instituições conhecerem melhor o nosso trabalho.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Nós sempre tivemos a facilidade de estar na polícia. Inicialmente o NAV ficou mesmo na esquadra e as primeiras situações de emergência que tivemos foram situações em que era necessário encaminhamento para Casa Abrigo. Tivemos a necessidade, nessa altura, de um transporte e eles proporcionaram esse transporte. Mesmo com os constrangimentos todos que se conhecem, como a inexistência de seguro, por exemplo. Isto também resultava de uma boa articulação que fazia com que nos encaminhasse também situações que nem sempre estavam relacionadas com Violência Doméstica. Mas não tínhamos carro, não tínhamos telemóvel de serviço, os recursos eram muito baixos. Na altura, eu vinha trabalhar com internet paga por mim, o telemóvel de serviço era o meu telemóvel pessoal, portanto os recursos eram quase inexistentes: tínhamos uma técnica e uma sala. Mas tínhamos esta facilidade com a polícia. Se tivéssemos trabalho de gabinete, podíamos usar a linha externa deles, sempre nos deram todas as facilidades. Se fosse necessária uma retirada de bens na cidade também íamos no carro da polícia e faziam esse acompanhamento. Nós temos carro há pouco tempo. Quando havia necessidade de bens em emergência – comida, fraldas, roupas, recorríamos a outra instituição social. Uma dessas transferências para Casa Abrigo que precisámos de fazer, fomos numa carrinha grande da polícia, daquelas de 9 lugares, tivemos que ir pedir cadeiras emprestadas a outras instituições que trabalham com crianças e jovens porque eram 4 menores e todos precisavam de cadeiras. Tivemos essa facilidade e ainda hoje, se precisarmos de algum lanche porque vamos fazer uma viagem mais longa com uma senhora, telefonamos para uma</p>

	das entidades parceiras para nos facultarem uma refeição e eles fornecem.
<b>Entidade</b>	
<b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b>	Nessa altura eu era estagiária curricular na PSP. Nós soubemos que a Associação ia ficar com o NAV porque fomos à primeira reunião quando se estavam a estabelecer as parcerias, a fazer os convites por parte da CIG. Soubemos que a gestão do serviço ia ficar a cargo da Associação. Aquilo que me fui apercebendo é que a associação foi convidada a ficar com esta resposta. Uma vez que já trabalhava na área do apoio às vítimas de violência doméstica, foi convidada a ficar também com o centro de atendimento – e elas aceitaram. É esta a ideia que tenho de como a coisa aconteceu.
<b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b>	Já tinham a Casa Abrigo. A Casa Abrigo surge em 2005. O NAV apenas em 2008. O facto de estarmos afastados cerca de 60 km fez com que eu estivesse muito tempo esquecida. Fui eu quem esteve muito tempo no serviço – claro que as minhas colegas também já estavam, mas devido à distância não vinham cá com muita frequência. Quem andou a bater de porta em porta, a informar que estávamos aqui e que existíamos, a invocar o protocolo que existia, fui eu. Sozinha. Existiram alturas em que até me esquecia de que tinha uma entidade patronal. Mas, depois, com a adaptação dos parceiros e da população, fomos crescendo e a entidade também acompanhou esse crescimento. Mas os primeiros anos aqui não foram fáceis.
<b>Profissional</b>	
<b>suas enquanto profissional,</b>	Posso dar um exemplo: ainda na semana passada tivemos a fazer um atendimento a uma senhora – onde lhe expliquei todos os procedimentos – e, no final do atendimento, falei com a minha colega e disse-lhe que me senti mentirosa. Realmente expliquei-lhe todos os procedimentos. Expliquei corretamente. Mas sei que muito do que está previsto não vai funcionar. Sei o que é a prática. No fundo, estou a explicar uma coisa na qual não acredito. Sei que não funciona. Mas é evidente que quero acreditar que chegaremos ao momento em que vai funcionar, senão também não teria forças para continuar o meu trabalho. Mas, naquele momento, quando a senhora saiu, senti-me uma grande mentirosa. Acho que estou a criar uma expectativa a uma pessoa que, ainda por cima, tem problemas de saúde, e que precisa de uma coisa positiva na vida dela, que no final não vai corresponder à realidade. A maior parte das vezes (ou pelo menos algumas vezes) é esse o sentimento que tenho a nível

	<p>profissional. É uma área de que gosto muito. Já vi grandes avanços. Acompanhei o crescimento do NAV (é muito diferente de quando iniciei). Antes estava horas e horas sem ter ninguém. Agora já me queixo de falta de tempo para ter um bocadinho de descanso. É um registo completamente diferente, e eu gosto muito. Mas, por outro lado, estou aqui há 10 anos e, em termos de Tribunal, as mudanças que tenho observado são muito poucas. Ainda na semana passada estava a falar com um elemento da GNR e senti que também ele está desmotivado. Há 10 anos que aqui estou e que o conheço no NIAV e acredito que este sentimento que eu tenho também eles o tenham. Toda a parte criminal passa por eles. E aquilo dá imenso trabalho para um resultado que fica muito aquém. Não vemos o nosso trabalho reconhecido.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>É não terem noção do que é um centro de atendimento. Existe uma Casa Abrigo, onde as utentes estão 24 horas e não têm a menor noção do que é um centro de atendimento. Do que são as diligências que é preciso fazer no Centro de Atendimento. Porque elas não têm essas incumbências. Por isso acham que eu sou sempre a que tem menos trabalho. Sou a que pode fazer algo suplementar porque tenho menos trabalho. E eu não consigo fazer com que compreendam o que é estar deste lado. Não sabem o que é estar a fazer atendimentos a pessoas numa situação de emergência. Numa situação de desespero – nem tem que ser de emergência. Às vezes o desespero das pessoas leva-as a querer desistir de tudo. Porque está a demorar muito tempo. As pessoas não têm noção do tempo que isto demora. A trabalhar com elas estas questões. Porque na Casa de Abrigo, queiram ou não, as utentes estão lá 24 horas e as mulheres vão-se reconfortando umas às outras. Vão trocando experiências. Há muitas coisas que nem precisam de chegar aos técnicos. Aqui, não. É tudo comigo. E elas não têm nenhuma noção disso.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Os Tribunais e as Forças de Segurança são parcerias com as quais se tem dificuldade. O que não quer dizer que se for eu a abordar um polícia em determinado caso não tenha uma resposta adequada. Não tenho nada a apontar. A maior parte dos problemas são na interação com as vítimas. No que diz respeito aos Tribunais, também não tenho nada a apontar: se eu telefonar para o Tribunal de XXXX e pedir que um Procurador me atenda, ele atende. Eu posso ir dizer e desabafar aquilo que eu quiser. Agora o que é que essa conversa tem de resposta para aquele caso? Muito pouco! Ontem tive uma senhora cujo processo ainda não percebi bem porque ela chegou ontem, mas o que me deu a atender é que ela passou de vítima a agressora e, numa sessão com a juíza, ela informou que passaria para testemunha porque ela só mostrava uma filmagem enquanto ele trazia duas testemunhas. A filmagem era com agressões.</p>

	<p>Eles tinham um estabelecimento comercial e tinham as câmaras de vigilância cujas imagens serviram de prova. Ele tinha dois relatos. Para além disso, a Juíza acusou-a de ter uma relação paralela enquanto tinha ainda aquela relação. Isso são questões morais. Não criminais. Uma Juíza está ali para julgar a questão criminal. Quer dizer, depois voltamos aqui a estas coisas: eles têm o poder de decisão, é um facto, mas a vida da pessoa não está ali para ser discutida em praça pública. Está a ser discutido aquele episódio criminal. E depois, pronto. Ainda estamos naquele ponto de situação. É um bocadinho triste – ela não tinha qualquer relação extraconjugal. Mas, mesmo que tivesse, isso não dava o direito a ele de lhe bater. E depois temos que estar a trabalhar com elas estas coisas porque chegam a Tribunal e têm isto. O processo já está arquivado mas ela continua a ter sequelas do que já passou e este agressor ganhou um poder enorme e continua a inferiorizá-la a dizer que pode apresentar queixa que vai acontecer exatamente a mesma coisa. Agora não temos fundamento para apresentar uma queixa por Violência Doméstica – expliquei isso à senhora – não temos nada de novo e o outro processo foi arquivado pelo que não podemos abrir um processo com as mesmas provas. Temos que ter factos novos. Mas a senhora estava muito magoada e disse que se soubesse previamente, nunca tinha avançado com uma queixa porque se sentia humilhada pela Juíza. E foi. Não estamos já a falar de sensibilidade. Há muito que as coisas estão escritas.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Eu acho que é nas pessoas que as têm que pôr em prática. As políticas até estão corretas. Agora a aplicação delas é que deixa muito a desejar.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>A maior vantagem que encontro é a especialização do técnico ou da técnica. Se fosse um serviço público, é certo de que estaria a fazer este trabalho e muitas outras coisas. Não quer fazer que no privado não o façamos. Mas temos o Centro de Atendimento e está cá uma técnica para isto. A prioridade será sempre o atendimento. No público, provavelmente, isto não iria ser uma prioridade. Seria feito quando houvesse tempo para se fazer. Porque depois têm outras políticas associadas. Como desvantagem, no nosso caso, encontro o financiamento. Eu acho que a nível nacional deveremos ser a única entidade que</p>

	<p>tem esta distância entre o Centro de Atendimento e a Sede e é muito complicado porque estou aqui há 10 anos sozinha. Se houver uma situação fora do horário de serviço em que peçam a minha ajuda, sou sempre eu que tenho que avançar. Portanto isto chega a um ponto que cansa fisicamente. E a gestão familiar também fica comprometida. E é especialmente difícil quando não temos rede de apoio, como é o caso. Sou eu e o meu marido – que é polícia e trabalha por turnos – a avançar. Já chegámos os dois a estar a trabalhar no mesmo caso, fora do horário de serviço. Um teve que abdicar de trabalhar para ir buscar a filha ao trabalho. Neste caso foi ele porque há mais policiais, e eu estou sozinha. Mesmo para a partilha: quando tenho dúvidas num caso, telefono à minha colega. Mas o telefone é bem diferente de ter aqui alguém com quem possa falar diretamente e discutir os casos. Provavelmente, numa instituição pública, isto não acontecia porque é muito raro uma pessoa estar a trabalhar sozinha. Isso também poderá ser uma desvantagem.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>O Serviço de Transportes para Vítimas de Violência Doméstica veio-nos facilitar muito em vários aspetos. Às vezes conseguimos fazer o acompanhamento, outras vezes não dá. Mas a equipa traz um técnico para fazer esse acompanhamento e isso veio facilitar sem dúvida nenhuma. A entrega do carro de serviço também ajudou. A Teleassistência, no âmbito do nosso trabalho, também veio facilitar porque as pessoas também têm ali alguma segurança. Claro que sempre alertadas para as questões da falta segurança – mas têm. Ajuda muito à autonomia. Há pessoas que se tornavam muito dependentes o que nos desgastava muito mais. Havia uma altura, em que não tinha telefone de serviço ao fim-de-semana que, em situações mais graves, deixava as chamadas do telefone fixo transferidas para o meu telemóvel pessoal. Havia muita gente a ligar, porque eram situações mesmo muito graves e havendo esse aparelho é uma lufada de ar fresco para o técnico que acompanha esta situação diariamente ou semanalmente.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Eu precisava de um reforço da equipa. Acho que o financiamento deveria ser revisto e o trabalho, levado a sério. Acho que não é muito levado a sério, o nosso trabalho. Não há reconhecimento a nível nacional nem local. As pessoas não percebem o que é trabalhar numa situação de Violência Doméstica. Acho que toda a gente sente que pode trabalhar numa situação de Violência Doméstica, portanto não entendem a dimensão do trabalho. Acho que a problemática deveria ser trabalhada de outra forma. A tal questão da sensibilidade tem que ser desafiada: as pessoas não têm que ser sensíveis para trabalhar nesta área. Têm que entender o que se passa. E, às vezes, só entendemos quando se passa connosco ou com alguém da nossa família. É muito esta a política. Eu acho que o</p>

	<p>facto de não entenderem todas as questões que estão relacionadas com o crime de Violência Doméstica acaba por ser bloqueador para muitas questões da intervenção. É importante sensibilizar a comunidade em geral. Nós, no início (talvez em 2008 e nos 5 anos seguintes), fizemos muitas ações de sensibilização para a população. Nós aqui na região, quando fazemos ações para a comunidade, temos muita dificuldade em fazê-las aderir. É um tabu. As pessoas entendem que, ao participar, ficam já rotuladas como vítimas. As autarquias a fazer um trabalho mais próximo poderia ser uma forma de apoiar a política pública a ir mais longe. Até porque muitas vítimas são funcionárias das autarquias. Se estes temas deixarem de ser um tabu para a autarquia, é provável que deixem de o ser também para algumas pessoas da comunidade. As autarquias poderiam fazer muitas ações ao nível da Violência Doméstica. Não é uma responsabilidade só nossa. Nós fazemos a intervenção. É um facto. Mas as questões da informação e da formação também parte da responsabilidade deles.</p>
<p><b>Outros</b></p>	
<p><b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b></p>	<p>Quando se fala no apoio à vítima, as pessoas dizem frequentemente: eu vim aqui à APAV porque me disseram. O nosso trabalho, enquanto equipas especializadas no âmbito da Violência Doméstica (sendo a APAV uma entidade que atende pessoas vítimas de crime onde se inscrevem as questões da Violência Doméstica), têm um reconhecimento na população completamente diferente do nosso. Porque a maior parte das pessoas não conhece os nossos serviços. E nós temos 10 anos de existência. Como é que é possível que ainda não se conheça este serviço quando, ainda por cima, até 2016 tínhamos intervenção no distrito inteiro. Nós, tendo em consideração que respondemos à CIG, como é que conseguimos fazer uma divulgação menor do que é o nosso trabalho do que eles?</p>

## ENTREVISTA 5

Transcrição de Entrevista

Território

<p><b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b></p>	<p>Eu não conhecia muito bem o território antes da implementação do NAV mas, basicamente, existia a Segurança Social, as Forças de Segurança – GNR, PSP e a ação social da Câmara. As vítimas não tinham atendimento especializado nem específico enquanto vítimas. Eram atendidas como alguém em situação de exclusão social ou carência social como tantas outras. Antes de formalmente o NAV estar criado, nós já fazíamos o trabalho do NAV. Nós formalmente criámos a resposta em 2007 mas, como já tínhamos a Casa Abrigo, já tínhamos a necessidade de dar esta resposta mais especializada. Temos a resposta de Casa Abrigo desde 2000. Entre 2000 e 2007, nós trabalhávamos na área da Violência Doméstica e sem financiamento ou nada muito estruturado, tínhamos que fazer atendimento. Porque existiam situações que não eram de Casa Abrigo que precisavam de atendimento e que no iam batendo à porta. E como fomos criando esta resposta, embora não formal ou protocolada, na altura de formalização foi muito fácil e muito bem-visto porque já era um trabalho que nós íamos fazendo e que os parceiros estavam habituados a que dessemos. E como estava integrado numa instituição com várias valências, já com uma rede enorme de parcerias implementada desde sempre, em termos de parceiros foi muito fácil. A resposta foi bem vista e constituiu um recurso que os parceiros facilmente entenderam como útil.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Eu acho que a população não sentiu nada muito diferente, embora a população, de uma forma geral, saiba da existência da APAV e pouco mais. Até hoje. A população em geral sabe que há uma APAV que atende vítimas e há uma APAV em XXXX. Não muito mais do que isto. Mas sempre fomos fazendo ações de rua e em escolas paralelas ao atendimento. Fomos trabalhando e trazendo para a rua esta problemática. Por isso, a receptividade é boa. Mesmo nas ações de rua, as pessoas recebem e reconhecem. Em termos de resposta de atendimento, as pessoas não reconhecem como sendo um NAV. Ainda hoje – 10 anos depois.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>O atendimento. Se havia necessidade de saída para Casa Abrigo – como nós temos uma Casa Abrigo - e se houvesse vaga, nós contornávamos um bocadinho e acolhíamos a pessoa nesse dia. Quando não era possível, as pessoas iam para pensão. Foi assim durante muitos anos – se não houvesse alternativa familiar. No entanto, na nossa realidade, os encaminhamentos para casa abrigo sempre foram uma minoria. O grosso da nossa intervenção sempre foi atendimento e eram poucas as situações que logo no início manifestavam vontade (ou necessidade) de</p>

---

saída. Quando eram situações que acumulavam componente económica e social, uma grande carência ou outras problemáticas, mais uma vez, como estávamos integradas numa estrutura que trabalha a outros níveis, conseguíamos também fazer encaminhamentos. Se existiam consumos, conseguíamos encaminhar para outras respostas que trabalhavam esta problemática dentro da instituição. Se era uma situação de carência económica extrema e não havia condições para requerer o Rendimento Social de inserção, era de imediato feito esse encaminhamento ou tratado esse processo. Como sempre tivemos serviço social, uma jurista e psicologia, todas estas áreas internamente conseguiam ser de imediato exploradas e encaminhadas ou tratadas. Como também internamente sempre demos apoio alimentar., quando existiam situações de privação económica extrema, ou falta de acesso a dinheiro, não raras vezes era feita atribuição de géneros alimentares. Tentava-se sempre colmatar. O mais difícil era quando existia necessidade de alojamento, e não tínhamos alternativa às pensões. A experiência nas pensões não era muito agradável, embora a nossa relação com a Segurança Social sempre tenha sido, a este nível, muito positiva e facilitada. Nós sabíamos que tínhamos esse recurso – que a segurança social iria, durante 2, 3, 4 ou mesmo 5 dias, até arranjar resposta, assegurar o pagamento. Muitas vezes a dificuldade era arranjar vaga. Mas, na altura, tínhamos 2 ou 3 pensões de referência que já sabiam: que contactávamos e já conheciam. Havia um canal de comunicação já aberto entre nós, pensão e Segurança Social que, com dois ou três telefonemas (às vezes também dependia da hora: era mais difícil se fossem 6 da tarde) mas com telefonemas conseguíamos garantir a resposta: quase sempre a Segurança Social pagava, quase sempre naquela pensão conseguíamos assegurar dormida e refeição (ou assegurávamos nós a refeição), conseguíamos também assegurar o transporte porque sempre tivemos uma frota automóvel, atendendo à dimensão da instituição, e conseguíamos aqui tudo o que era dentro da cidade agilizar e, no próprio dia, levar a senhora e os filhos – se fosse o caso – à pensão, assegurando a refeição nós ou lá, e depois tratar do acolhimento em Casa Abrigo. Quando era longe, às vezes conseguíamos nós levar mas, por vezes, era necessário ir de transportes públicos. Reconhecemos que eram, muitas vezes, processos dolorosos para as vítimas. De repente ficarem 2 ou 3 dias numa pensão (por muito que no dia a seguir às 9 da manhã estivéssemos cá e tivéssemos um telemóvel de serviço para onde elas podiam ligar sempre, mas elas estavam sozinhas lá. Na pensão. E sozinhas com os filhos, se os tivessem. E muitas vezes não podiam sair da pensão, por questões de segurança. Às vezes pessoas que nunca tinham saído desta

---

	<p>cidade, saírem num comboio (com a rede que conhecemos), onde tem que fazer várias trocas, algures para uma Casa Abrigo noutra zona do país, era complicado. E assustador. Para elas e para nós. Tanto quando tínhamos que mandar, como quando recebíamos. Muitas vezes sabíamos que íamos receber pessoas que vinham da outra ponta do país, e o telemóvel, de repente, desligava-se, e era muito assustador. Tive uma senhora que liga 3 horas antes a dizer: “cheguei. Já saí do autocarro. Já estou aqui na central”. E eu sabia que não estava na hora. Quando perguntei onde estava respondeu uma localidade completamente diferente. E era sempre este cenário que tínhamos receio que acontecesse: que as pessoas se desorientassem. E não esqueçamos a altura em que o telemóvel não estava tão democratizado. O percurso era, muitas vezes, muito complicado. Ficávamos com o coração nas mãos durante todo este processo. Nas pensões, como muitas vezes conhecíamos os donos, tentávamos sempre que fosse em locais que conhecêssemos para que o dono da pensão tivesse abertura para nos ligar a dizer que existia alguma coisa que não estava a correr bem. E eles sempre colaboraram muito nesse sentido. Mas eram pessoas que não tinham qualquer tipo de preparação técnica. Mas acabavam por perceber: primeiro quem nós eramos: porque nossa entidade sempre foi conotada por trabalhar com violência doméstica ou com os drogados e, uma senhora cheia de filhos, à partida, drogada não era. Portanto era vítima de violência doméstica, por muito que não se dissesse, uma senhora com dois ou três filhos que era colocada ali dois ou três dias, facilmente se percebia do que se tratava. Pago, ainda por cima, pela Segurança Social. Depois pedíamos algum cuidado, e que nos ligassem se houvesse algum problema. Por isso, eles facilmente percebiam. Nunca ficámos sem resposta mas reconheço que não era, de todo, a resposta adequada.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>Como nós já tínhamos Casa Abrigo, já tínhamos uma relação muito próxima com a CIG. Nós fomos a primeira – embora isso não seja consensual para todas as entidades (risos) – especificamente para mulheres e crianças no formato que agora tem, nós dizemos que fomos a primeira. Mas se não fomos a primeira, vá... fomos a segunda. E tínhamos uma relação muito próxima com a CIG. A Casa Abrigo nasceu numa altura em que não havia regulamentação para ela. Tanto é que o nosso Regulamento Interno nos foi solicitado como documento de trabalho para alicerçar a regulamentação. Depois, um trabalho já muito próximo com a CIG por causa do acolhimento. E,</p>

	<p>naturalmente, já tínhamos que fazer atendimento. As pessoas vinham-nos bater à porta e nós não recusamos, por norma, resposta a ninguém – principalmente se for dentro das nossas áreas de intervenção. As pessoas vinham cá bater e, com maior ou menos esforço, ia-se dando resposta. Na altura em que a CIG iniciou esse processo (não tenho certeza, mas acho que nós fomos o 3º ou o 4º a abrir a nível nacional), foi uma evolução muito natural. Este distrito não tinha nenhuma resposta formalizada, mas tinha uma instituição que, desde 2000, trabalhava na área da Violência Doméstica de forma próxima com a CIG. Por isso parece-me que foi um processo muito natural. Tanto que na altura, ao contrário do que aconteceu com os outros NAV, o Governo Civil não teve nenhum papel fundamental. Não foi preciso criar a estrutura. Já existia na instituição. E a rede de parceiros também já existia. Ninguém nos deu nada, na altura. A não ser o financiamento que nos permitiu procurar e trazer recursos humanos específicos para esta resposta. A Segurança Social era parceira da rede. Mas o financiamento inicial foi feito pela CIG. O acordo com a Segurança Social só veio dois anos mais tarde. O micro-nano financiamento vem dessa altura, creio que 2009. Entretanto temos vindo a alterar, mas os parceiros iniciais eram a CIG, A Segurança Social, a Câmara, o Governo Civil, a PSP e a GNR. E era uma estrutura que já estava montada. O Governo Civil estava lá por estar. Não tinha papel nenhum específico. Não nos deu gabinete, ao contrário de outros NAV em que foi preciso criar essas condições. Aqui, não. Acho que foi um processo muito natural – a partir do momento em que a CIG começou a identificar esta necessidade, aqui, só faltava protocolar. Não houve qualquer ponderação política para esta escolha.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Foi apenas uma continuação do nosso trabalho e uma adaptação corrente aos imperativos legais.</p>
<p><b>Profissional</b></p>	
<p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>A intervenção nesta área teve um antes e um depois: um antes da verba SEAPI<sup>8</sup> e depois da verba SEAPI. No período anterior ao financiamento, não havia transporte para as vítimas e isto era uma grande dificuldade quando a resposta era institucionalização. Estava aqui às 15.30h, aparecia-me uma senhora a dizer que não podia ir para casa e o que é que eu</p>

<sup>8</sup> Secretária de Estado para os Assuntos Parlamentares e a Igualdade

	<p>fazia? Enquanto TAV, é um trabalho quase 24/dia. Isto exige uma estrutura de gestão emocional que tem que ser muito bem trabalhada e sólida. Eu fiz muitos anos orientação de estágios e essa era das primeiras coisas que eu dizia, era com o que eu mais insistia tanto com estagiários como com colegas novos que vão entrando. Quando faço seleção, seja para técnicos, seja para ajudantes de ação direta para Casa Abrigo, as competências de gestão direta são das principais competências que têm que ser trabalhadas. Porque isto é altamente desgastante. Não fecha às 17.30h. Uma pessoa que vai para o Algarve e que chega lá à meia-noite, ou que está a vir, ou que acabou de chegar e está na Casa Abrigo, ou que eu deixei numa pensão, ou que até foi para casa mas com algum risco – ou até com risco elevado, mas que a pessoa decidiu voltar... isto é muito difícil de gerir a nível emocional. Quando temos ainda menos respostas que podemos utilizar para aquela pessoa, isto aumenta a nossa ansiedade. Por isso, com o aumento de respostas – principalmente a emergência e o transporte, foi, se dúvida, um upgrade fantástico para os NAV, para as situações em que tem que se encaminhar para Casa Abrigo. Não são a maioria, de todo. A maioria das situações mantém as suas relações ou, de forma muito significativa, pessoa que saíram das relações e que os agressores são os pais dos filhos. E aqui, não necessitamos de tantas respostas. Ou há uma questão económica para encaminhar ou, se a pessoa é autónoma nos seus rendimentos, nem sequer esta questão se coloca. Quanto mais a situação carecia de respostas externas, menos respostas nós tínhamos para disponibilizar. Se a pessoa tinha resposta a nível familiar ou a ideia não era sair da sua casa, ou o agressor já lá não estava, mas a ideia era manter-se e a questão financeira não se colocava, aí não precisávamos de recursos externos. E aí conseguíamos fazer um trabalho mais gratificante e com menos ansiedade do que quando sabemos que a pessoa não tem casa ou que no mês seguinte não vai conseguir suportar a renda, alimentação e afins e é necessário ativar muitos mais recursos – que eram muito menos. A nível local sempre tivemos uma dificuldade muito grande que é a habitação.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>Não é uma responsabilidade direta da organização, porque não tem financiamento para isso: os recursos limitados. Se pudesse fazê-lo sem financiamento, estou segura de que fariam. Mas não podem. A equipa que a organização define para trabalhar nesta área, é muito reduzida. Ao mesmo tempo, como a organização também sempre fez muitos projetos com o objetivo de ampliar a equipa. No entanto, até que fosse possível ter novos recursos, sempre foi esta equipa que fez os projetos em tudo o que reveste o trabalho prévio de elaboração de candidaturas. Sempre foi feito por nós. A somar a uma equipa já</p>

	<p>reduzida para o trabalho que se prevê mais o conjunto de atividades que iam sendo feitas e que é filosofia da organização e é filosofia que acabamos por adquirir ao trabalhar aqui (para o bem ou para o mal), que é não dizer que não. Se a escola precisa de nós, Vamos! Mesmo que não haja financiamento para isso. É o ADN da instituição. Não criando uma equipa para isto, é uma sobrecarga muito grande para os profissionais.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Aqui é muito difícil conseguir habitação social. Nos últimos anos, com o IHRU, coisas mudaram um bocadinho. Mas estamos a falar de há 3 anos. Às vezes é difícil imaginar o que seria um NAV sem Casa Abrigo, porque há muitos recursos que são agilizados por essa via. Em termos de habitação social camarária, não temos de todo. A lista de espera é imensa. O mercado de arrendamento é caríssimo. Sempre foi. É uma zona turística e o centro da cidade não tem muita habitação. A rede de transporte não é grande coisa no concelho. Nós somos uma área urbana com características rurais. Saindo da cidade, estamos no interior, basta andar meia-dúzia de quilómetros. Temos aldeias de montanha. A cidade tem características urbanas, mas o concelho tem características rurais. Por exemplo, temos 2 freguesias mais ou menos próximas. Uma tem um centro de formação e, por conseguinte, tem mais autocarros. É um sítio onde as rendas são muito mais baratas e como existem mais autocarros por causa do centro de formação, ainda conseguimos alguma resposta. E estamos a falar de uns 10km. Mas é muito difícil encontrar respostas fora da cidade por causa da rede de transportes. Habitação na cidade, estamos sempre a falar de 250€ para cima, o que não é muito fácil quando estamos a falar de pessoas sem rendimentos. O Rendimento Social de Inserção é pouco mais do que isso. Por isso a ausência de resposta quando é preciso habitação, sempre foi muito grande. Voltando ao que estava a dizer: quanto mais respostas externas era necessário dar a uma vítima, mais difícil e ansiogénico era porque sabíamos que não íamos encontrar uma série dessas respostas. Sempre dependeu muito da necessidade daquela pessoa ou daquela situação. Uma relação muito boa que sempre tivemos e que não utilizamos só para os NAV é a indemnização às vítimas. Sempre se agilizaram bem os processos. Neste Centro Distrital, a nomeação de defensor oficioso também não era muito demorada, por isso a nível judicial poderíamos agilizar os processos – o que é importante quando há a necessidade de Regulação das Responsabilidades parentais e a nível do sigilo, com a Segurança Social sempre fomos conseguindo contornar. Dificultou muito quando começou a haver cruzamento com os dados do cartão de cidadão e se acabou o sigilo. Enquanto não havia cruzamento com o Cartão de Cidadão, na base de dados da Segurança Social conseguíamos garantir a confidencialidade.</p>

---

O que fazíamos era não mudar no Cartão de Cidadão, apenas na Segurança Social e era confidencial. Agora, não. Somos obrigados a mudar e perde-se a confidencialidade da informação. E esta gestão da confidencialidade não é tão fácil. Mas isto é pensando na minoria das situações. A maioria não sai dos seus agregados familiares, tenham lá eles os agressores ou não e o acompanhamento não exige grandes recursos: apenas, talvez, o RSI. Mas é muito mais focado no seu processo individual e de gestão da crise.

Dois tipos de parcerias que são também muito importantes sendo uma muito fácil de chegar e outra não é o sistema de ensino e a saúde. Ao nível do sistema escolar a relação sempre foi de excelentes parcerias e, seja escola primária, seja em creche, esteja a pessoa em Casa Abrigo, vá, venha ou mantenha a sua habitação, a nossa relação com os estabelecimentos de ensino sempre foi muito próxima. Seja na colocação de miúdos, seja no acompanhamento desses miúdos, seja depois na prevenção ou sensibilização. Em relação à saúde, é muito mais difícil. Sempre foi. Depende das pessoas. O número de profissionais em psiquiatria é muito reduzido e, dentro desses profissionais, há aqueles que são mais sensíveis e aqueles que não são tão sensíveis. Por isso, como a maior parte das situações que nos chegaram, tem questões de saúde mental associadas, ou tem prescrições de anti-depressivos há não sei quantos anos, nos médicos de família exatamente a mesma coisa – há os que são mais acessíveis e há os que não são. Mas mesmo aqueles que são mais acessíveis, isso revela-se na disponibilidade para atender um telefonema nosso – não muito mais do que isso. Na psiquiatria vamos tendo um ou outro psiquiatra com o canal mais aberto, mas é um conjunto de parcerias que sempre foi muito difícil trabalhar: a área da saúde seja nos cuidados primários seja depois na especialidade em Psiquiatria. E enquanto profissional, víamo-nos muitas vezes a acompanhar vítimas com psicoses, por exemplo, muitas vezes desajustadas ou vítimas que tomavam carradas de antidepressivos prescritos sem verdadeiras avaliações, vítimas que tinham um conjunto de diagnósticos psiquiátricos que nunca tinham sido feitos. Nunca foi fácil de fazer esta articulação. Também – agora lembrei-me – com o Ministério Público ou com as Forças de Segurança, até há 4/a5 anos atrás, com as Forças de Segurança a relação sempre foi mais direta e positiva, mas com o Ministério Público, não. Não era uma relação próxima, completamente impermeáveis, e nunca foi muito fácil. Lá vinha de vez em quando a uma reunião, mas nunca foi muito fácil. Até que há 4/5 anos o Procurador coordenador mudou e é uma pessoa excepcional. Revolucionou isto tudo, fizemos um protocolo direto de colaboração. Neste momento temos canal direto de

---

	<p>comunicação de telemóvel pessoal da Procuradora que trata os casos da Violência Doméstica. Começou com o Procurador Coordenador a definir as regras. Quando esta Procuradora chegou, assumiu essa metodologia. A sensibilidade da pessoa também influencia a gestão do protocolo, naturalmente. Ela pode usá-lo mais ou menos. Mas o Procurador abriu este canal de comunicação direto ao Ministério Público que incluiu as Forças de Segurança. De tal forma que há uma ficha de encaminhamento que todas as vítimas que surgem no sistemas: seja no Ministério Público, seja nas Forças de Segurança. É-lhe colocada a questão se querem o nosso acompanhamento, é preenchida essa ficha e é-nos enviada de forma direta. A partir daí, já havia comunicação com as Forças de Segurança de maneira mais informal. Já havia uma ficha de encaminhamento que eles tinham e que, às vezes, preenchiam. O Procurador veio instituir um mecanismo de encaminhamentos mais formal e que funciona. Quase todos os dias recebemos fichas de encaminhamento da GNR e da PSP – isto de há uns 4/5 anos para cá. Esta relação era um problema, mas deixou de ser!</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Na área da prevenção. Acho que houve grande reforço nas respostas às vítimas na área da remediação: nas respostas de acolhimento de emergência, com a rede de transporte, com as questões da Teleassistência... isto foi um conjunto de respostas que se instalaram e que são essenciais para nós. São recursos para nós enquanto técnicos, onde eu acho que a política pública ainda não investiu é na área da Prevenção. Porque nós NAVVD, não conseguimos olhar só para o acompanhamento individual e para a intervenção em crise e para a consulta, até porque todos os dias nos chovem pedidos de colaboração de escolas e afins, e fazemos uma coisa de que não gostamos, mas que sentimos ser boas para os parceiros que são ações desagregadas. Ir a uma escola, uma vez no ano, falar a uma turma, é nada – ou quase nada. Não podemos não fazer. Não podemos deixar de fazer e dizer à escola que isso não serve para nada. Não podemos dizer isso até porque nos abre portas. Se formos lá uma vez, a uma turma, a outra e a outra, entretanto pode surgir um projeto maior e a escola aceita. Portanto vamos fazendo embora saibamos que isso é muito pouco ou quase nada. Mas não conseguimos olhar só à intervenção com a vítima: as questões da prevenção sempre foram preocupação a nível institucional, a nível de política nossa mas, especificamente, na área da violência doméstica. E onde eu acho que nunca houve uma verdadeira aposta foi na área da prevenção.</p>
<p><b>Como perspectiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas</b></p>	

metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?	
Política Pública	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Eu acho que sempre tivemos uma matriz de género na nossa intervenção. A entidade nasce em 1994, da iniciativa de um convento da cidade. E foi um conjunto de dois ou três padres aqui do convento que percebiam os problemas a nível familiar destas pessoas – porque as atendiam. E a violência doméstica e as dependências, como a toxicodependência e o alcoolismo, eram o grosso dos problemas que as pessoas vinham falar com os padres, na altura. E nessa altura, conjuntamente com aquele que ainda é, neste momento, o nosso diretor, decidiram criar uma resposta nestas duas áreas. Depois as coisas foram-se complexificando e foram crescendo.</p> <p>Mas nós crescemos, e é esse o nosso ADN, são esses os nossos valores, sempre ancorados nestas questões. Por isso as questões de igualdade de género, igualdade de oportunidades, direitos humanos estão na base da nossa intervenção porque foi assim que nascemos: para dar resposta às desigualdades, à falta de oportunidades. E, por isso, sempre esteve no nosso ADN. E nós temos uma filosofia muito específica por causa disso. Sempre trabalhamos naquilo que a Segurança Social chama respostas atípicas e sempre trabalhamos na área da exclusão social. E sempre fizemos questão de não sair daqui. Sendo que a toxicodependência e a Violência Doméstica estão desde sempre como áreas nas quais trabalhamos. Aliás, as questões da Igualdade de Género e da Igualdade de oportunidades fazem parte dos nossos estatutos desde o início. Por isso considero que sempre tivemos uma matriz de género. As respostas cada vez mais estruturadas – primeiro a Casa Abrigo depois o NAV, vieram reforçar ainda mais isto. Principalmente nos técnicos que foram entrando aqui. Estas são as vantagens que encontro por estarmos inseridos numa organização maior. Duas, essencialmente: uma são as respostas imediatas. Quando temos a necessidade de encaminhar para outra valência, somos nós quem tem a resposta à distância de um telefonema. Temos, portanto, um conjunto de respostas para dar às pessoas de forma mais imediata. Outra é o conhecimento dos profissionais que cá trabalham. Por exemplo, eu trabalho na área da violência doméstica. Sou TAV, mas não percebo nada de alcoolismo nem de intervenção nas dependências ou dinâmicas das recaídas. Tenho uma vítima cujo agressor é alcoólico ou toxicodependente e eu não vou perceber metade dessas dinâmicas. É evidente que, enquanto profissionais, temos obrigação de, o mais possível, alargar o nosso conhecimento.</p>

	<p>Mas temos especializações. O facto de trabalhar numa equipa macro que trabalha as questões do alcoolismo, do HIV, da toxicoddependência, dos sem abrigo, dos mecanismos do Rendimento Social de Inserção, das questões sociais, de abonos... permite uma partilha entre colegas muito importante. Eu até posso não saber muito bem, mas na porta ao lado sabem dar-me a resposta. Portanto, não só damos respostas necessárias, como fazemos intervenção num sem número de áreas que são adjacentes e que se tocam. Por exemplo, intervir na situação de uma vítima que está em processo de metadona é completamente diferente de fazer acompanhamento a uma vítima que nunca teve qualquer tipo de contacto com drogas. Até na consulta psicológica. Eu sei que se estou a trabalhar com uma vítima que está em processo de desintoxicação, a prevenção da recaída vai ter que ser trabalhada. E, ou eu sei dar resposta por conhecimento partilhado, por curiosidade sobre o que vou vendo, por ir aos congressos dos colegas (e vamos com muita mais facilidade aos congressos sobre toxicoddependência do que se não tivéssemos numa organização que trabalhasse estas áreas), ou então, o colega ao lado vai fazer esse processo comigo ou vai fazer esse processo sozinho porque o processo de prevenção da recaída até se sobrepõe, numa fase inicial. É o mais importante porque pode ditar um regresso à relação (depois isto tudo é uma rede de problemáticas que se interligam), e essa, para mim, é a mais valia. E eu, enquanto profissional, este foi o meu primeiro emprego. Não fiz cá o meu estágio curricular mas este foi o meu primeiro emprego. E, enquanto profissional, também senti isto: ter muitas áreas e colegas a trabalhar nestas áreas com quem vamos partilhando histórias e intervenções, vamos vendo, vamos participando em congressos e ações uns dos outros, isto permite, não só a nós ter conhecimento das dinâmicas e das problemáticas como também facilmente percebemos que é necessário encaminhar determinada situação e ter a resposta já aqui. Se fosse uma entidade que não tivesse nascido com este ADN, que estava vocacionada para idosos e crianças e, de repente, teve uma resposta na violência doméstica, se calhar aí, mesmo em termos de direção ia sentir diferença. Mas como esta instituição nasceu aqui, neste momento e no imediato, não consigo encontrar desvantagens.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Proteção, muitas. Na proteção direta da vítima, saindo de casa ou mantendo-se com o agressor, sim. Não acho que haja necessidade de investir muito mais – a não ser em algum recursos de que nós precisamos para dar um melhor apoio ao nível da habitação, por exemplo. Ou mesmo da saúde. Enfim, das respostas secundárias de que a vítima precise, mas em termos de resposta direta à vítima houve uma evolução imensa.</p>

	<p>Naquilo que é a intervenção com o agressor, nem tanto. Nós temos uma taxa de condenação aqui, e a nível nacional, muito baixa. E isso faz com que as pessoas se desacreditem do sistema e achem que não vale a pena. Entretanto nada lhes acontece. Alguns levam com uma pulseira eletrónica mas, depois o processo até é arquivado, e a pulseira eletrónica revogada e fica tudo igual. Por isso, na intervenção ao agressor, houve o projeto piloto das DGRS, que entretanto foi alargado (o PAVD) que, na minha opinião, não serve para nada. Nós já tivemos um projeto onde fazíamos intervenção com agressores, a outra estrutura de atendimento que temos no território tem também um técnico que faz acompanhamento com acordo com a Segurança Social, e acho que a política pública evoluiu muito pouco no trabalho com agressores vá ele em que sentido for: tirar de casa, manter em casa... há muito pouca coisa feita. Acho que o investimento foi no projeto piloto da DGRS que é muito seletivo nos agressores que acabam por usufruir dele. E isto fechou portas. Como o apoio financeiro era canalizado para ali, ainda havia algum investimento. Com o projeto da DGRS as portas fecharam-se e acabou por ficar tudo muito fechado na DGRS e evoluir pouco. Porque a criação das respostas desagregadas tem contras, mas também tem alguns prós. Deixou de haver respostas da sociedade civil. E estas respostas se, por um lado, podem estar a funcionar de forma desagregada e isolada, por outro lado vão criando inovação e respostas diferentes que, às vezes, se mantêm. Isto deixou tudo de existir. Deixaram de existir respostas da sociedade civil porque deixou de existir financiamento. E a aposta política foi mais no sentido da proteção da vítima e menos na intervenção com o agressor.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Como há pouco tive oportunidade de dizer: trabalho com agressores e prevenção. Eu estive no início de dezembro num lançamento de livro com a Secretária de Estado e ela dizia-me que iam abrir candidaturas dos EEA GRANTS para a prevenção. Eu respondi: finalmente. Andamos nisto há anos. Sinto, quase, que temos que manipular o sistema para fazer prevenção com os projetos. Porque já tivemos um projeto não aprovado porque era um projeto de prevenção inovador. Já no início deste quadro comunitário, tivemos ações em projetos excluídas porque eram de prevenção pura. E nós temos, neste momento, um projeto piloto que não veio pela via do financiamento da Violência Doméstica que está a trabalhar no pré-escolar. Temos outro no HIV que desenvolveu programas no pré-escolar para as questões da Educação Sexual. E é, sem dúvida, a aposta. Na prevenção. Já dizia isto há 10 anos, quando para cá vim trabalhar. Questionava porque é que não havia dinheiro para trabalhar nas escolas e que não adiantava nada ir a uma turma falar sobre isto uma vez num ano, então onde é que há dinheiro</p>

---

para ir falar várias vezes? Aqui as escolas pedem-nos. Também quando temos hipótese de fazer coisas um bocadinho maiores, eles ficam reticentes. 90 minutos num ano, ok. Muitos 90 já interfere muito. Depois já é um jogo de negociação com a própria escola. Isto, apesar de ser muito pouco, é a maneira de passar uma mensagem aos miúdos e de abrir as portas das escolas. Por isso vamos, tanto quanto possível, continuar a fazer mas vamos também, tanto quanto possível informando que vamos, mas que não é suficiente. E, depois, sempre que há possibilidade, vamos fazendo mais alguma coisa nessa escola, ou com essa turma, a quem fomos lá uma vez no início do ano. Mas, a aposta se é, sem dúvida importante, na proteção da vítima, para mim é igualmente importante a intervenção preventiva. Pode ter sido uma questão de opção, se não der para os dois lados, escolhe-se o que é prioritário. Ok. Também não faz sentido andar a fazer prevenção se depois não se dá resposta na área da proteção. Percebo que possa ter sido uma questão de prioridade. Mas é uma questão de prioridade desde há 3 quadros comunitários atrás. Acho que já é tempo de se começar a financiar projetos sérios de intervenção nas escolas – principalmente no pré-escolar – que conciliam (aqui, sim, é possível falar de Igualdade de Género porque não vamos trabalhar Violência Doméstica com crianças do pré-escolar a falar de agressão). Vamos falar sobre competências-base que, depois, servem para muito mais do que as relações interpessoais e as relações de amor. Se calhar porque também é uma área que a mim, enquanto profissional, me agrada imenso: fazer prevenção. Mas porque o pouco que conseguimos fazer é tão bom. Vêm-se tantos frutos, as pessoas gostam tanto e aderem tão bem. Era importante haver avaliações de impacto. Não há porque a política pública não aposta seriamente em projetos de longo prazo. Por exemplo, ao nível dos quadros comunitários, eu sei que é uma questão política, uma questão estratégica, o que lhe quiserem chamar. Mas nós, que estamos do lado de cá a fazer os projetos e a implementá-los, vivemos o QREN todo e agora o Portugal 2020. Fui à apresentação do Portugal 2020 onde se anunciaram diferenças. Está a ser ainda pior do que o POPH. Porque é um rigor imenso na avaliação dos projetos: cortam determinadas ações porque aquele público tem menos de 18 anos e não se pode intervir, outro não porque é só de prevenção, um rigor imenso na aprovação dos primeiros projetos que, com sorte, são projetos para 3 anos e, depois, no último ano de quadro... sobrou imenso dinheiro, e aprova-se tudo mais alguma coisa para projetos de um ano. Não se faz nada. Nós vivemos essa realidade no QREN, onde tivemos 1 projeto grande primeiro e, depois, 3 pequeninos, e agora, este quadro está a ser muito pior porque as candidaturas foram

---

	<p>ainda mais retardadas (mais uma vez um rigor imenso) e eu estou à espera da fase onde vão comunicar que há muito dinheiro e é preciso gastar. Que façamos projetos de um ano. E eu digo às minhas colegas que não se preocupem porque entre este ano e o próximo vai haver muito dinheiro. É preciso gastar. Não podemos dizer à União Europeia que não gastámos o dinheiro. Mas, com isto, não se fazem projetos onde se possa avaliar coisa alguma. Se fazemos um projetos bem pensando que inclui 3 anos letivos, ou todo o pré-escolar onde conseguimos acompanhar a criança dos 3 até à entrada na escola, nós conseguimos fazer avaliação. Mas é se o projeto tiver financiamento para isso, tiver essa rubrica prevista e acompanhar esses anos letivos e permitir recursos para isso. Isso não se traduzir em números é, muitas vezes, consequência o próprio projeto não estar desenhado para isso. Não são números tão fáceis como os atendimentos. Em termos de sociedade civil e enquanto profissional, sinto muita falta de trabalhar com os mais pequeninos.</p>
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	

## ENTREVISTA 6

Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	<p>O Núcleo já tinha sido criado no distrito em 2006, mas não neste formato que existe e que foi protocolado. Foi uma espécie de protocolo entre a Segurança Social e o Governo Civil em 2006 e o que é que eles criaram? Criaram isto: sempre que ia uma vítima de Violência Doméstica ao Governo Civil, embora quase nenhuma tivesse essa informação, o Governo Civil atendia a pessoa. Supostamente para lhe dar um tratamento especializado. Quando eu entrei era isso que acontecia. O que também acontecia é que era raro ir lá alguém e as pessoas que iam aparecendo com problemas de Violência Doméstica eram atendidas no centro de atendimento da Ação Social que agora até já nem existe porque foi entregue à RLIS e vieram substituir a ação social. Portanto, quando entrei para o NAV foi celebrado o protocolo entre a entidade e a Segurança Social. Posteriormente fez-se o protocolo de colaboração para criação</p>

	<p>do núcleo. Ainda fui eu que tratei da entrada dos parceiros – andámos a reunir com os parceiros (o Centro de Segurança Social do distrito, a PSP, a GNR, para se formar o núcleo. A população não sabia que existia uma resposta especializada, os profissionais não sabiam (os da segurança, da saúde, ninguém sabia nada de nada). Não havia divulgação ao nível da Violência Doméstica, nem sensibilização. Era um deserto. E não só ao nível do atendimento. Também ao nível do acolhimento. Não havia Casa Abrigo, não havia Centro de Emergência, havia apenas uma instituição que é um centro de acolhimento para todas as problemáticas, com pouquíssimas vagas e que dá resposta a um distrito inteiro. E estava sempre cheio. Quando aparecia alguma vítima de violência doméstica (também como resultado das ações de sensibilização junto das escolas, das forças de segurança, dos Centros de Saúde...) e era preciso acolher, a pessoa ficava na pensão. E quando era ao fim-de-semana a pessoa ficava ali na pensão que, ainda por cima, tinha o restaurante por baixo onde as pessoas faziam a refeição e estavam ali um fim-de-semana inteiro à mercê dos olhares. Às vezes, até, de pessoas conhecidas que podiam dizer onde é que a pessoa estava. Portanto, isto foi em 2009. Foi há 10 anos. Passaram muito rápido. Mas era tudo muito arcaico, aqui no distrito. Não tem nada a ver com a forma de trabalhar de hoje.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>Na altura andámos atrás dos parceiros. Eu e a técnica da Segurança Social. Agendámos reuniões com os responsáveis de cada uma das entidades parceiras. Inicialmente, fomos recebidas com um “sim-sim, claro”. Havia alguma importância demonstrada. Havia aparente interesse em fazerem parte da parceria, mas era uma relação ainda bastante distante e algo fria, com esses parceiros. Depois foram identificados interlocutores, em cada uma dessas parcerias. Por acaso acho que se mantêm quase todos os mesmos nestes últimos 10 anos e com quem foi possível estabelecer uma rede tão sólida e facilitada que, hoje em dia, nos tratamos por tu em todo o lado. Tem havido imensas reuniões e com uma chamada telefónica resolvemos as relações a qualquer hora – tanto eles connosco como nós com cada um desses parceiros, quando necessitamos. Foi uma relação que se criou e que cresceu e, atualmente, existe uma rede muito coesa, muito sólida, muito dinâmica.... Enfim, muito próxima. A evolução até foi rápida logo nos primeiros anos, quando começámos a insistir nas ações de sensibilização através de um projeto da medida 1.3 na altura do POPH. E quando começámos a fazer a sensibilização para essas entidades todas, logo se começou a perceber que há sinais de articulação que foram melhorando e, pronto, foi uma evolução mais ou menos rápida. Entretanto houve parceiros que saíram, ao longo dos anos e outros que entraram. O Governo Civil</p>

	<p>deixou de existir e há uma outra associação que também deixou de existir. Todos os outros se mantêm e vêm-se juntar mais dois: a Câmara Municipal e a Escola de Saúde. Faz agora, em novembro de 2019, 10 anos.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>A ideia com que fiquei, nos primeiros atendimentos que fiz há 10 anos atrás, sobretudo naqueles primeiros 2 anos, é que as pessoas até ficavam admiradas pelo facto de as ajudarmos em tudo. As que já lá tinham ido chegavam lá, levavam os papéis, e ficavam surpreendidas por as podermos ajudar. Era um bocadinho isso. E pessoas que já tinham sido atendidas anteriormente – porque sabemos que as pessoas que nos chegam, muitas vezes, já são vítimas há muitos anos e já tiveram múltiplos atendimentos – chegavam ao NAV e ficavam muito admiradas pelo facto de as ajudarmos a requerer proteção jurídica, de ajudarmos a fazer requerimentos para Tribunal, de as levarmos à polícia, de as acompanharmos ao Tribunal e a todo o lado, de as ajudarmos a fazer tudo, de irmos recolher os pertences, de lhes darmos acolhimento imediato... achavam isso, inicialmente, muito estranho porque não era bem esse o tipo de atendimento a que estavam habituadas. Estavam anteriormente em processos de tentativa de saída de Violência Doméstica. Até me recordo que muitas das pessoas que atendi nos primeiros tempos regressavam mais tarde com aquela manifestação de agradecimento por termos feito a diferença na vida delas. E, às vezes, nem tínhamos feito assim tanto. Pelo facto de terem tido um acolhimento diferente, de estarem focados nos problemas e de tentarmos apoiá-las incondicionalmente nesta fase da vida delas, elas mostravam ficar gratas para o resto da vida. Lembro-me de ter situações destas em que as pessoas apareciam lá com galinhas e ovos para manifestarem o seu agradecimento.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Havia uma coisa que eu tentava fazer e que seria impensável hoje em dia: eu ligava para todas as Casas Abrigo a tentar que me acolhessem aquela pessoa no imediato. Só que nenhuma acolhia. Era sempre aquela história de terem que avaliar o pedido e a informação. Eu ainda fazia a informação social rapidamente, enviava e tentava que me acolhessem a pessoa no mesmo dia. Aconteceu pouquíssimas vezes, mas ainda chegou a acontecer. Mas a maior parte das vezes não. Tinham que avaliar. Centros de Acolhimento de Emergência, em 2009, não existiam. E ainda sou do tempo – e assisti a isto nos primeiros tempos quando para aqui vim e trabalhava com a Segurança Social, que quando pessoas vítimas apareciam, se programava a saída para quando houvesse vaga em casa abrigo. Até lá, ficavam em casa. E a pessoa aguardava em casa (e, às vezes, em situações difícilísimas), pela resposta das casas abrigo. E, às vezes, enquanto estavam em casa, a situação agravava-se. Vinham ter</p>

	<p>connosco novamente e, quando era uma situação extrema, então tentava-se a pensão. E porque é que não se tentava logo a pensão? Porque a Segurança Social pagava a pensão e queria evitar ao máximo os custos. Era isso que acontecia. Houve muitas situações que ficavam ali na pensão, se me recordo bem, pessoas que vinham de aldeias e com pouca informação acerca das coisas. Ficavam numa cidade totalmente desconhecida, com 3 ou 4 miúdos, desamparadas um fim-de-semana inteiro. Um fim-de-semana e os dias seguintes. Mas durante a semana, falavam connosco. Ao fim-de-semana ninguém lá ia contactar as pessoas. Portanto acho que a esse nível houve uma evolução gigantesca.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>O Governo Civil assumiu desde 2006 até à sua extinção. O que o Governo Civil contribuía no âmbito desse acordo de cooperação era disponibilizar um gabinete, telefone, economato, espaço e eletricidade. Nada mais. O que sei – porque nem eu conhecia a entidade nem a entidade me conhecia a mim (foram-me buscar ao Centro de Emprego) - é que a entidade foi sugerida pela Segurança Social por ser uma instituição séria, de confiança, que já tinha muita credibilidade e, para além de ser escolhida por essas características positivas, foi também a única (porque acho que foi também proposto a outras IPSS), que aceitou o desafio de criar uma resposta com uma verba de 1000€ mensais quando eles sabiam que isso não chegava nem para o salário de uma técnica.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Quando eu vim trabalhar para este projeto, recorde-me que o Presidente me disse isto: caso tenha alguma sugestão ou alguma ideia para nos metermos em algum projeto que lhe pareça estapafúrdia, diga-a sempre – porque nós estamos disponíveis para nos metermos em tudo e correremos riscos. Eu achei que era para levar à risca. E foi o que aconteceu. Também acho que isso se deve muito às características das pessoas que estão na direção (que são muito empenhadas, dinâmicas, que arriscam, que depositam confiança nos colaboradores e que estudam, investigam e perceberam a relevância de se trabalhar na área da Violência Doméstica no nosso distrito. Penso que a partir do momento em que eles percebem a importância do que se está a tratar aqui com a criação desta resposta, eles depositaram total confiança nas nossas ideias, de tal forma que já era o próprio Presidente que nos incentivava a candidatar. E outras que eramos nós que propúnhamos e, apesar de todos os riscos e dificuldades financeiras que essas candidaturas envolviam, eles nunca se recusaram a avançar com nenhuma delas. Portanto eu penso que essa adaptação às especificidades</p>

	<p>desta realidade deve-se um pouco à instituição e às pessoas – porque as instituições são feitas pelas pessoas. E nós tivemos sempre muita sorte com a Direção da instituição que entendeu a importância do nosso trabalho para que hoje, de onde começámos, já tenhamos: centro de emergência, casa de abrigo para pessoas com doença mental, uma resposta de atendimento no Centro de Saúde de todos os concelhos do norte do distrito entre outros projetos que já fomos desenvolvendo.</p>
<p><b>Profissional</b></p>	
<p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>Eu não tive que deixar nenhuma atividade. Pelo contrário, ainda me meti em mais coisas. Fiquei mais envolvida e cresci muito enquanto pessoa. Trabalhar nesta área permitiu-me todo um crescimento pessoal que, se calhar, a trabalhar noutra coisa qualquer nunca teria. E acho que tive até alguma transformação enquanto humana, enquanto pessoa. Não sou a mesma pessoa que era há 10 anos, seguramente. E acho que isso se deve não só às minhas vivências/ experiências pessoais como, em parte, à minha vivência e experiência profissional. Bem, eu já não era assim muito nova quando vim trabalhar para aqui: tinha 26 anos. Agora olho aqui para o meu lado e tenho aqui duas colegas com 23. Mas recordo-me que as situações tinham um impacto emocional forte. Eu lembro-me que a primeira situação em que ouvi uma descrição de violência doméstica, eu não consegui controlar as lágrimas. Que é algo que nós, enquanto profissionais, não devemos ter. Com o tempo nós ganhamos algumas defesas em termos emocionais, mas não nos tornamos pessoas frias. Pelo contrário. Acho que até continuo a ser uma pessoa extremamente sensível às questões e ao ser humano. Em termos da minha vida, que impactos é que isso teve? Em termos familiares, não tive que deixar nada. Se calhar há colegas que dizem ser uma sobrecarga emocional. Que vão para casa a pensar nisso. Eu não sinto isso. Não sinto <i>burnout</i> nenhum. Nunca senti. Não tive que deixar nada. E até digo mais: inscrevi-me numa licenciatura em enfermagem. Claro que isto não é fácil fazer porque eu trabalho. Tenho vindo a fazer cadeiras e estágios com férias... e as coisas vão-se fazendo. Portanto se as outras colegas deixaram, eu não deixei: só arranjei mais. Entre enfermagem e serviço social existem muitas pareências na relação empática com o outro. No apoio, na disponibilidade total... há muitas coisas que são parecidas. Os conhecimentos técnicos são completamente diferentes porque são conhecimentos ao nível da saúde. Mas agora em termos da resposta “casa abrigo para pessoas com problemas de saúde</p>

	<p>mental”, estou quase a terminar uma especialização em doença mental e psiquiatria. De resto, sou uma pessoa que se considera muito feliz e com muita sorte por ter vindo trabalhar para esta área. Foi uma das grades sortes, a juntar a outras, que tive na minha vida. E sou grata por isso.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>Não é tudo um mar de rosas. Como estava a dizer há pouco, nós tivemos muita sorte com os elementos da direção. No entanto, os grandes constrangimentos que temos dentro da instituição, é que poderíamos, em algumas situações, ter mais autonomia e as nossas opiniões serem mais consideradas pelos elementos da Direção. Temos que perceber que, quando vim para aqui em 2009 era uma pessoa apenas e que, neste momento, criámos 14 postos de trabalho. 3 Assistentes Sociais no NAV, 1 Psicóloga na zona norte, 7 monitoras no Centro de Emergência e na Casa Abrigo, outra Psicóloga na Casa Abrigo, um Enfermeiro de saúde mental na Casa Abrigo, uma Médica Psiquiátrica na Casa Abrigo e um Jurista. Nós criámos uma empresa. Isto para dizer que, quando há várias pessoas a trabalhar, há certos conflitos que vão inevitavelmente surgindo. Na gestão desses conflitos eu sinto que, por vezes, as nossas opiniões deveriam ter um peso um pouco maior. Por vezes, há decisões que a Direção toma e que sentimos que a nossa opinião não foi tida em consideração. Para além disso, tivemos muita sorte com as pessoas fantásticas que estão à frente da Direção. Sabemos reconhecer.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Nós sentimos que ao nível das Forças de Segurança, ao início havia uma grande falta de formação. E muitas dificuldades. As vítimas eram atendidas ao balcão, em frente a outras pessoas, por exemplo. Nós tentávamos, por vezes, marcar uma recolha de pertences e nada era facilitado. Principalmente quando se tratava de localidades com uma localização geográfica mais difícil... Atualmente, vamos sentido cada vez menos isso, no entanto continuam a existir situações indesejáveis com as pessoas vítimas e a forma como são recebidas quando vão ao posto da GNR pedir ajuda porque acabaram de ser vítimas de Violência Doméstica. Em termos do nosso relacionamento com as outras entidades, sentimos que há uma relação que nos facilita muito. Há uma pessoa de uma localidade distante que tem um problema, nós ligamos para a GNR dizendo que estamos a ligar do NAV e que precisamos de um espaço para atender uma vítima. Eles disponibilizam tudo, organizam tudo. Totalmente prontos para apoiar no que é necessário mesmo quando é necessário recolher alguma coisa porque, por exemplo, a pessoa já está aqui acolhida e não conseguiu trazer os seus documentos. Eles disponibilizam-se a ir buscar os documentos. Acho que há uma união de esforços no mesmo sentido. Com a PSP é ainda mais fácil porque são apenas 4 ou 5 elementos que conhecemos muito bem e são sempre os</p>

	<p>mesmos. Portanto é só ligar para o telemóvel, como eles também fazem connosco, e há sempre muita disponibilidade. Em qualquer situação que ocorra e que precisemos deles, há sempre um esforço imediato para deixarem o que estão a fazer e dar uma resposta à situação que é solicitada por nós. Em termos dos outros parceiros, é a mesma coisa. Há uma relação de entreajuda e respeito. De união de esforços. Acho que funciona tudo muito bem.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Nós abrimos a Casa Abrigo recentemente e, quando pela primeira vez quisemos tratar do requerimento de RSI para uma utente, a Técnica da Segurança Social quando soube do deferimento do pedido do RSI, disse: se está numa Casa Abrigo não precisa de RSI. O que eu tive que andar. Entretanto tive que ligar para a CIG, que me enviou a legislação. Depois enviei e não era válido. A pessoa só teria direito ao RSI quando tivéssemos certeza de que daí a 45 dias a pessoa se ia autonomizar. Ainda foram uns dias em que tivemos que tratar disso quase cientes de que não se iria resolver. Não havia necessidade de criar tantos entraves. Das outras Casas Abrigo que conhecemos, as pessoas recebem RSI, na nossa Casa Abrigo não poderia ser diferente. Também tem um carácter temporário. Não era para sempre. Mas isto foi um aparte. Em termos da Política Pública da Violência neste momento, apesar das melhorias que são bem visíveis, acho que ainda há muita coisa a fazer, sobretudo nas situações que são mais difíceis de categorizar como Violência Doméstica. As situações mais difíceis que tivemos em mãos foram situações de Violência em que não se tratava de violência conjugal mas sim de filhos para pais. Situações gravíssimas com agressões físicas violentíssimas, ameaças de morte... mesmo risco de morte daquelas pessoas em que a lei não foi capaz de proteger essas pessoas só porque não tinham direito a estatuto de vítima porque não estavam na dependência do agressor. Era o agressor que estava na dependência económica da vítima. O abandono dos pais pelos filhos, apesar de não estar diretamente relacionado com a Violência Doméstica, concorre também para esta situação. E não há nenhuma maneira de responsabilizar os filhos por aqueles pais que estão numa situação de dependência em razão da idade ou de questões de saúde. Muitas vezes são também vítimas de um dos filhos, ou da nora, mas os outros filhos que poderiam perfeitamente proteger aquela pessoa tentam-se desresponsabilizar da situação. E se nós enviarmos uma informação para o Tribunal eles dizem que nada podem fazer porque é uma situação de gestão familiar. Mesmo em situações em que identificamos que há extorsão, há coação para colocar os bens em nome da pessoa, que as obriga a dar todo o seu dinheiro – isto por parte dos filhos, de sobrinhos - mandamos para Tribunal e é tudo arquivado. Muito</p>

	<p>recentemente tivemos uma situação em que a senhora foi obrigada a dar tudo àquela sobrinha que ela criou como filha: a casa, as contas bancárias, e nem uma pessoa em casa ela aceitava que estivesse lá a cuidar da pessoa idosa. Só quando via que já estava numa situação super debilitada é que a levava ao hospital. Nós, na altura, tomámos conhecimento da situação. Outras situações difíceis acontecem quando temos mulheres acolhidas mas o Tribunal de Família e Menores diz que uma coisa é a Violência Doméstica, outra coisa é a Regulação das Responsabilidades Parentais e que são coisas distintas, portanto o pai tem o direito de saber onde é que o filho reside e a mãe é obrigada a dizer a morada onde está e o pai vai lá colocar essa pessoa em risco. Acho que também há coisas a melhorar a esse nível.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorporar novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Eu acho que podíamos ter mais autonomia. Tenho o direito de propor. Mas ter o direito de criar, de decidir à minha maneira... nós, às vezes, nem autonomia temos para acolher uma pessoa que reside na mesma freguesia por dois ou três dias. Se as auxiliares acharem que a pessoa não devia estar porque reside ali, dizem à Direção e eu ainda tenho que dar mil explicações sobre a minha decisão e se eu sabia que era perigoso. Portanto, é assim. Eu não tenho autonomia técnica para decidir quem é que acolhemos e porque período o fazemos? Às vezes não sinto que tenhamos assim tanta autonomia quanto gostaria. Para certos acolhimentos é preciso justificar porque é que acolhemos essa pessoa e porque é que foram esses os dias e, pronto. Para implementar projetos, sim. A criação da resposta com articulação dos Centros de Saúde surgiu de uma proposta nossa que foi validada. Tivemos que andar para poder implementar, não é? Mas confiou-se. Da proposta Casa Abrigo para pessoas com problemas de saúde mental, já falámos. O Psiquiatra, presidente da assembleia da instituição, ouviu-nos falar e perguntou: queres o quê? Não estou a perceber. Lá lhe expliquei que nós recebemos imensas pessoas com problemas de saúde mental, as Casas de Abrigo não as querem, e não há qualquer trabalho mais direcionado e especializado na área da doença mental. As pessoas ficam sem resposta. E depois há imensas pessoas com problemas de saúde mental e o problema agudizou a questão da violência assim como a violência agudiza o problema de saúde mental da pessoa. É uma situação complexa. Então, no início ficaram assim, mas depois ficaram disponíveis para tudo. Aqui tive autonomia para sugerir e para apresentar. Tive que fazer o projeto. O Psiquiatra percebeu o que era, ajudou e as coisas vão-se fazendo. Tenho autonomia em algumas coisas. Noutras, não. Sentimos isso. Acredito que existam instituições onde se sinta muito mais mas sinto que não temos autonomia. Por exemplo, para comprar um</p>

	<p>medicamento para uma pessoa. Ou para comprar um bilhete de transporte de alguém que se vai autonomizar pra casa de um familiar que não tem capacidade financeira para esse encargo... acho que se chama autonomia quando quem decide que é necessário comprar um bilhete de autocarro para aquela pessoa possa ser quem está a trabalhar tecnicamente. Mas, não. Tenho que pedir autorização, explicar tudo e, quer dizer... há aqui coisas em que podíamos ter mais autonomia, não é? Ou, sei lá, comprar determinado produto que é estritamente necessário. Se é estritamente necessário, deveríamos ter autonomia para comprar essa coisa sem termos que estar sempre a pedir autorização e a explicar para quê e a fundamentar tudo muito bem. Aí podíamos ter. Mas também não é nada que nos impeça de fazermos o trabalho.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>É uma questão complexa. Eu acho que vantagens, ao tratar-se de uma instituição que nunca trabalhou as questões de género e que nunca tinha trabalhado a problemática da violência doméstica, a partir do momento em que assume este projeto, toda a instituição e todas as valências que trabalhavam anteriormente na área social da instituição acabam por ficar sensibilizadas para esta questão. Passa a dar importância, relevância, e eu penso que isso também se refletiu noutras valências que a instituição dinamiza. Eu acho que permitiu o crescimento em termos de conhecimento, de relevância destas questões. Eu acredito que antes de existir esta resposta a instituição e as valências existentes nunca tinham pensado muito na catástrofe que questões de desigualdade de género provocam na vida tanto das mulheres como daqueles filhos. Acredito que essa tenha sido a grande vantagem para a nossa instituição. Eu acho que a desvantagem para a instituição é o facto de nós trabalharmos estas questões com os recursos necessários para colocar em andamento e mover todos estes projetos de que já falei, estarem condicionadas em termos de financiamento – que tem sido tardio – e o que tem provocado altos níveis de ansiedade em todos os elementos da Direção e também nos funcionários, que já viram os seus ordenados estarem em risco de não serem recebidos nas alturas devidas. Inclusive na história da nossa instituição, nunca antes de se trabalhar na área da violência doméstica se tinha tido necessidade de fazer um empréstimo com aval pessoal de todos os elementos da direção para se poderem pagar os vencimentos aos funcionários, nomeadamente a estes 14 ou 15 que trabalham comigo na área da violência doméstica. Existem,</p>

	<p>portanto, elevados níveis de ansiedade para se fazer face aos compromissos que a instituição assumiu com a criação de todas estas respostas e deste trabalho da Violência Doméstica. Se a instituição não tivesse trabalhado nesta área, nunca tinha passado pelas situações angustiantes que tem vivido em termos financeiros com as outras valências que têm. A desvantagem é essa: a angústia e ansiedade tanto na Direção como nos seus trabalhadores. Mais cedo ou mais tarde, tudo isto terá repercussões com as angústias que estamos a viver por causa destas situações. Quanto mais não seja na saúde mental de todos nós.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Quando comecei a trabalhar no NAV, já era um crime público. Mas eu lembro-me quando tinha uns 15 ou 16 anos e vivia numa vila em que havia várias situações de violência doméstica de pessoas que eu conhecia, que iam à GNR e que a GNR respondia: lamento, mas isso é um crime particular. Não podemos fazer nada. As pessoas recorriam ao Procurador porque as situações envolviam pessoas vulneráveis como idosos ou crianças e o Procurador respondia: são situações familiares. Não temos que nos meter nisso. Não havia sítio para as pessoas ficarem acolhidas. As pessoas viviam situações de horror e nenhuma resposta dava proteção numa situação de aflição extrema. No entanto, quando eu comecei a trabalhar no NAV e era já um crime público, já começava a haver as primeiras respostas. Até porque os NAV foram criados porque o Estado percebeu que era urgente criar respostas especializadas em cada um dos distritos desprovidos dessas respostas. O facto de uma pessoa que está numa situação de Violência Doméstica ter à sua disposição toda uma equipa e uma rede que lhe garante todos os esclarecimentos a nível informativo, todo o apoio psicológico e emocional, o apoio jurídico, o apoio financeiro através dos pedidos de adiantamento de indemnização ao Estado que, muitas vezes, as pessoas que acompanhamos já receberam e que faz toda a diferença na vida dessas pessoas e no seu projeto de vida. O facto de existirem, atualmente, vários centros de emergência e várias Casas Abrigo que, enquanto não há a resposta ideal – que sabemos e sempre soubemos ser o afastamento do agressor da residência - as pessoas sentem-se apoiadas, acolhidas, protegidas e em segurança. Para mim, é uma conquista. Outra maior, acho que a maior de todas: o número de casos de afastamento dos agressores com vigilância eletrónica. Para mim, sem dúvida, será a maior conquista de todas as dos últimos 10 anos. No início era muito raro e cada vez mais isso é possível. Cada vez mais os Magistrados estão investidos nestas questões e acho que sim: essa é a maior conquista.</p>

<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Bem, eu acho que nas questões da violência, e como se trata de um crime que é cometido no meio familiar, normalmente entre 4 paredes e que é tão difícil de provar, pelas questões que nós sabemos – muitas vezes a vítima não fala, ou os filhos não podem testemunhar ou sendo maiores e podendo testemunhar, não o querem fazer porque se trata do pai deles que, muitas vezes, até há uma relação mais ou menos boa com o pai, existem relações de afecto... pronto, com todas as dificuldades que existem para provar a Violência Doméstica, eu acho que existir a possibilidade de no Crime de Violência Doméstica – e excepcionalmente neste – as gravações feitas por telemóvel ou qualquer outra coisa servirem de prova evidente de que ocorreu ali um crime de violência, acho que possibilitava que muitos crimes de violência doméstica que foram arquivados, onde nada foi provado e apesar daquela pessoa ter sofrido horrores, é como se nunca tivesse sofrido nada, acho que possibilitaria muitas condenações, se facilitassem o meio da prova nos casos de violência doméstica. Nós sabemos que, legalmente, uma gravação não é válida em tribunal. Mas nós estamos a falar de uma situação de violência Doméstica. Como é que se prova isto? Depois, outra coisa que se deveria implementar: punir os vizinhos, a comunidade e as pessoas que têm conhecimento da situação de Violência Doméstica e que nada fizeram para proteger e apoiar aquela pessoa. Haver medidas e sanções para proteger e as sanções serem implacáveis. Essas pessoas, existindo a possibilidade de testemunhar e de ser salvaguardada a sua identidade, e não o fazendo, não sentindo qualquer solidariedade com a vítima, acho que deveriam existir medidas sancionatórias para que os vizinhos, os colegas sejam penalizados. Não sei como é que isso se ia provar. Mas faria muita diferença na vida de muitas pessoas.</p>
<p><b>Outros</b> <b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b></p>	<p>Não. Nada.</p>

## ENTREVISTA 7

Transcrição de Entrevista

Território

**Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?**

Daquilo que me foi contado, quem assumia, em parte, necessidades apresentadas por serviços (nomeadamente da Segurança Social), acabava por ser a resposta Casa de Abrigo - que assumia o acolhimento no distrito há já uns anos. Depois também havia no terreno – e continua a haver sendo nossa entidade parceira ainda hoje – a entidade XXXX que estava muito próxima das famílias e tinha a resposta CAFAP implementada, o que acabava por ter alguma intervenção no sentido do atendimento e do esclarecimento. Isso foi o que me foi passado. E a própria Segurança Social, com todas as dificuldades porque as técnicas não tinham formação específica nesta área, acabavam por dar resposta – principalmente àquelas situações de maior emergência. Isso é o que eu sei em termos de território. E também as forças de segurança: acabavam por rececionar embora na altura, antes de 2008, ainda nem o crime era público. E acabavam por, algumas situações que me foram passadas (e mesmo no início da Estrutura de Atendimento), é que algumas mulheres que se apresentavam na esquadra pediam por favor para passar a noite para perceber se a situação de crise findava e acabavam por pernoitar nas esquadras e nos postos territoriais. Isto são histórias que nos foram contando. E mesmo quando foram aquelas reuniões de início do NAV onde se apontavam também os constrangimentos, estes eram uns dos que foram apontados pelas forças de segurança. Nem sempre existiam respostas assim tão céleres.

**Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?**

Eu não estive na negociação do protocolo. Nós ficámos, no início, nas instalações cedidas pelo Governo Civil onde estava tudo muito centrado como, aliás, preconizava o 3º Plano de Combate à Violência Doméstica. A execução caberia ao Governo Civil. Eu não estive, portanto, à mesa das negociações com as entidades parceiras, nem nada. Mas houve uma resistência muito grande à resposta. Eu acredito que isto também tenha muito a ver com o território. Este distrito e a capital de distrito em particular são muito resistentes à mudança. Tem a ver com questões históricas e culturais. E nós sentimos isso. Desde o início que se sentiu. Até porque o primeiro grupo de parceiros (ainda não saiu nenhum, mas foram integrados novos) não viu todas as entidades representadas e isso criou também alguma resistência – principalmente da Casa Abrigo que na altura tinha uma coordenação e agora tem outra entidade gestora. Sentimos, portanto, alguma resistência de parceiros informais também. Quanto à comunidade institucional, alguns serviços públicos tais como a Segurança Social foi daqueles que conseguimos desde o início trabalhar conjuntamente. Porque

	<p>era uma necessidade também da própria Segurança Social e das técnicas de atendimento nesta área, por ser muito específica e também muito complexa. Sempre houve, portanto, uma proximidade grande. As forças de segurança também acabam por acompanhar este percurso desde o início do NAV porque dava resposta em termos práticos àquelas que eram as necessidades sentidas no terreno que era o acolhimento imediato e eficaz. Depois aí via-se o NAV confrontado com situações que, do ponto de vista da logística, sofria constrangimentos.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Eu não sei se as pessoas, no imediato, tiveram a perceção do que era isto. Mas nós, quando começámos em 2008, estávamos localizados no centro histórico da cidade. E aquilo gerou ali, na rua (uma rua do centro histórico não de serviços, mas habitacional), alguma curiosidade. “Mas então o que é que se passa? Não me digam que nesta cidade existe assim tantos casos de Violência Doméstica...”. Suscitou ali algumas dúvidas, mas mesmo em termos de ações dirigidas à comunidade, não sentimos assim grandes pressões ou resistências. É um assunto que se percebe que é um bocadinho tabu. Não vinha muita gente, quando se faziam ações de sensibilização. Mesmo em Juntas de Freguesia, e eu lembro-me de algumas, falar sobre violência Doméstica não chamava muita gente. As pessoas têm receio dos rótulos “então se eu for vista aqui é porque também tenho um processo de violência doméstica”. Mas eu acho que isto também tem muito a ver com as características da cidade. Podem existir outras razões. Mas, o mais difícil foi, de facto, toda a rede institucional. Eu senti isso na pele.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Eu fiz esse exercício há pouco tempo. Estava a explicar a uma colega e mostrei uma lista muito antiga. Nem a Segurança Social de Évora tinha uma lista das Casas de Abrigo. Então isto foi um bocadinho de pesquisa com as colegas da Rede Nacional que, entretanto, ia surgindo. Com os casos que iam aparecendo, eu ia fazendo uma listinha. Depois era com base nessa listinha que eu dava a informação à Segurança Social. Foi tudo muito difícil. E, depois, nós não tínhamos transporte. Quando o NAV começou, eu era a técnica afeta à estrutura, tinha o meu carro, mas nós não tínhamos transporte. Tínhamos era a parceria do NAV onde um dos contributos da Segurança Social e apenas em casos de emergência, era o transporte. Portanto, basicamente, nós fazíamos os contactos, a avaliação da situação, percebíamos se, de facto, a pessoa tinha vontade de integrar a Estrutura de Acolhimento e, depois, fazíamos o pedido de transporte à Segurança Social. O que é que podia acontecer? Não sermos prioritários, porque a Segurança Social tem respostas diárias com uma série de viaturas e nós ficávamos para o fim do dia. Por isso eu conheço algumas Casas de Abrigo do Sul ao Norte:</p>

	<p>porque fazíamos esse acompanhamento. Tínhamos motorista e carro mas, tudo resto, era coordenado por nós: o acompanhamento à vítima, a articulação com a Casa Abrigo, e, depois, fomos utilizando também aqui outros parceiros. Vamos imaginar que eu sinalizava de manhã a situação para a segurança social e só podia ter transporte disponibilizado à tarde. Acabava por ter que assegurar alguma proteção. Elas tinham que ficar em algum sítio e isso levou à necessidade de irmos articulando com outros parceiros da comunidade porque o NAV estava integrado numa rua da cidade e, em termos de segurança não estávamos, por exemplo, nas forças de segurança. E, depois, fomos ao nível do território tentando bater a determinadas portas no sentido de, mesmo não havendo parcerias formais, se conseguirem parcerias informais. Mas sempre muito centrado na Segurança Social porque me lembro da questão das refeições: eram asseguradas por um Lar que era da Segurança Social. Era um porto seguro: até que tivéssemos o transporte disponibilizado, aquele agregado ficava acolhido. Mas em estruturas residenciais de lar de idosos que era o que na altura existia. Essas respostas da Segurança Social acabavam por garantir a questão da alimentação também, mas depois tínhamos aqui outra questão: o acolhimento em Casas de Abrigo não era tão célere como é agora. E agora temos também as respostas de Acolhimento de Emergência. Eu lembro-me de situações em que as mulheres ficavam uma semana em pensões. Como não havia aqui nada para a transição, estas mulheres eram acolhidas na rede de Pensões pagas pela Segurança Social. Obviamente, nas pensões da cidade. E isso gerava também, em termos de segurança e proteção, alguns constrangimentos. E quando eram aquelas situações até mais graves, quando não tínhamos carro, utilizava o meu. Que nem tinha cadeirinhas nem estava adaptado para crianças nem nada do género. O objetivo, às vezes, era que as pessoas não saíssem da pensão e fossemos nós buscar a alimentação. E nem um Lar estava preparado também para dar resposta a estas situações. Então era o desenrasca. Se a Diretora Técnica do Lar me dissesse que não tinham Tupperwares, eu desenrascava os tupperwares. Ia buscá-los a casa. Era assim. E trazia alguns alimentos de casa.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>Nas negociações do protocolo com o NAV eu nunca participei. Eu nunca participei nem em 2008 nem, depois, na transição. Portanto, com a extinção dos Governos Cívicos em 2012, 2013 creio que se colocaram algumas entidades em cima da mesa e foi esta, do que me contaram, que aceitou esta resposta e a</p>

	<p>técnica da resposta. Outras entidades foram auscultadas. Mesmo a Casa Abrigo, que já tinha a experiência, tinha também a técnica. A XXXX em meados de 2013 integrou a resposta e temo-la até agora.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Eu acho que o NAV teve que se adaptar à entidade, impondo a sua presença. Ou seja, o NAV enquanto Estrutura já trabalhava em termos informais com outras respostas sociais desta entidade. Entre as quais, o serviço de acompanhamento e apoio social no sentido da autonomização e da disponibilidade de algum apoio social, apoio económico, a nível do banco alimentar, roupa, etc. E, portanto, a nossa integração na Entidade foi relativamente tranquila até porque o que eu sinto é que, apesar de não terem experiência nesta área, acolheram positivamente sem se meter muito na resposta, porque não tinham <i>know how</i>, mas acolheu-nos em termos do espaço físico e foi-nos permitindo fazer o nosso trabalho. Sem grandes intromissões. Mas não foi boicotando, atenção. Tem sido tranquilo. Minimamente tranquilo.</p>
<p><b>Profissional</b></p>	
<p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>Eu acho que esta área da violência doméstica toca sempre outras problemáticas. Então é sempre um desafio imenso. E nós, diariamente, somos confrontados com situações que têm que ser resolvidas naquele dia. Eu até posso ter uma agenda programada com atendimentos e reuniões e, às tantas, tenho uma situação de emergência que me obriga a uma gestão da agenda. A prioridade do NAV sempre foi o atendimento imediato a quem nos chega. Algumas situações são de emergência. E nós temos que estar preparadas – agora já posso falar de equipa porque o trabalho foi sempre muito solitário. O trabalho foi consolidado através da rede de parceiros. Por isso é que quando falo do NAV, falo sempre numa visão de parceria. E o NAV, na própria entidade, tem sempre esta dimensão de exclusividade. Porque trabalhamos assim há muitos anos. Mas, recentrando, nós nunca sabemos o que nos espera e cada vez menos. Depois, isto mexe com a conciliação entre a nossa vida pessoal e profissional. E as realidades alteram-se. Nos últimos tempos sinto isso de uma outra forma. Isto não é um trabalho das 9 às 5. Quem trabalha nesta área tem que perceber isso. Isso é uma dificuldade que temos. Pode não ser só nesta área, mas nesta área, em particular. Para mim, as situações de emergência são as mais fáceis de dar resposta, porque isto está tão oleado, torna-se tão imediato... porque há resposta de acolhimento de emergência, há um serviço de transporte para vítimas de violência doméstica... os</p>

	<p>circuitos estão muito oleados e a capacidade de resposta, às vezes, é tão imediata que as pessoas nos dizem que, se calhar, foi tudo muito rápido – demasiado rápido.</p>
<p><b>dentro da sua organização,</b></p>	<p>Eu gostava de ter mais oportunidade, dentro da entidade, de apresentar o que estamos a fazer. Gostava de ter um acompanhamento do trabalho. Em termos da intervenção com as vítimas, tanto individual como grupal, em termos da intervenção que fazemos a nível da comunidade, em termos da intervenção que fazemos em profissionais, em termos de capacitação técnica. Faltam-nos momentos de monitorização técnica. Gostava de ter supervisão. Isto acaba por ser colmatado (não a nível de supervisão, mas de intervisão) através da nossa rede de parceiros com quem temos momentos de discussão de casos, que vai colmatando algumas das nossas necessidades. Mas também gostava de ter isso a nível institucional. Acho que seria interessante. Em equipa também acabamos por ter esses momentos, mas gostava de ter atividades de <i>team building</i> internas.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>Eu acho que, como é uma rede que está implementada no terreno há já alguns anos, sempre que temos um constrangimento tentamos dar a resposta em rede de parceiros. Isso é facilitador. E, independentemente da rede formal, nós vamos também tendo uma rede de entidades a nível informal. E se temos dificuldade, tentamos junto da comunidade interinstitucional ir dando resposta ao que está a acontecer. Portanto eu nem consigo neste momento identificar algum constrangimento. Porque, sempre que há, nós tentamos resolvê-los no imediato. Obviamente que o constrangimento tem a ver com o próprio crime de violência doméstica. Tem a ver com os constrangimentos que sentimos.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>Quando começámos a trabalhar nem havia atribuição de estatuto de vítima. As coisas iam acontecendo. Eu sinto que houve muita produção de legislação mas, infelizmente, continuamos a ver na prática – mais direcionado para a tutela social – que não vimos esses direitos a acontecerem. Isto depende sempre de quem está naquele dia, naquele serviço, naquele atendimento, e as vítimas vão tendo sorte ou azar. Eu cada vez mais sinto isto assim. Vejo que há muita legislação a sair, a ser melhorada. Mas na componente prática, nós temos que estar sempre a reclamar: ei, atenção, ela enquanto vítima tem direito a isto, a isto e a isto. A que o RSI seja tramitado com carácter de urgência... mas, mesmo assim, em processos de autonomia, às vezes está-se 2 meses à espera. Isto tudo dificulta. Mas, por exemplo, os apoios a nível da Segurança Social, do apoio jurídico, o deferimento demorava imenso tempo. Então, em determinadas zonas do país – nós tínhamos encaminhamentos aqui para a zona de XXXX – a pessoa vinha</p>

	<p>para aqui e não tinha isenções de custas nem atribuição de advogado. Agora, em pouco mais de uma semana, os apoios estão a ser deferidos. Mas estou a falar mais a nível dos apoios para os processos de autonomia. Que têm muito impacto. A questão da habitação, para mim, uma das fraquezas. Um constrangimento gravíssimo. Então aqui, temos cada vez mais situações com necessidade de habitação, mas o mercado habitacional é elevadíssimo. Até pela questão da Universidade. Estão a ser pedidas rendas completamente impraticáveis para mulheres, divorciadas ou separadas, vítimas de violência doméstica e que, normalmente, são quem fica com os filhos a cargo. A nível do apoio social e da habitação, como vimos, não tem efeito prático. Esse é, para mim, imprescindível. A atribuição do estatuto de vítima é um aspeto positivo. Mas continuamos a ver que a partir do momento em que há uma denúncia por violência doméstica, não há cruzamento entre a vertente criminal e a vertente de família e menores. Não há cruzamento dessa informação. Portanto, aí, também há um longo caminho a percorrer. E acho que a consolidar também e olhar para o que foi previsto, isto também é um exercício interessante, pegando no estatuto de vítima e percebermos como é que as coisas estão a funcionar. Há que consolidar isto para que as respostas sejam cada vez mais eficazes, não é só dizer que temos, e que é possível, até porque depois temos tido ao longo do tempo polícias, por exemplo, que não sabem que o estatuto de vítima é para ser dado em papel à pessoa. Depois temos assim estes exemplos práticos que nos fazem pensar o que andamos aqui a fazer ou o que é que fizemos ao longo destes anos todos para situações surriais com as quais somos confrontados. Situações inéditas quando pensávamos que as coisas estavam mais ou menos oleadas em termos de circuito. E não estão.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorporar novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Acho que há abertura e recetividade. Total disponibilidade para. Depois o implementar, às vezes, é mais difícil. Principalmente se tocar em dimensões financeiras – aí a coisa complica-se mais um bocadinho. Mas em termos da liberdade técnica, total. Corre bem.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Essa pergunta é difícil. Dá que pensar. Como as entidades gestoras são muito diferentes entre elas, acredito que isso também tenha impacto nesta resposta. E eu acho que isso faz com que as coisas nem sempre estejam ao mesmo nível em termos de Estruturas de Atendimento. Não sei se me fiz entender. Nem sempre estamos ao mesmo nível porque há entidades que permitem e promovem total autonomia, total</p>

	<p>liberdade técnica e há outras que não. E então eu tenho pensado que, no último ano, se não tivéssemos esta rede assim, o combate à violência doméstica, a igualdade de gênero e estas questões que estão vertidas na estratégia nacional, acabavam por ter um impacto na comunidade diferente. Isto se estas estruturas estivessem alavancadas em instituições que trabalhassem nestas áreas, ou seja: como respostas de complementaridade. Eu acho que o foco em termos de comunidade e até em termos de políticas públicas seria um pouco diferente porque teria um maior impacto. Estou a falar de entidades que tenham uma matriz de gênero na sua intervenção. Assim, nós vamos fazendo algumas ações que eu acho que nem sempre têm impacto na comunidade porque é daquela resposta, integrada naquela entidade. E depois a entidade tem a sua linguagem e eu creio que, a nível nacional, a linguagem nem sempre é comum, nem sempre é esta do combate à violência doméstica e nem sempre é esta da promoção da igualdade de gênero. E estamos nós também numa entidade a tentar marcar agenda e colocar isso na agenda da entidade. Que é também o que eu tenho feito, porque antigamente a linguagem inclusiva dentro da entidade não era tida em conta e agora já é. Acho que isso também é interessante. Mas é difícil. É muito difícil. Acho cada vez mais que nas Estruturas de Atendimento, Casas Abrigo e Respostas de Emergência, o impacto acaba por ser diferenciador quando a missão daquela instituição é o combate à violência de gênero. Ponto. É por isto é que estamos aqui.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Há pouco não referi que nas políticas não se tem olhado para a questão da prevenção. Não fazemos prevenção. E eu acho que deveria ser feita logo a partir do jardim de infância. É muito importante. Nós temos algumas ações em escolas, mas vamos lá pontualmente falar sobre violência no namoro. Eu acho que esta questão da prevenção é importante.</p> <p>A nível das conquistas, acho que o NAV tem algum reconhecimento externo a nível da comunidade. Sabem que podem contar connosco com a questão do atendimento imediato – no dia, quando for preciso. Nós sabemos que em Violência Doméstica, quando há um pedido é preciso saber se há logo resposta imediata. Em termos de resposta de emergência acho que foi um caminho que se fez. Em termos da própria sensibilização à comunidade, acho que é a área que carece de uma maior consolidação, mas onde também se tem avançado com algumas ações no sentido de se falar sobre isto: a promoção da igualdade de gênero, entre homens e mulheres. Até algumas ações de rua e esta cidade é muito fechada e resistente à mudança. Mas nós conseguimos implementar isto em ações de rua e sensibilização comunitária e também acho</p>

	que é importante. Acima de tudo, é importante que os parceiros reconheçam aquela que é a nossa especificidade. Acho que estas são as maiores conquistas de que me lembro.
<b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b>	Eu acho que falta toda uma vertente de monitorização e entendimento de tudo o que está previsto e elencado e contar também com testemunhos de violência sobre o que falta fazer. Qual é que é o caminho? Nós somos, muitas vezes, as vozes das vítimas. Nem sempre elas são ouvidas por uma série de constrangimentos. Mas eu acho que tem que se perceber, até de acordo com o estatuto de vítima aprovado, as falhas. Agora acho que tem que ser uma vertente de monitorização para se dar outro salto e se perceberem outras necessidades.
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	Não. Falei da questão da prevenção, que acho muito importante e da questão da territorialização que está na ordem do dia. Também me parece que os territórios que estão minimamente organizados em termos das entidades que deles fazem parte. Também têm que tomar decisões e não esperar que as orientações venham sempre da tutela. Têm que identificar necessidades, perceber qual o estado da Violência Doméstica na vertente da investigação e das universidades e estar tudo oleado em redes mais alargadas. Nem todos temos que fazer o mesmo.

## ENTREVISTA 8

Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	Não havia nenhum no distrito. Eu vim trabalhar para a entidade em 2005 e recordo-me que existia uma senhora que precisava de ajuda e que eu pedi apoio à Presidente da entidade, porque já tinha trabalhado na CIG e tinha alguns conhecimentos. E então ela contactou outras entidades para que, depois do nosso atendimento, acolhessem a senhora na resposta Casa de Abrigo. Mas aqui no distrito não havia qualquer resposta para vítimas de violência doméstica. Aliás, surgiu este núcleo de atendimento a vítimas de violência doméstica do distrito de Leiria porque, na altura, a Dra. Elza Pais contactou a Presidente por estarem a fazer um levantamento de apoios para vítimas de

	<p>violência Doméstica e este distrito não tinha nenhum, contactou esta ONG para a criação deste NAV.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>Muito positiva. Eu recordo-me que toda a gente estava disponível para ajudar. A Segurança Social ajudou-nos com equipamento informático e até resmas de papel nos queriam dar. Na altura, o Presidente era do PS e disponibilizou-se para ceder técnicas para fazer o apoio social. Só que, depois, decidimos que era mais fácil, quando recebíamos uma vítima, encaminharmos para eles. Uma das nossas parcerias fundamentais foi a Câmara. Sempre disponíveis. E o nosso trabalho com a Segurança Social tem sido sempre excelente. A nossa Presidente foi quem deu à Associação o apartamento para resposta de acolhimento para mulheres vítimas de violência doméstica. Ela cedeu. É um contrato que temos por 15 anos. Outra entidade disponibilizou-se para assistirmos a atendimentos e aprender como se realizavam esses atendimentos – porque tinham uma Casa Abrigo. Depois tivemos a PSP, a GNR sempre muito disponíveis. Na altura eram poucos parceiros. A CIG também esteve disponível para nos ajudar com alguma dúvida ou questão que surgisse e havia também um académico. Mas o académico tinha uma resposta que era um jardim escola e um projeto que eu penso que era uma casa aberta que, não sendo para vítimas de violência doméstica, se aparecesse alguma, podíamos encaminhar e eles arranjavam resposta a nível de um emprego ou de fazer um currículo. Acho que não estou a falhar nenhum dos nossos parceiros. Em suma, foi positivo.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Eu acho que foi positiva. Até vou dizer o seguinte: nós ao início, colocámos um anúncio no jornal a divulgar o centro de atendimento a vítimas de violência doméstica. Porque as pessoas desconheciam. Aliás, na altura em que abriu estiveram aqui os jornais da região e nós fizemos um contrato com eles para divulgar todas as semanas. Quando saía o jornal, também saía uma pequena publicidade a falar do centro de atendimento às vítimas. Acho que foi positiva. Ainda hoje, passados estes anos todos, há pessoas que desconhecem este centro de atendimento às vítimas. Não chega a todos. Houve no outro dia uma senhora que disse que tem passado tantas vezes, mas que nunca pensou que fosse um centro de atendimento às vítimas. As pessoas andam tão ocupadas na vida delas, que não têm tempo de olhar para o lado e ver a placa. Ainda hoje as pessoas agradecem muito o facto de haver esta resposta. Nem sempre as utentes quando vêm aqui ouvem aquilo que desejavam ouvir. Aqui temos que ser as mais sinceras com estas vítimas. Não podemos enganá-las. Muitas vezes, pensam que o agressor vai mudar e isso faz com que, às vezes, elas não regressem. Pensam “ah eu fui lá e elas não me deram muita esperança para esta</p>

	<p>relação”. E, às vezes, isso reflete-se numa desvalorização deste Gabinete de atendimento às vítimas. Elas podem não vir mas passado algum tempo elas voltam novamente. Há um senhor que mora noutra distrito e, quando tivemos a resposta da linha de atendimento às vítimas idosas, nós demos uma entrevista que foi divulgada na RTP e saiu num jornal. E eu disse que, quando falo em vítimas, também falo em homens. Então esse senhor ligou para cá e disse que queria ser ouvido pela psicóloga. Desde 2014 que ainda ouço o senhor. Ele chegou a vir de outro distrito aqui. Na altura da Páscoa envia-me sempre, por correio, dois pacotes de amêndoas. Ele também está a ser acompanhado por outra entidade com a qual mantenho contacto. E a mulher dele era acompanhada pelo NAV desse outro Distrito. O que a outra entidade diz é que tem trabalhado com ele as questões da Igualdade – porque ele foi educado de uma determinada forma e agora precisa de mudar.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Olha, primeiro tivemos que fazer o trabalho de descobrir que casas existiam. Pedimos ajuda a uma Casa Abrigo para nos enviar a lista das outras Casas Abrigo. E a Segurança Social também tinha uma. Juntámos as duas e criámos um livro. E, depois, primeiro fazíamos o atendimento. No início não encaminhávamos tantas vítimas para Casa de Abrigo. Também existiam menos. Eu posso dizer que no primeiro ano tivemos 57 vítimas presenciais. Algumas foram encaminhadas para Casa Abrigo. Nós fazíamos uma avaliação da situação e, nessa altura, eu sentia que as vítimas tinham mais certezas do que queriam para elas. Porque na altura também não sabíamos tão bem o que era melhor para ela. Não é como agora, que temos muita formação. A formação que tivemos foi com a entidade de que falei anteriormente, através dos atendimentos, e a Presidente também nos ajudava. E então recorro-me que trabalhávamos com elas e já tinham mesmo aquela decisão de que queriam sair. Por exemplo, se fosse antes das 17 horas, víamos se existiam vagas em Casa Abrigo - mas era muito difícil acolherem no dia. Então ligávamos para a Segurança Social porque eram quem pagava as pensões. A Segurança Social em conjunto connosco, conseguia a pensão mais barata (porque através da Segurança Social era sempre o que era mais reles) e encaminhávamos para uma pensão. Mas esperávamos pela resposta Casa de Abrigo que demorava 2, 3 dias no máximo. Depois, tínhamos que pedir também o transporte à Segurança Social. E ia sempre uma técnica acompanhar a vítima. Tanto à pensão como para Casa Abrigo. A nível das refeições, como há aqui o centro de acolhimento que as fornece, nós levávamos tupperwares para ir buscar os alimentos. Depois deixávamos lá no quarto. Porque muitas não queriam ir a centros de acolhimento. Não fazia sentido. Às vezes também não tinham</p>

	<p>roupa mas nós conseguíamos arranjar algumas coisas em casa, entre nós e amigos, para dar a estas vítimas que não tinham. Agora se fosse depois das 17horas, o nosso trabalho era muito mais facilitado: 144. Mas atenção, se esta vítima, nesse mesmo dia, tivesse ido à Segurança Social e a linha 144 tivesse o registo de que a vítima tinha lá ido, era muito mais difícil que ela fosse acolhida pela Linha 144. Porque a Segurança Social não tinha dado resposta e ela já tinha estado no serviço. Mas também dependia do técnico. Se fosse um técnico mais flexível, ajudava. Mas havia outros técnicos que batiam o pé e diziam que se ela já tinha sido atendida pela Segurança Social, tinha que ser ajudada pela Segurança Social. Tive aqui uma vez até às 21horas a tentar convencer um senhor e só consegui a resposta através de um familiar da utente. A Linha 144 não a recebeu.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>Pelo trabalho que estávamos a desenvolver porque já tínhamos dois projetos aprovados. Um para fazer ações de sensibilização nas escolas e outro para um levantamento sobre os maus-tratos que existiam em casa. Queríamos perceber se os alunos assistiam a situações de Violência Doméstica, porque muitas vezes já sabiam o que era violência doméstica. E tínhamos outro projeto aprovado na Escola de Enfermagem em XXXX onde trabalhavam várias questões como sendo a violência doméstica, a igualdade de género, a conciliação entre a vida profissional e a vida pessoal e também a Mutilação Genital... eram temáticas que eram trabalhadas com os estudantes da Universidade.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Nós, às vezes, tínhamos formação com a CIG. Lembro-me que uma vez tive uma formação de 4 dias em 2005. Tive também uma formação de Mediação Familiar e a nossa Presidente tinha também muita formação. Como ela também trabalhou na CIG já sabia de muitas coisas relacionadas com as mulheres. Ela sempre foi uma lutadora em relação às mulheres. Mesmo aqui no Centro eu recordo-me que havia uma mulher que queria fazer um aborto. A Presidente movia conhecimentos e conseguia fazer isso. A nossa Presidente, a esse nível, era excelente. Às vezes existiam situações em que demorávamos mais tempo para encontrar resposta. A Presidente dava-nos dinheiro para ir comprar comer. Às vezes, havia necessidade das mulheres serem internadas ou vistas por um Psiquiatra. Às vezes tínhamos algumas dificuldades em que a Segurança Social desse resposta, mas ela sabia movimentar os seus contactos. Outra Associação de Mulheres também nos ajudava muito porque as Presidentes são amigas. E ela dava-nos muito apoio. Formações, que me recorde, foi essa em 2005 e a CIG também foi dando algumas.</p>

Profissional

**suas enquanto profissional,**

Claro que isto também recai no nosso dia-a-dia. Tu vês uma situação de Violência Doméstica e ficas logo em alerta. Páras e vais lá. Nem dás a oportunidade. E tens várias discussões com os homens sobre essas situações, o que te leva a um desgaste emocional. Mas eu sinto uma grande necessidade de falar sobre estas situações que, às vezes, são frustrações nossas e não há supervisão. E devia haver. Sabes, eu acho que tenho uma terapia: como eu sou um bocadinho alegre e venho de uma família bem estruturada e nunca vi o meu pai a maltratar a minha mãe, vivo isto de uma forma diferente do que aquelas pessoas que são técnicos e que já vivenciaram a situação. Um médico Psiquiatra diz que nem todos os técnicos que já foram vítimas estão preparados para fazer atendimentos. Por causa deste historial que já vivenciaram. Não te vou dizer que às vezes não me emociono porque, às vezes, emociono-me com os relatos que elas fazem. E, às vezes, revolto-me com as situações que oiço e tenho muitos pesadelos. Também sou um pouco mais desconfiada nas minhas relações pessoais. Nos meus pesadelos eu saio sempre heroína. Nunca me acontece nada. Safo-me sempre. Mas como continuo a ter uma família saudável e bem estruturada, isto que tu ouves acaba por se desfazer um bocadinho. Como a família é tão importante para ti, parece que apazigua. Muitas vezes estou em casa e lembro-me delas. É verdade. E digo assim: a paz que eu tenho e aquelas mulheres não têm. Mas sabes que eu nasci numa aldeia e a minha vizinha chegou a ir dormir a minha casa e o meu vizinho foi lá procurá-la com uma pressão de ar. E a minha mãe dizia que ele era muito mau e ouvia os gritos. Recordo-me de, na altura, isto ser um bocado gozo lá na terra. E mudei, quando vim para aqui. Percebi que não era normal. Mas, na altura, também sabia que não era normal. Eu acho que a força que eu tenho tem a ver com o facto de nunca ter vivenciado isto na família. Não sei. Se calhar se tivesse supervisão na equipa iria perceber melhor isto com a ajuda dos especialistas.

**dentro da sua organização,**

A falta de supervisão é uma das maiores dificuldades que encontro. Eu sinto falta de desabafar, falar das situações que temos. Porque isso revolta-nos. Houve um dia que eu recebi uma vítima cuja filha tinha sido abusada pelo pai. Depois, a seguir, recebi outra vítima que tinha um historial de ele a arrastar pelos cabelos pela casa fora. Ela é licenciada. Ele controlava-a muito, e um dia chego a casa à noite e ouço gritos. Não era no meu prédio. Era noutra. Eu não conseguia identificar. Aquilo mexeu de tal forma comigo que eu liguei para

	<p>a polícia. Mas a polícia também não poderia lá ir porque não conseguia identificar. Mas o que me revoltou é o facto de existirem pessoas que poderiam estar a viver perto daquele apartamento e não chamarem a polícia para parar aquela violência. E, no outro dia, estava a contar isto e chorei. É muito raro eu chorar nestas situações, mas não aguentei.</p>
<p><b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	<p>A relação com as Forças de Segurança nem sempre ajuda a vítima a sair de casa. Hoje, por exemplo, uma vítima foi apresentar queixa porque eu pedi. Ela disse que ele ameaçava que comprava uma pistola. E a polícia responde: de certeza que ele tem uma pistola. Sabes o que é que ele queria dizer? A pistola, aqui na gíria, tem outro significado. Às vezes quando estes profissionais que estão no atendimento das Forças de Segurança apanham uma vítima que não é tão assertiva ou é mais inocente, eles brincam. São estas as dificuldades que eu encontro. Ela acabou por não apresentar queixa. Mas aqueles elementos que são o nosso elo de ligação, são excelentes. E, aliás, nós encontramos-nos em ações de sensibilização e reuniões. No outro dia fui convidada para pertencer a uma rede que está a ser criada noutra localidade, na área da saúde. E eles diziam: fala, mulher da violência. Eles têm muito para aprender. Gostam de me ouvir quando falo destas situações de violência doméstica e respeitam muito esta entidade. Isso também é muito gratificante para nós. Saber que somos reconhecidas pelo nosso valor e pelo apoio que damos às vítimas.</p>
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	<p>As maiores dificuldades que tenho é em encontrar respostas para as vítimas. Algumas dificuldades que encontro, por exemplo, que influenciam o nosso trabalho, é quando o agressor é detido para ser presente a juiz e já passou uma noite no posto. As vítimas nunca são informadas da liberdade deles. Há aqui uma grande fragilidade na proteção destas vítimas. Há outra coisa que recordo e que também acho que é muito importante: quando os agressores se encontram lá fora, a trabalhar no estrangeiro, e elas são ameaçadas por mensagem. Dizem que eles vêm aqui e que lhe tiram a casa... elas não têm conhecimento de quando ele chega. Acho que devia haver uma informação nas fronteiras para que tivessem conhecimento desta situação, depois da apresentação de queixa. E assim, quando entrasse em Portugal, ela tinha o conhecimento de que ele vinha aí. Esta é uma fragilidade para estas vítimas. Eu acho que as questões económicas também não permitem que ela saia da relação. Também há outra coisa com que não concordo que é o facto de a criança estar em casa abrigo com as mães e os pais terem direito a visitas. Ainda há outra coisa que está a acontecer que é: a casa de família é a mesma, certo? E, às vezes, a Procuradora</p>

	<p>recomenda que a vítima regresse a casa. Mas ele vive na casa ao lado. Tenho um caso que estou a acompanhar e que até saiu aqui nas redes da GNR. Um caso em que ele foi presente a Juiz, mas saiu em liberdade e ela tem Teleassistência porque ele tinha uma catana e uma arma de fogo e a ameaçava de morte. Ele saiu de casa. Mas foi viver para casa do pai que é ao lado da casa deles. Devia haver uma avaliação destas situações. O que aconteceu a ela foi sair de casa e ir viver para uma casa que fica noutra localidade. Teve que pôr baixa. São muitos quilómetros para ela poder ir e vir. Agora estamos a tentar pedir transferência do trabalho, o que não é fácil. Ela trabalha numa Câmara, mas aquela localidade não tem Câmara. Podíamos tentar no Centro de Saúde, talvez. Acho que devia haver mais abertura para esse tipo de transferência de trabalho. Está previsto na lei, mas se não houver vaga eles não aceitam.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorporar novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Eu gostava de ter mais formação. Mesmo o contacto com os outros NAV permite-nos esclarecer algumas dúvidas. Tínhamos um projeto que foi aprovado em 2014 no POPH, dinamizado pela CIG, onde os NAV estavam frequentemente juntos. Às vezes duas vezes por mês.</p> <p>Mas sinto que tenho autonomia. No início pode até não ser aceite. Mas, devagarinho, consigo implementar. Eu faço atendimento. E no atendimento sinto as dificuldades. A minha colega que participa em grupos de trabalho leva, muitas vezes, recados meus. Tens que falar disto assim, assim, assim. Isso está a acontecer. E, às vezes, saio dos atendimentos e digo-lhe logo o que está a acontecer para não me esquecer. Sinto que a minha opinião é respeitada porque quem está no atendimento é que sente as dificuldades. E não há ninguém para contradizer o que estou a dizer porque o que eu digo é a voz das vítimas. Aliás, muitas vezes, as minhas colegas vêm ter comigo para perguntar o que é que eu acho de determinada coisa. Tudo o que eu sei hoje, aprendi com as vítimas. Muitas vezes eu digo isto nos atendimentos: o que eu sei hoje, o que eu aprendi, foi com vocês. No atendimento elas chegam, muitas vezes, a chorar. E eu costumo falar com elas: eu estou aqui para ajudá-la, mas você também tem que me ajudar. Os atendimentos aqui são sempre realizados por duas pessoas. Nunca uma.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Eu acho que isso depende de cada técnico que está no serviço. Tem a ver connosco. Poderiam existir organismos que não pertencessem à sociedade civil, que não tivessem a capacidade de fazer atendimentos e de querer trabalhar. Eu acho que depende de cada técnico que está no serviço. Não quero aqui discriminar colegas que estão em serviços públicos, mas acho</p>

	que muitas vezes nós estamos mais disponíveis para ouvir. Às vezes chegam-nos pessoas da Segurança Social. Chutam-nas para nós antes de serem ouvidas. Lá, o tempo é contado. Estas organizações da administração pública, têm tempos e filas enormes de pessoas para atendimentos. Nós estamos só disponíveis para esta área.
<b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b>	Já trabalho no NAV há 12 anos. Na entidade, há 14. Uma das maiores conquistas foi o transporte, outra foram as casas de emergência, foi o estatuto de vítima, a legislação de 2009. Aliás, na minha opinião, este foi mesmo o maior passo, a legislação de setembro de 2009. Aliás, isso é, para mim, uma Bíblia. Foi o maior passo que nós demos. As faltas justificadas, a transferência de trabalho, o facto da vítima poder consultar também o processo, o acompanhamento pela psicóloga ao tribunal se a vítima precisar... É a lei 112/2009.
<b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b>	Algumas já falei, como existir um alerta para quando o agressor sai. Os técnicos que estão na área mais jurídica (forças de segurança, tribunais, advogados) deveriam ter mais formação. Muitas vezes não dão apoio a estas vítimas. Advogados e advogadas. Porque não são só eles. Também há elas.
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	Acho que deveríamos ser mais valorizados. Às vezes, as equipas que estão no terreno não são chamadas para falar sobre estas questões. Somos nós que ouvimos e vemos. Por exemplo a Secretária de Estado deveria ouvir-nos. Quem é que vai às reuniões com ela? O representante da APAV, outros representantes... não são técnicos. São as pessoas que estão acima deles. A minha colega de outro NAV estava a desabafar comigo dizendo que elas não são achadas nem ouvidas. Aconteceu recentemente uma situação que me deixou um bocado desiludida com a Secretária de Estado, pelo facto de ela ter aberto um gabinete num Ministério Público quando uma outra entidade já lá tinha um. As colegas estavam muito frustradas.

---

## ENTREVISTA 9

Transcrição de Entrevista

Território

---

<p><b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b></p>	<p>É assim, eu penso que já estava implementado o NIAVE da GNR e a PSP tinha também uma equipa de apoio específico.</p>
<p><b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b></p>	<p>Muito boa, sim. Excelente. São nossos parceiros. Não há qualquer desentendimento. Estamos para nos ajudar uns aos outros. Nunca houve nenhum problema desde 2009. Antes deste projeto, a entidade que acolhe o núcleo já tinha desenvolvido um projeto nesta área. Deve ter sido um dos fatores para selecionarem a entidade. Viram que esta resposta era uma mais-valia para a comunidade.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Nós fizemos a apresentação na altura, em 2009, nos CLAS. E foi boa. Muito boa. Foi excelente.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de emergência, que recursos conseguiam mobilizar?</b></p>	<p>Já tínhamos aceso a um guia de recursos. Tínhamos uma interlocutora para a Violência Doméstica na Segurança Social para tratar das guias de transporte. Ou, então, eu pagava e eles depois davam-me o dinheiro. Nem era a Segurança Social. Era uma entidade com quem tinham protocolo. Mas dávamo-nos muito bem.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>Tínhamos um projeto na área da violência doméstica e a entidade trabalhava há mais de 30 anos. Acho que esse foi um dos motivos. Tínhamos uma candidatura ao POPH que iniciou quase ao mesmo tempo do NAV. Foi uma fase complicada.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Foi fácil. Tínhamos que ter aqueles recursos e, como tínhamos o projeto em funcionamento tínhamos mais facilidade em contratar técnicos. Não foi difícil iniciar o projeto. Quer dizer, houve dificuldades iniciais, não é? Não tínhamos formação, por exemplo. Mas, pronto, eu para fazer a ficha de caracterização, demorei algum tempo. Não tinha nada de base. Fui fazendo alterações, mas estamos há um ano à espera da tal ficha. Vou acreditar.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Profissional</b></p>	
<p><b>Na intervenção que desenvolve no território, quais as maiores dificuldades que encontra numa análise multinível:</b></p>	
<p><b>suas enquanto profissional,</b></p>	<p>A dificuldade que mais senti foi a falta de formação específica. Já tinha alguma formação na área da Igualdade de Género, que fui tirando. Mas a nível de Violência Doméstica, de trabalhar a vítima, não tinha. Senti muito essa necessidade. Tanto que quando surgiu uma formação eu liguei para a CIG a dizer:</p>

	<p>quando houver, chamem-me que eu vou. Também há a questão emocional. Não estava habituada a trabalhar com situações tão graves onde o homicídio poderia estar patente, onde havia um conjunto de fatores que me influenciaram. E claro que, durante muito tempo, levei os problemas e as situações para casa. Agora, o que sinto é que a habitação social é um problema. As Câmaras assinaram um protocolo ao nível das questões de género e está na legislação que as vítimas têm preferência na seleção para habitação social ou renda condicionada. Acontece que não tenho tido sorte e é uma dificuldade que eu sinto. A nível pessoal, neste momento acho que as coisas já estão bem organizadas. Claro que continuo a sentir algum receio. Algum medo que aconteça alguma desgraça. Muitas vezes a vítima não quer sair. E essa é a minha preocupação maior: quando a avaliação de risco dá um nível elevadíssimo e nós até temos os recursos mas recusam. Eu também não posso fazer nada mais do que informar o Tribunal. Muitas vezes a vítima não quer sair. Provoca stress e ansiedade. Mas também sou honesta: consigo agora gerir muito melhor do que conseguia em 2010 ou 2011. As situações mantêm-se: se agora as vítimas não querem sair, antes também não queriam. O que eu sinto é que há muitos outros problemas sociais que tentam utilizar os nossos serviços em busca de alguma coisa. Uma das questões que coloco nos relatórios é que, neste momento, parece que todos os técnicos perguntam: por acaso não é vítima de violência? O seu marido, o seu companheiro ou companheira não agridem? Então tem que ir ali para o núcleo. E o problema social já existia, mesmo que até pudesse ter existido algum episódio de violência. E nós não estamos aqui para os problemas sociais. Para isso existem outras estruturas: a RLIS, a Segurança Social, e às vezes caem-nos aqui. Ou então é o advogado que as manda aqui. A informar que o marido agride e, depois, é uma fantochada: arrolam-nos como testemunhas. Isto são as desvantagens da divulgação: toda a gente agora é vítima. A replicabilidade acontece muito. “Ah, eu acho que também sou vítima. Vou fazer queixa para receber uma maior pensão de alimentos. E é se quer, se não vai lá para dentro.” E agora os Tribunais estão entupidos com estas situações. O Procurador diz que isto não é fácil. Mas foi um aparte.</p>
<b>dentro da sua organização,</b>	Precisávamos de mais técnicos.
<b>na relação com os serviços/entidades de parceria,</b>	É um trabalho com gente sempre muito receptiva e colaborante. Uns mais, outros menos, claro. Mas é normal. Porque não há técnicos, porque há mudanças de pessoas... PSP e GNR, que são das entidades com que trabalhamos mais, estamos muito bem.
<b>ao nível da política pública?</b>	A habitação é uma falha muito grande. Podia haver algum apoio à autonomização da vítima, quando esta sai de casa. Mas

	<p>corremos um risco: haverá muita gente que vai tentar usufruir desse apoio. Antes havia só os NAV. Agora está uma confusão porque também existem as outras estruturas. Enfim. Aqui no distrito não temos mais ninguém. Tivemos um projecto num outro conselho que não era nosso e que não correu bem. Nem um ano durou. Eu gosto de fazer a descentralização e de perceber realidades diferentes. Há ali características muito semelhantes em determinados concelhos. Eu tenho esse levantamento feito.</p>
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	<p>Estou sempre à espera de formações. Agora a CIG, há já muito tempo que não promove. Mas, sim. Gosto de implementar. Eu tirei o TAV muito tarde. Não tinha disponibilidade e só tirei no outro ano. Só que eu tinha muita formação em Igualdade de Género, Violência Doméstica... mas TAV, não tinha tirado. Era tudo Lisboa e Porto. E, depois, não temos muito técnicos. Se eu for 8 dias, como é que é? O núcleo fecha. Tivemos então uma aqui próximo e estivemos lá uma data de semanas. Não é que tenhamos ouvido alguma coisa de novo. Porque não, não é? Mas foi interessante. Construí um dossier e trouxe algumas ideias. Só não alterei a minha ficha porque, supostamente, estávamos à espera da ficha comum. E eu acabei por não alterar.</p>
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identificam no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	<p>Eu acho muito bem. É interessante. O núcleo está aqui sediado nesta instituição com muitas respostas sociais. Em primeiro lugar, já trabalha há muitos anos com a comunidade. Depois, temos várias respostas sociais: nós desde Centro de dia, SAD, ATL, Intervenção Precoce... e isso significa que, dentro da instituição, eu consigo encaminhar para apoio às crianças, terapia da fala, fisioterapia, ATL, até mesmo para o pai ou a mãe que estejam a viver com a vítima... acho que, se for uma instituição que tenha aqui muito suporte e que tenham sustentabilidade e que tenham respostas sociais, eu só vejo mais-valias. E também há aqui uma coisa: a vítima que se desloca ao NAV, com tantas respostas, ninguém sabe porque vem. Se vem ver um filho, um neto, se vem para uma formação... eu acho que é excelente. As pessoas não têm problemas em deslocar-se aqui. Mas já percebi que há pessoas que vêm como um ponto negativo. Eu vejo vantagens. Também me habituei a ver assim. Nós, inicialmente, eramos para ir para um apartamento, quando os governos civis ainda estavam no ativo. Eram a entidade que tinha um papel mais ativo e que nos faz muita falta. Porque era a ponte. Com seminários, ações de sensibilização e até com facilidade de acesso ao Governo. O Governador Civil conseguia chegar mais longe. Por acaso,</p>

	<p>sentimos muito a falta. Além disso, o Governo Civil cedeu-nos tudo: desde materiais, computadores, tudo. O espaço foi todo montado pelo Governo Civil. Isto em 2009, 2010, 2011... quer dizer, davam-nos muito apoio logístico, de material, sim. Tínhamos um telemóvel que era pago pelo Governo Civil, quando havia uma ação desenvolvida por eles nós estávamos lá... enfim. Desempenhavam um papel muito importante. Mas pronto. Depois foi extinto, e cá ficámos.</p>
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>A facilidade de encaminhamento de vítimas de violência doméstica aumentou drasticamente. É agora muito mais fácil. Com este protocolo com a Cruz Vermelha, com este número directo, temos transporte. Que era, às vezes, um bocadinho complicado. Ah, e o alargamento das respostas de acolhimento. É que sem isso, bem podíamos ter transporte mas não tínhamos para onde. O alargamento que houve por parte da CIG, do Governo em desenvolvimento de projetos apoiados ou não pelo POPH, pelo POISE, surgiram com mais vagas. E isso é muito bom. Agora temos mais facilidade de encaminhar. É rara a situação em que eu não consiga uma resposta no próprio dia. É uma segurança.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Falámos já nelas, como na questão de haver um subsídio eventual para a autonomização da vítima, dar aqui algum apoio. A questão da habitação social precisa de mudar. Não colocar apenas o facto de ser vítima de violência doméstica como um dos 10 fatores de prioridade. Como há vagas sociais em lar, o Município deveria ter, pelo menos, uma ou duas habitações com a mesma lógica. Isso é uma dificuldade muito grande que eu sinto. Habitação e autonomização. Ah, e há também aqui uma questão relacionada com o apoio jurídico: percebi no TAV que tirei que há formas diferentes de ação. Aqui, não basta ser vítima de violência doméstica para ter apoio. Tem a ver com os rendimentos. Percebi que a nível nacional é diferente. Aqui avaliam: a pessoa pode até ser vítima. Mas vão buscar o rendimento do ano anterior, onde provavelmente até vivia com o agressor e já não tem direito. E, noutras realidades, percebi que não. A nível jurídico, como sabemos, as vítimas não precisam de advogado. Mas a maioria delas sente-se muito mais confortável com um advogado ou advogada que as represente. Mas, lá está, nem sempre vem aprovado. E já me mostraram na lei que os rendimentos têm que ser avaliados. Eu até ponho nas observações, uma explicação sumária da situação. Que garanta o sigilo, claro, que eu já sei como as coisas são. Nós não temos sorte. Mas já percebi que há outros distritos que têm. Por exemplo, uma vítima de violência doméstica que quer também ver tratada a regulação das responsabilidades parentais, deveria ter o mesmo advogado ou advogada. Facilitava muito mais. Nós costumamos pedir, no boletim. E, às vezes, temos sorte. Mas</p>

	outras a vítima tem que andar em 3 advogados diferentes. É muito complicado.
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	Acho que os técnicos deveriam ter uma remuneração mais simpática. Já percebi que as realidades são também diferentes. Ainda agora percebi que, lá no norte, são brutos 1500€. Deveria haver uma base. Mas deveríamos ser mais recompensadas. Há aqui uma diferença muito grande. Devia haver um parâmetro, um padrão, uma sugestão.

## Entrevista 10

### Transcrição de Entrevista

<b>Território</b>	
<b>Quais os recursos que existiam no território de intervenção do NAV para uma pessoa vítima de violência doméstica antes da implementação dos NAV?</b>	Absolutamente nada a não ser as Forças de Segurança. Não havia qualquer instituição no distrito que fizesse o atendimento e acompanhamento às vítimas. Não havia qualquer resposta de acompanhamento psicossocial. Existiam apenas as Forças de Segurança para rececionar as queixas e ponto.
<b>Como foi a receptividade das entidades parceiras à criação dessa resposta?</b>	As únicas que efetivamente faziam algum trabalho nesta área que eram as Forças de Segurança, sentiram uma lufada de ar fresco porque não tinham os recursos para responder às necessidades das vítimas. Muitas vezes, ficavam com elas nos postos e nas esquadras a aguardar que a Segurança Social providenciasse um outro apoio que não apenas e só rececionar a queixa. Aguardava-se muito tempo e as respostas não eram específicas. Muitas vezes as vítimas tinham que aguardar em pensões quando saíam de casa. Eram incluídas em refeitórios sociais quando tinham que satisfazer as necessidades de refeições sem qualquer confidencialidade, sem qualquer sigilo ou acompanhamento técnico porque não havia essa resposta e, portanto, eram tratadas como qualquer outro cidadão em situação de pobreza e exclusão social. E, portanto, quando o núcleo aparece em 2006 pela mão do então Governador Civil, numa parceria muito rudimentar com, na altura ainda, a estrutura de missão, a segurança social não mais do que isto, obviamente as forças de segurança olharam para isto como um apoio para as vítimas, mas também para o trabalho deles.

	<p>Alguns acompanhamentos técnicos, alguma articulação, algum aconselhamento, alguma supervisão, porque eles também, na altura, estavam a começar. Quando o núcleo aparece em 2006, a GNR ainda estava a tentar organizar-se nos comandos. Ainda nem sequer havia equipas nos postos. Tudo estava centralizado no comando da GNR. E a PSP ainda nem sequer tinha nenhum agente específico para tratar apenas e só de crimes de violência doméstica como hoje acontece e como mais tarde também aconteceu. Portanto isto foi, para todos, uma lufada de ar fresco, ainda que sem técnicos a 100%. Portanto, na altura, a Segurança Social cedia uma técnica a tempo parcial numa lógica muito semelhante às CPCJ. Era cooptada. Fazia atendimento num gabinete do Governo Civil, mas sem qualquer orgânica de funcionamento, sem qualquer procedimento instituído. Era, portanto, um bocadinho ao sabor da situação, ao sabor da sensibilidade da técnica que estava na altura. Portanto ainda um trabalho muito isolado e muito rudimentar, pese embora fosse a única resposta a existir.</p>
<p><b>Qual a reação da população à existência de uma resposta específica na área da Violência Doméstica no território?</b></p>	<p>Em 2006, quando efetivamente foi criado com a técnica cooptada da Segurança Social, muito pouco trabalho foi feito de divulgação. Não havia nem recursos humanos nem, tão pouco, uma visão mais social desta temática. Isto era encarado como situações particulares de dinâmica familiares muito privadas, (estamos a falar de 2006, não é?) ainda nem sequer era crime público. Era uma coisa muito privada, muito pontual e não havia esta visão social e cultural do fenómeno. Só em 2008/2009, quando, de facto, a parceria é alargada para a IPSS que ainda hoje assume o funcionamento do núcleo, se verificou o alargamento para outras entidades parceiras. Depois foi revisto o protocolo de criação de 2009 que se mantém ainda atualmente com a saúde, com a educação, com a Santa Casa da Misericórdia e com as Forças de Segurança. Mas é agora bem mais rica, estruturada e já com alguma legislação a regulamentar. Obviamente aposta-se na sensibilização social, na formação à comunidade e, portanto, começam a dar-se os primeiros passos na divulgação deste serviço que, até aqui, era uma coisa muito restrita e apenas trabalhava na sequência da apresentação de queixa, portanto nunca numa ótica de prevenção, mas sim, numa reação. Quando nós começámos a fazer ações na comunidade e a divulgar o serviço junto das autarquias, que foi uma das primeiras coisas que eu fiz porque fui eu quem assumiu o núcleo em 2008, fizemos um périplo pelo distrito, com as Câmaras, a Juntas de Freguesia, a população através, também, dos serviços que localmente já faziam parte da parceria. E, obviamente, os Centros de saúde deram um grande</p>

	<p>dinamismo à presença e combate à violência doméstica, onde, através da responsável da sub-região de saúde, foram criadas equipas de prevenção da Violência Doméstica. Localmente começou a trabalhar-se a prevenção, a divulgação e a informação. Então, aqui, sim, começámos a ter um retorno. Qual era esse retorno? As pessoas procurarem-nos a pedir informações, procurarem-nos a denunciar porque, entretanto, o crime passou a ser público. Desenvolveu-se todo este trabalho de sensibilização da comunidade para uma participação ativa no combate ao fenómeno e não só uma coisa estrita da vítima. Então, assim, começámos a ter este retorno. E o mais visível que tivemos em termos estatísticos foi, de facto, naqueles dois primeiros anos de funcionamento do núcleo, apenas e só terem sido trabalhados 47 casos e, logo no ano a seguir, quando a parceria foi alargada, quando houve então este trabalho junto da comunidade, passámos para as 150/160 denúncias num só ano. Portanto isto teve um impacto completamente diferente, trabalhar-se com mais pessoas, trabalhar-se em rede com o apoio da legislação... Transformar o crime de violência doméstica para crime público mudou a visão que a sociedade tem sobre este fenómeno e, obviamente, as pessoas colaboram connosco e começam a intolerar a violência doméstica denunciando cada vez mais. Estão mais alerta, e procuram os serviços não só para denunciar como também para pedir aconselhamento. E, a partir daqui, começou-se também a trabalhar com outros técnicos, aqueles de primeira linha que, não tendo apenas e só intervenção na área da violência doméstica, muitas vezes nem sequer atendiam vítimas diretamente. Mas tudo o que seja respostas de IPSSS, locais, tudo o que seja CPCJ, as redes sociais locais que são presididas pelo município, começou-se também a trabalhar nesta linha de formação dos técnicos na prevenção mais precoce e na sinalização mais precoce dos casos. Com a evolução desde 2009, na altura em que foi reformulado o protocolo até à data de hoje – e já passaram 10 anos – o trabalho tem sido completamente diferente, o retorno para as pessoas é completamente diferente e a população está muito mais informada, está muito mais consciente. Depois também foram existindo os POPH, os BPI Sénior, os 2020 e, pronto, com tudo isto, com as campanhas que temos no terreno, e com o envolvimento da sociedade, obviamente que a consciencialização, a informação que neste momento as pessoas que vivem no distrito têm acerca deste fenómeno é inqualificavelmente diferente.</p>
<p><b>No início da constituição do NAV, quando recebiam uma vítima em situação de</b></p>	<p>Nada. Nenhum. Absolutamente nenhuns. Os recursos que tinha numa situação de emergência que precisasse de acolhimento era a pensão – que se manteve durante anos! A</p>

<p><b>emergência, que recursos conseguiram mobilizar?</b></p>	<p>única resposta que nós tínhamos aqui no distrito eram as pensões e residenciais. Portanto, se fosse preciso acolher esta senhora, a técnica da Segurança Social agilizava internamente com a diretora da unidade e pagava-se a pensão o tempo que fosse necessário até que fosse possível o acolhimento numa casa abrigo. Era integrada num refeitório social do concelho, porque não há refeitórios sociais noutro concelho do distrito que não este. Tudo o que sejam pequenos concelhos não têm cantina social. Portanto, a emergência era tratada de forma interna e exclusiva da Segurança Social que pagava a pensão, que integrava a pessoa no refeitório e que depois fazia o pedido de acolhimento em casa abrigo. Até porque esta pessoa que não estava a tempo inteiro teria que seguir o trabalho interno normal atribuído.</p>
<p><b>Entidade</b></p>	
<p><b>Como se deu o processo de identificação de(as) entidade(s)?</b></p>	<p>A partir do momento em que os núcleos têm um protocolo de colaboração com a Segurança Social, quem escolheu – pelo menos aqui - foi a Segurança Social. A entidade, a par da SCM, era a única instituição com mais respostas sociais: desde creche, ama, centro de dia, centro de convívio e o refeitório social. Portanto, a avaliação feita pela Segurança Social foi a de que instituições nos oferecem mais recursos internos para conseguir abarcar mais uma desta dimensão e complexidade como é o atendimento às vítimas. Portanto, excetuando a SCM que já tinha a Casa Abrigo, não querendo imputar mais uma resposta na área da VD à SCM, a única alternativa era esta entidade.</p>
<p><b>De que forma a entidade gestora do NAV se adaptou à especificidade de intervenção de apoio a vítimas de violência doméstica?</b></p>	<p>Muito bem. Em primeiro lugar, formou a técnica que contratou para estar a 100% no apoio às vítimas. Eu. Eu fiz, na altura com a CIG, aquele curso inicial no Porto. Fui fazendo, por minha iniciativa, outras formações para conseguir aprender os modelos de intervenção em crise, toda a legislação que estava por detrás e fi-la com a Elisabete Brasil na UMAR. Depois pegámos na legislação que havia e que era muito rudimentar na altura. Só havia o decreto-lei das Casas abrigo, mas, também com a experiência da UMAR e da APAV, conseguimos adaptar tanto o edifício como os instrumentos, a base de dados e a própria logística que implica um atendimento distrital. Isso passava por um telemóvel de serviço, um carro de serviço... conseguimos fazer isso com a sensibilidade da direção que nos munuiu de formação e de logística para fazermos o nosso trabalho. E adaptou o edifício a um gabinete confidencial que hoje está plasmado nos requisitos mínimos que a CIG publicou mas que nós os fizemos desde 2009, com um gabinete técnico paralelo ao gabinete de</p>

	atendimento para as técnicas trabalharem, e com um telemóvel de serviço e um carro que permitiu que houvesse uma proximidade com as populações muito maior sem que elas tivessem que se deslocar num distrito que é muito disperso, pobre e que tem uma taxa de envelhecimento e desemprego acima da média nacional.
<b>Profissional</b>	

<b>suas enquanto profissional,</b>	<p>Em primeiro lugar, conciliar a vida pessoal com a familiar. Quando se trabalha na emergência, quando se trabalha a crise, quando se trabalha com situações que não acontecem das 9h às 17.30h de 2ª a 6ª feira - e como muitas vezes não dá para deixar para o dia seguinte - conciliar a vida profissional com a pessoal e familiar não é, de todo, fácil. E quanto mais sozinha se trabalha (e eu hoje tenho uma equipa de 3 pessoas a trabalhar comigo mas durante muito tempo estive a trabalhar sozinha), o sacrifício é enorme. Enquanto pessoa e enquanto pessoa sozinha: não tinha supervisão, não tinha intervenção... portanto, enfim, não havia um partilhar com alguém as dificuldades, os dilemas e a legitimação de estar a fazer bem ou estar a fazer mal. Foi um sacrifício enorme para mim na altura. Hoje já não é assim. Outra das dificuldades de ser Técnica de Apoio à Vítima é nem sempre os restantes serviços da parceria terem a consciência de que é preciso resolver na hora, o mais desburocraticamente possível. E este é um caminho que se foi trilhando. Não foi sempre assim, obviamente, mas hoje, ao fim de tantos anos em que as pessoas são as mesmas, em que as instituições são as mesmas, conseguimos ter, além de uma relação profissional, alguma relação pessoal de confiança. Portanto, desburocratizou-se muito o que é o apoio à vítima. Em termos de pedido de apoio, em termos de priorização, em termos de respostas no local, em termos de acompanhamento de primeira linha. Portanto, os pedidos, os relatórios, as marcações, as reuniões, conseguiu-se desburocratizar muito mas, no passado, foi muito complicado. Eu costumo dizer que me atravesso muitas vezes. Tenho que tomar decisões, o meu chefe não está presente, portanto eu tenho que assumir a responsabilidade quer corra bem, quer corra mal. Portanto, essa desburocratização é importante para que o apoio à vítima seja prestado no tempo útil da vítima. É importante que aconteça para que diminua o meu trabalho em termos de formalização dos pedidos e, portanto, agiliza-se muito mais a intervenção. Mas o retorno, o reverso da medalha é, muitas vezes, ter que decidir na hora. Sozinha e por mim. A minha sorte neste</p>
------------------------------------	---

---

percurso todo foi ter sempre toda uma direção que me apoia e defende incondicionalmente. Sempre foi a minha sorte porque eu não imagino o que serão algumas colegas com quem às vezes partilhamos e desabafamos naqueles momentos de encontro e que eu ouço coisas que me assustam muito. Porque se um dia as coisas correm mal, a técnica vai ser responsabilizada. Aliás, eu já tive um momento desses: quando, em 2015, uma mulher foi morta aqui no distrito, a primeira coisa que a Secretária de Estado fez, e a CIG, como é óbvio, foi pedir informações. Não foi perguntar-me se eu estava bem, se estava mal, como estava eu a gerir isto... não! Foi querer perceber porque é que a mulher foi morta. E isto, obviamente, não oferece qualquer segurança nem confiança, não na minha chefia direta, porque essa consegue dar-me a segurança de que preciso para ter que decidir na hora – e já muitas vezes decidi na hora e já muitas vezes infringi as regras internas do regulamento da casa. Vou-lhe dar um exemplo: nós não podemos transportar vítimas, eu já muitas vezes transportei vítimas, já muitas vezes acompanhei vítimas em diligências para o Centro de Saúde, para o Médico-Legal, para muita coisa. Agora, com a viatura que foi cedida, conseguimos. Mas e o que está para trás? Temos 11 anos de trabalho. Portanto, muitas vezes me atravessei, muitas vezes tomei decisões e só informei à posteriori, mas sempre tive a sorte de aqui, localmente, ser defendida, ser compreendida e ser apoiada. Coisa que, muitas vezes, não senti na CIG. Não senti na Secretaria de Estado. Muitas colegas minhas estão ainda pior. A última situação que aconteceu que eu, como sabe, achei de uma indecência e uma displicência atroz para uma secretária de estado, e para uma CIG, foi na organização do encontro do ano passado. A minha direção apoiou-me naquilo que foi feito a seguir. Como é óbvio. E só não fui ainda mais para a frente porque, efetivamente, há uma questão política pelo meio. Porque se não fosse a questão política, pode ter a firme certeza de que isto ia ainda mais longe. Portanto, eu tenho essa sorte. Sempre tive essa sorte, primeiro no Governo Civil com a pessoa que mais lutou pela área da Violência Doméstica na altura, o Governador Civil do distrito. Depois com a responsável da saúde e, depois, a minha instituição, quando aceitou esta resposta, ter logo encetado procedimentos e diligências para dar condições às técnicas. Só não deu mais porque efetivamente não tinha dinheiro. Porque somos uma IPSS e esse é o principal constrangimento com que ainda hoje nos deparamos mas que, com os projetos do POPH e do 2020 e também da SEAPI viemos complementar a equipa e reforçá-la diluindo assim este trabalho enorme de estar sozinho num distrito. Agora também, recentemente, com o

---

---

núcleo que trabalha no mesmo território isto está um bocadinho mais dividido – mas é só um bocadinho. Até aqui, houve muito pouco. E o pouco que houve, se não tem sido estruturante, se calhar já me tinha feito fazer como algumas colegas minhas: desistir da profissão e ir-me embora. Porque essas colegas que desistiram estão piores e estiveram sempre piores do que eu em matéria de retaguarda da sua instituição e, portanto, o trabalho delas era inqualificavelmente mais difícil e levou-as a uma saturação ao ponto de terem saído. Pode ter a firme certeza de que, daqui a alguns anos, muitas de nós, as da primeira geração, já não vamos estar aqui. E os passos que se deram – e isto é que é interessante perceber – na melhoria do nosso trabalho como reforçar equipas, criar melhores condições logísticas como o carro que nos foi cedido, criar uma regulamentação legislativa do trabalho, dos instrumentos, dos requisitos mínimos, tudo isso que foi um passo gigante na melhoria do nosso trabalho, sobretudo do ponto de vista da legitimação, da certeza de estar a fazer bem, do estar a fazer homogéneo. Tudo isso foi um passo enorme, foi recentemente abalado pelas pessoas que, à frente da Violência Doméstica no organismo público responsável pela área e na Secretaria de Estado, acabaram com isso. Mas isto é válido para este distrito como para todos os outros onde há NAV. Os da 2ª geração não têm noção de absolutamente nada. Não têm noção da evolução, das dificuldades – porque tudo lhes foi dado logo à cabeça – recorde-se que, a primeira vez que tivemos uma subvenção foi com a Teresa Morais. Se não me falta a memória, em 2014/2015. O núcleo existe na atual estrutura desde 2008. Nós passámos 7 anos sem qualquer apoio. Portanto eles não têm essa noção porque à cabeça foram-lhes dados logo 37500€. Foi-lhes dado um carro... portanto eles não têm noção das dificuldades, não têm noção dos constrangimentos e também não têm noção das dificuldades que são impostas pelo organismo do estado e pela Secretaria de Estado porque são neste momento, a coqueluche das políticas públicas. São a bandeira das duas últimas Secretárias de Estado. Foram criados à luz desta nova política de territorialização e, portanto, neste momento são a coqueluche da Política Pública. Absolutamente nada contra. Até agradeço, obviamente. E as vítimas hão de agradecer muito mais que é para elas que nós existimos. Porém toda esta atenção, a tal discriminação positiva, de que às vezes se fala, vem dificultar-nos a comunicação com a CIG e com a Secretaria de Estado. Dou-lhe o exemplo deste território: aqui no distrito, e por questões meramente políticas, abriu-se a outra estrutura de atendimento. E aqui as questões políticas tiveram um peso

---

enorme, e eu acho desprezível pôr-se a política à frente do serviço público e foi o serviço público que motivou a abertura dos NAV e, portanto, desde logo o paradigma com que se partiu para a abertura dos NAV e, agora, para a abertura dos gabinetes, é totalmente distinta. Em momento algum a CIG, responsável pelas duas respostas, reuniu connosco. Eu nunca reuni com o outro núcleo. O outro núcleo nunca reuniu comigo. E porque é que era importante reunir? Exatamente porque há um *know-how* adquirido por nós, há uma forma de saber-fazer que as instituições locais estão habituadas porque eramos nós que cobríamos o território todo, porque há uma passagem de testemunho que era importante acontecer. Porque há uma divisão do território que é importante acontecer. Mas nunca. Soubemos da outra estrutura de atendimento através da comunicação social. E isto não é saber trabalhar. Isto cria imediatamente anticorpos, como deve calcular. Neles e em nós, não vou ser hipócrita. Assumo o que sinto, digo o que penso. Isto é colocar areia na engrenagem. Isto é hierarquizar respostas. E tanto se hierarquizou respostas que o cúmulo a que se chegou de instituições de 1ª linha, 2ª, linha e 3ª linha ficou plasmado no encontro nacional que organizámos e continuou no encontro que foi organizado por outra entidade. Isto, para mim, não é trabalhar. Isto, para mim, vai criar anticorpos demais. Aliás, já criou. Digo-lhe porque é que criou - dou-lhe um exemplo: o outro núcleo foi protocolado só com dois concelhos. Deram-se 37500€ a uma entidade para fazer apenas dois concelhos e os mesmos 37500€ serviram para outra instituição fazer 10 (nós, aqui no distrito, temos 12), para além de que não eram estes dois concelhos que iriam fazer a diferença no apoio à vítima. Então este núcleo procurou estender-se para outros territórios. E muito bem. Deveria era ter sido mais uma vez dialogado. Porquê? O que é que aconteceu? Nós, assumindo a política pública da territorialização, decidimos envolver as Câmaras Municipais, que até agora não estavam no nosso protocolo, que era de 2009. Então, para corresponder a esta política da Territorialização e porque já se fala em delegação de competências para as autarquias e porque, efetivamente, eles são recursos importantíssimos no local, fizemos este trabalho de articular com as Câmaras. Por consequência, com as redes sociais locais e abrimos gabinetes em cada sede de conselho. Nós já o fazíamos, atenção. Mas não era estruturado. Não era uma vez por semana imperativamente e não havia este protocolo tão estreito com a Câmara formalizado. E não estávamos presentes nas Redes Sociais. Então fizemos estes protocolos com as Câmaras. Até agora fizemos 6. Então, num determinado Concelho, fizemos um protocolo com a Câmara.

---

O outro núcleo fez com a Junta de Freguesia. Agora vou-me pôr no papel da população: Então, a Vila sede – Junta. O resto das freguesias do Concelho, o nosso núcleo. Não será isto ridículo? Isto só resulta de uma não-supervisão, de uma não-mediação que é o papel da CIG e de uma politização do que nunca deveria ser politizado que é o apoio à vítima. Como em outras respostas, mas eu falo daquilo que me dói. A partir do momento em que começámos a ter políticos a politizar e a responder a questões políticas numa matéria como é a Violência Doméstica, tudo isto se estragou. E o que aconteceu aqui, aconteceu noutros distritos. O feedback das colegas é o mesmíssimo que o meu. Portanto isto não é só um problema daqui. Há um distrito que é um estudo de caso, em que a política tanto faz bem, como faz mal: nesse distrito também só existia um NAV e, à luz desta política de Territorialização, porque o distrito é gigante, tornou-se necessário abrir outra resposta no Norte do distrito. Pronto. A Secretária de Estado com a CIG iniciaram todo o processo de Territorialização e surge a UMAR como entidade que poderia pegar nesse gabinete a norte. Entretanto, a Secretária de Estado é de Viseu. Após um processo negocial quase tão complicado como o que a ANTRAM tem com os motoristas de matérias perigosas, num processo quase tão complicado, resultou que conclusão? O gabinete a norte é dinamizado pelo NAV. Porque a UMAR não foi aceite. E a senhora Secretária de Estado anuiu que não fosse aceite. E, portanto, esse núcleo, candidatou-se ao Portugal 2020 na tipologia 3.16 para reforço da equipa técnica para abrir um gabinete a norte. Pronto. Tudo resulta de politizar o que nunca deveria ter sido politizado. A violência doméstica está na moda. Mas é agora. Quando comecei em 2008, não era. Até 2015, altura da primeira subvenção, não era. O que é que mudou? Mudou o Governo. Mudaram as Secretárias de Estado. Mas eu pergunto: ok, mudaram as Secretárias de Estado. Mas as CIG não. Então as pessoas que estão há anos, não podem fazer papel de anjo já que a política faz papel de diabinho? As estruturas que estão cá e que deveriam ser o nosso suporte porque nós fomos o suporte delas durante anos, não deveriam elas defender-nos? Eu antes era uma revoltada com a CIG e exprimi a minha revolta. Sabe quando é que comecei a perceber que a CIG é uma marionete nas mãos do poder político? Este distrito candidatou-se à tipologia 3.17 e abriu um centro de emergência. Abriu em março de 2018 e o projeto terminava em maio de 2019. Uma estrutura como um centro de acolhimento de emergência não é autossustentável e nós tínhamos despesas mensais que rondavam os 8000€, o que jamais poderia ser assumido por esta entidade – ou por qualquer outra. Dois meses antes,

---

---

enviei um email à CIG porque, por causa destes anticorpos que se criaram, resultado deste processo de Territorialização, já com a Catarina Marcelino e que se estenderam à Rosa Monteiro, a minha comunicação que era direta com o Gabinete, deixou de ser. Foi-me imposto que deixasse de ser direta. Como eu sou uma pessoa que levanta muitas questões e que questiona e insiste, obviamente não dá jeito nenhum ter-me à perna. E, então, dois meses antes – em maio de 2019, quando o projeto ia acabar e, com isso, o dinheiro, enviei email à CIG para avisar que isto estava a acontecer e que corríamos o risco de, não havendo candidaturas, termos que fechar a casa. E fui alertando e enviando emails durante dois meses. Uma vez foi feita uma ação de sensibilização por causa destas novas candidaturas da 3.16 e da 3.15 porque a 3.17 é muito mais recente, no Porto (como antes tinha sido em Coimbra e em Lisboa e eu fui lá, e falei pessoalmente com representante da CIG a quem disse “Atenção, olhem que isto vai fechar. Como é que vocês vão deixar fechar esta resposta que é tão necessária num território onde já nem há Casa Abrigo e que o sítio mais próximo é muito longe? Pelo amor de Deus, peçam reforço!”. Entretanto já tinha sido publicado o decreto-lei que diz que a Secretaria de Estado pode assumir o financiamento de Casas Abrigo e Respostas de Emergência. Eu estava angustiada. Tinha 5 pessoas na casa que tinha que despachar. Despachar. Elas não queriam ir para Casa Abrigo nem nunca quiseram, queriam autonomizar-se no distrito como, de facto, aconteceu, mas eu tinha que as despachar. Uma semana antes de fechar a casa, a CIG enviou-me um email em resposta aos outros todos que nem resposta tiveram a dizer: muito bem, perante a iminência de fechar, digam-me quanto é que são as vossas despesas para eu colocar à consideração da Secretaria de Estado. A uma semana antes de fechar é que vão colocar o que quer que seja? Se a situação foi colocada antes, então a CIG é uma marioneta e está isolada neste momento. Se não foi colocado antes por algum motivo, como a falta de tempo de se dedicarem à Violência Doméstica, então já não posso fazer este exercício de desculpabilização. Bom, mas o que é certo é que dia 7 a casa fechou. O que é certo é que eu tive que despachar pessoas para uma pensão. E o que é certo depois é que uma dessas pessoas – e muito bem – fez uma queixa. Que, entretanto, a CIG soube dizer que tinha havido uma reclamação para o Ministro da Administração interna, o Ministro da Solidariedade Social, para a Secretária de Estado não sei do quê... isso souberam logo dizer-me e pedir informações. Eu não devia ter dado. Em primeiro lugar, eu não deveria ter dado. Devia tê-los obrigado a reunir comigo para que pessoalmente lhes pudesse dizer o motivo pelo qual

---

---

aquela senhora reclamou. Mas ainda vai chegar esse momento, de eu pessoalmente ainda falar com estas pessoas. Sejam Ministros, sejam Secretários de Estado, eu não devo nada a ninguém. Eu sou uma Técnica de Apoio à Vítima... portanto tanto me dá fazer greves de fome, como insultar pessoas – que não faço, mas é uma forma de falar. Eu estou aqui pelas vítimas e sempre estive. E mantenho-me – vamos ver até quando. Bom, o que é certo é que a casa fechou. O que é certo é que só quase um mês depois da casa ter fechado é que recebemos um despacho da Secretaria de Estado a dizer que sim, senhora, tinha sido aceite o reforço financeiro até à aprovação de uma nova candidatura. Este exemplo que acabei de lhe dar é um dos maiores constrangimentos que nós, técnicos de apoio à vítima, temos no nosso trabalho. Já não são as parcerias. Essas já estão oleadas. Porque, como disse, ao fim de 11 anos de trabalho, em que as pessoas se mantêm as mesmas à exceção dos Procuradores porque esses rodam, tudo o que seja Segurança Social, PSP, GNR, Santa Casa, se mantêm e eu mantenho-me e as minhas colegas vão-se mantendo. A parceria está, portanto, oleada. Nunca tivemos tanto dinheiro como agora: temos dois carros, temos um telemóvel de serviço que ainda é pago pela Secretaria Geral do MAI em substituição do Governo Civil. Temos tido os projetos do POPH, do 2020 e agora candidatámo-nos a mais dois - que também nos saem do lombo, como é evidente. Tivemos também o do BPI Sénior. Temos a SEAPI – que já não é SEAPI, é SECI – nunca tivemos tantas condições para trabalhar e nunca estivemos tão mal. Não sentimos qualquer suporte da Tutela. Dou-lhe outro exemplo: quando fizemos a candidatura à 3.17, nós nunca tínhamos tido acolhimento. E eu tenho este meu lado Che Guevara, mas também tenho um lado inseguro. E muito preocupado com a qualidade do serviço que eu ia oferecer às vítimas – porque essas, sim, são a minha preocupação. Então, por muito que eu identificasse a necessidade que era, é e se mantém e o parecer do CLAS foi nesse sentido... por muita necessidade que houvesse, eu tive muito medo de não prestar um serviço... não é de excelência, mas com o mínimo de conforto, com segurança, a mínima sensação de estar em casa. De não ter perdido tudo. Sim, porque é isso que as vítimas dizem, não é? Vocês não fazem atendimento, mas nós fazemos e o discurso delas é este. Então, esta minha insegurança levou-me a, por várias vezes, por email, pedir à CIG que cá viesse reunir-se comigo que eu queria mostrar a casa que selecionámos para arrendar. Que queria que me ajudassem e orientassem nos instrumentos do acolhimento, da articulação com a Linha 144, com a CIG, com tudo isso. Queria que me ajudasse. Porque não havia uma lei

---

---

que regulamentasse o acolhimento de emergência. Só havia para Casa Abrigo. Correcto? Sabe qual foi a resposta que eu tive? Primeiro, não tive. Durante muito-muito-muito tempo ninguém me respondeu. E quando me responderam foi para dizer que este distrito é longe e que não era possível virem cá. Eu, naquele momento, chorei. Posso dizer isso: chorei. Porque foi uma sensação de solidão tão grande, de uma falta de apoio tão grande, que é insustentável para quem quer fazer alguma coisa de jeito. Nós só queríamos que viessem cá. Não era quase um ano depois da casa estar aberta – sim, porque a casa abriu, não é? Eu tinha um projeto aprovado! – Tive que me deslocar a outros distritos com a mesma experiência para ver as das colegas e fazer mais ou menos igual. Para que depois não venham as vítimas dizer, como dizem (e muito bem!) que o sítio A é um hotel e que o sítio B é uma prisão. Porque a CIG e a Secretaria de Estado deveriam preocupar-se com isto. Não é só publicar requisitos mínimos. Isso não adianta nadinha se depois não forem aos locais e confirmarem com os vossos olhos se realmente a aplicação dos requisitos mínimos existe ou não. Porque o feedback que às vezes as vítimas nos dão é que o sítio A é um hotel e o sítio B é uma prisão. E eu fui ver algumas e também tenho essa consciência. Bom, eu abri a minha, o melhor que pude, o melhor que soube. Criei instrumentos o melhor que pude e o melhor que soube com a ajuda das colegas de outra resposta que foram incansáveis, mas não tinham que ser elas, no meu ponto de vista. Devia ter vindo alguém. As respostas são pagas com dinheiros públicos. Então ninguém vem ver como são gastos esses dinheiros públicos? No limite é disso que estamos a falar. Já que não se querem preocupar com as vítimas, preocupem-se com o dinheiro público. E é por este país não se preocupar com os dinheiros públicos que as coisas estão como estão – mas isso é outra conversa que não interessa para agora. Um ano depois, vieram então cá. Mas vieram cá por causa do que aconteceu no encontro. Sabem com quem vieram? Com a própria Presidente da CIG. A senhora Presidente começou por dizer que não valia a pena fingir que não havia um elefante branco na sala. E era bem grande, posso-lhe dizer. Pronto, nessa reunião, muito esclarecedora, mas com muito pouco posto em prática – as coisas continuam na mesma e tanto continuam na mesma que a casa fechou. Nessa reunião eu pedi-lhes para irem ver o Centro de Acolhimento de Emergência. Eu pedi-lhes para verem os instrumentos que fazem parte do processo individual de cada vítima para validarem. Um ano depois. Mas eu continuo a pedir ajuda, porque não sou supassumo de nada. Um ano depois. Isto, assim, posso dizer – volto a dizer – nunca estivemos tão bem em matéria de dinheiro. Em matéria

---

---

de equipa técnica eu, no meu caso, tenho 3 pessoas. E vou ter mais um estágio profissional. Fantástico. Nunca estivemos tão mal em matéria de organização, de comunicação, supervisão, apoio, nunca. E isto é, pode ter a certeza, partilhado por todas as entidades de primeira geração: porque todas nós sentimos o mesmo. A coqueluche, neste momento, são os gabinetes de 2ª geração. Nada contra – volto a dizer – a mim não me causam qualquer estorvo, antes pelo contrário. A mim não me causam qualquer prurido, antes pelo contrário. O que eu não posso aceitar é que se criem instituições de primeira linha e de segunda linha. Isso é que não. Isso não aceito. Porque quem as paga somos nós, técnicos que estamos no terreno, e são as vítimas que chegam a um concelho e a Assistente Social, coitadinha, questiona: então onde vive? E ela: aqui na Vila. Então tem que ir àquele Núcleo. E a senhora, onde vive? Ah, eu vivo noutra freguesia. Então vai ao outro! A sério? A sério? Não! Esta é a minha realidade. Depois eu também acho que nós, técnicos, nós NAV deveríamos ter outra atitude. E eu, em tempos, tentei sensibilizar as colegas para agendarmos uma reunião todas. Porque ir lá eu, não vai ter impacto nenhum. Se for eu e mais 3, e com os Presidentes das instituições, já poderá fazer mais alguma coisa. Eu até dispensava os Presidentes das instituições. Eu não ia lá só como Técnica de Apoio à Vítima. Ia lá a título individual como cidadã de direito da democracia onde vivo. Eu posso questionar e confrontar quem a mim me apetece. Nós somos Técnicas de Apoio à Vítima, mas também cidadãs de um país democrático, deveríamos ser ouvidas. Não é pela Secretária de Estado. É pela CIG! Não é pela CIG? É por um Ministro qualquer. Porque depois, na altura de cobrar, aparecem os Ministros todos. Que eu volto a dizer: uma das vítimas que eu tive que despachar por causa de me terem fechado a casa... não foi por eu ter fechado. Foi por me terem fechado a casa. Porque ela podia não ter sido fechada. Essa pessoa reclamou e muito bem. Qual vai ser o tratamento dessa reclamação? Qual vai ser? Porque a mim só me foi perguntado o que é que eu tinha a dizer sobre o assunto. Nem sequer me foi dito, que eu acho mais grave, o conteúdo da reclamação. A mim só me foi dito: fulana tal e tal e tal e tal enviou uma carta ao Ministro tal e tal e tal a queixar-se dos serviços prestados pela casa. Venho, por este meio pedir esclarecimento urgente, saber se a pessoa foi, ou não, acolhida por vocês, em que período e um relatório consubstanciado da intervenção. Sem me dar conhecimento do teor da reclamação. Eu respondi, independentemente do teor da reclamação. Mas, e agora? Qual vai ser o tratamento dado à reclamação? Porque eles têm tudo: têm a reclamação da vítima e a minha fundamentação. Qual vai ser o tratamento

---

---

dado? E qual vai ser o feedback que me vai ser dado? Eu sei o que ela reclamou. Porque ela tinha toda a legitimidade para reclamar. Ela teve que ser acolhida numa pensão com duas filhas menores e teve que vir comer aqui ao nosso refeitório que era tudo aquilo que nós, há anos atrás, dizíamos que não eram respostas adequadas para as vítimas, correcto? E, por isso, foram criadas Casas Abrigo e Centros de Acolhimento de Emergência. Isso é a utopia. O que, teoricamente, seria o melhor. Não podemos depender só e apenas do apoio público e o Portugal 2020 veio dar-nos essas lufadas de ar fresco, outros projetos financiados viram dar-nos essa lufada de ar fresco, vamos ver agora se as autarquias, com a delegação de competências e consequente reforço financeiro também nos vem dar essa lufada de ar fresco para não depender só, ou maioritariamente, do apoio público. Vão safar-se quem tem relações privilegiadas com o poder local. É o que se anda a fazer há algum tempo: privilegiar umas em detrimento de outras. Claro e óbvio que nós não deveríamos depender totalmente do poder público. Claro que não. Porque estamos condicionados por causa disso. Primeiro estamos condicionados ao montante. Depois estamos condicionados ao pagamento. Este Núcleo, por exemplo, em 2018 não recebeu qualquer verba da SEAPI ou da SECI. Só recebemos em janeiro de 2019 porque dizem que houve um lapso. Mas nós recebemos uma carta de compromisso em agosto, a dizer que íamos receber. Muito bem. Agora há uma novidade: nós, núcleos, temos acordos atípicos com a Segurança Social de onde recebemos os tais 12000€ que agora foram subindo. Este núcleo deve estar com 13000€, por aí. No outro dia fomos chamados à Segurança Social a dizer que iam rever o nosso acordo. E que, em vez de recebermos os 13000€, íamos passar a receber o que as contas davam para 20 utentes e íamos passar a receber 38000€. E eu, ui... que isto é véspera de eleições ou não sei o que se está a passar. Há aqui qualquer coisa que eu não estou a perceber. De repente, passamos a receber tanto dinheiro? Vim para casa e esta minha cabeça que também tem algum grau de perversidade, começou a pensar: eles vão extinguir a SECI. E o que nos dão de 25000€ mais os 13000€ que nos dão da Segurança Social dá os tais 38000€. Portanto a secretaria de Estado vai deixar, de certeza absoluta – que Deus nosso senhor não me castigue - de financiar. Vai passar a ser a Segurança Social a financiar tudo. Porque não é possível de outra maneira. Não acredito que a Segurança Social dê 38000€ e a Secretaria de Estado mais 25000€. Ora, para nós, vou dizer: então melhor! Porque a Segurança Social paga a horas, coisa que a Secretaria de Estado nem sempre fez. Pronto, mas isto é mais do mesmo: deixamos

---

	<p>de ser pagos pelos Jogos Sociais e passamos a ser pagos pela Segurança Social. Neste distrito já estão a rever o protocolo, já enviámos os documentos que nos pediram... maravilha. Perfeito. Como lhe digo: neste momento, não é por falta de financiamento. Este, mais os projetos. Porque, obviamente, o grosso vem do projeto. Nós tivemos 3 candidaturas ao Portugal 2020 nos últimos 2 anos. Tivemos uma 3.15, uma 3.16, 3.17. Estamos a falar de 260 000€ no total. Eu agora fiz mais duas candidaturas para mais 400 000€ para o espaço temporal de 36 meses. Portanto, já não há falta de dinheiro. Já houve. Já houve muito poucos recursos em que, no início, o meu carro pessoal circulava muito por estas estradas. O meu telemóvel pessoal fazia muitas chamadas. De repente, o Governo Civil disponibilizou um carro, o Governo Civil pagava um telemóvel, depois passou para a Secretaria Geral do MAI. Depois, passei para a IPSS que, com um projeto, comprou um carro. Que a Secretaria de Estado deu outro carro... agora, entretanto, com os projetos foram-se contratando os Recursos Humanos... excelente. O que precisávamos agora mesmo era de uma mudança política. Isso é que nós precisamos. Tenho fortes expectativas em outubro e só espero que, de facto, haja uma mudança. Porque estamos muito mal. Estamos muito mal. O país está dividido, os territórios estão divididos. E não estão bem divididos no sentido das coisas correrem bem. As coisas não funcionam bem. Cada um trabalha para seu lado. Uma Rede Nacional de Apoio à Vítima que se queria interligada, parceira, isso não existe. Aqui no distrito não existe e há outros distritos em que também não existe. E eu acho que isto não beneficia em nada as vítimas, que são as pessoas para quem nós trabalhamos e que foram a origem dos Núcleos, foram a origem dos Gabinetes...isto diz-nos muitas coisas.</p>
<p><b>dentro da sua organização, na relação com os serviços/entidades de parceria,</b></p>	
<p><b>ao nível da política pública?</b></p>	
<p><b>Como perspetiva o seu grau de autonomia para, no quotidiano profissional, incorpora novas metodologias, conhecimentos, dinâmicas, entre outras?</b></p>	
<p><b>Política Pública</b></p>	
<p><b>Que vantagens e desvantagens identifica no facto dos Núcleos de Atendimento a Vítimas</b></p>	

<p><b>estarem a ser geridos por Organizações da Sociedade Civil?</b></p>	
<p><b>Quais foram, na sua opinião, as maiores conquistas em matéria de prevenção e proteção a vítimas de violência doméstica desde que iniciou o seu trabalho nesta área?</b></p>	<p>Obviamente que este decreto regulamentar 2/2018, juntamente com o outro que é o despacho 6835/2018 e o 1479/2019 vieram regulamentar, homogeneizar, criar instrumentos – pelo menos em teoria porque eu ver-ver-ver, ainda não vi nenhum. Continuamos a trabalhar com os nossos. Cada um trabalha com os seus. Mas, pronto. Há uma luz orientadora, tipo a estrelinha quando Jesus nasceu que guiou os Reis Magos. Pronto. Há esta luz agora que nos está a guiar para um final, seja ele qual for. E isto veio, sobretudo se avançar com aquilo que eu li deste último Conselho de Ministros de reforçar os Gabinetes de Apoio nos DIAP, criar uma linha urgente de reação local nas primeiras 72 horas após a queixa e ir conquistando mais terreno em matérias de ações de sensibilização na comunidade, localmente descentralizadas, envolvendo as parcerias para a prevenção. Estou convencida de que as próximas gerações vão beneficiar do nosso trabalho: na desconstrução, na desmistificação, na mudança de mentalidade e, enquanto não conseguirmos essa mudança de mentalidade, a atuação rápida, desburocratizada, eficaz e com respostas diversificadas nos vários territórios, apoia quem tem o problema.</p>
<p><b>Que medidas faltam concretizar, a nível local e a nível nacional, para tornar mais eficiente a intervenção na área da violência doméstica e de género?</b></p>	<p>Falta um diálogo próximo entre quem decide e entre quem operacionaliza. Falta fazermos, por exemplo, um grupo parlamentar em que mais instituições tivessem presentes e representadas e não apenas aquelas que disse: UMAR, APAV e AMCV. Que fossem buscar os núcleos, por exemplo, porque estamos em territórios que essa gente não está e, portanto, desconhece algumas coisas e poderemos também participar na elaboração de uma estratégia nacional. Eu não fui ouvida e acho que as minhas colegas também não, a não ser esse grupo parlamentar. É o que falta. Porque, no litoral, como as instituições estão mais perto dos centros de decisão, é mais fácil trabalhar. Tem constrangimentos de outra ordem: em termos de parcerias, em termos de trabalho rápido e fácil, é mais difícil trabalhar nos grandes centros do que nos meios pequenos. Porém o estar próximo dos centros de poder dá-nos uma maior facilidade de operacionalizar. E eu vou dar um exemplo muito concreto: estou convencida de que neste momento a instituição que mais facilmente trabalha e tem tudo à sua disposição é o Plano I. É uma bandeira. E, no outro dia, tive esta conversa: estou convencida de que, neste momento, é a instituição que mais tem, que melhor tem, e que mais dialoga com quem decide. Nada contra. Também acho que a comunidade LGBTI deve ser apoiada. Sem nunca nos esquecermos do resto do mundo. Cada um abana a bandeira que quer. Mas não podem é</p>

	deixar cair as outras. Porque depois, as que se deixam cair, começam a acumular dificuldades e para conseguirmos fazer um trabalho, deixamos de conseguir fazer o outro. Pronto, é só isto. É que já não chega que isto seja assim, mas acredite que é ainda pior quando isto é notório e não são eles a dar no monte – é o monte a dar neles.
<b>Outros</b>	
<b>Alguma questão que não tenha sido feita e que é importante refletir?</b>	Acho que depois gostaria de ver as conclusões do seu estudo e o impacto que essas conclusões possam ter nos poderes públicos. Se alguém me quiser ouvir, eu falo. O problema é quando não nos querem ouvir. Não nos dão voz.

## 6. ANÁLISE DO CONTEÚDO

### 1. TERRITÓRIO

#### a. Recursos anteriores à existência no NAV

Existência de Intervenção integrada noutros projetos/valências não especializados na área da Violência Doméstica	E1; E2; E3; E4; E5; E7; E9; E10
Atendimento por técnicos não-especializados	E2; E3; E5; E7
Inexistência de respostas na área da Violência Doméstica	E6; E8
Serviços de <i>ação social da Câmara</i>	E5
Linha 144 – linha de emergência	E9
Protocolo entre a Segurança Social e o Governo Civil	E9
Escassez de respostas sociais	E3

### CONTEXTO SOCIAL

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento social da VMVD e respostas especializadas

#### FRASES ILUSTRATIVAS

Não havia divulgação ao nível da Violência Doméstica, nem sensibilização. Era um deserto. (E6)

aqui no distrito não havia qualquer resposta para vítimas de violência doméstica. (E8)

**OCORRÊNCIAS** – E6; E8

### ATENDIMENTO ESPECIALIZADO

**ANÁLISE TEMÁTICA** – Intervenção integrada noutros projetos/valências não especializados na área da VMVD

#### FRASES ILUSTRATIVAS

*A situação era assegurada pelos técnicos da Segurança Social que faziam a prestação do atendimento. Era assegurado, muitas vezes, sem existirem as qualificações, sem terem formação nessa área...* (E2)

*Antes disso também existia já a linha 144 – linha de emergência – de que, por acaso, eu já fazia parte antes da abertura do núcleo.* (E3)

*basicamente, existia a Segurança Social, as Forças de Segurança – GNR, PSP e a ação social da Câmara. As vítimas não tinham atendimento especializado nem específico enquanto vítimas. (E5)*

*penso que já estava implementado o NIAVE da GNR e a PSP tinha também uma equipa de apoio específico. (E9)*

*Existiam apenas as Forças de Segurança para rececionar as queixas e ponto. (E10)*

*Foi uma espécie de protocolo entre a Segurança Social e o Governo Civil em 2006 e o que é que eles criaram? Criaram isto: sempre que ia uma vítima de Violência Doméstica ao Governo Civil, embora quase nenhuma tivesse essa informação, o Governo Civil atendia a pessoa. Supostamente para lhe dar um tratamento especializado. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** - E1; E2; E3; E5; E6 E7; E9; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Intervenção especializada na área da VMVD

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*existia um gabinete que (...) funcionava enquanto havia estágios curriculares – entre outubro e maio/junho. Depois fechava. Funcionava apenas com estagiários. Eram eles que faziam os atendimentos a vítimas de violência doméstica. (E4)*

*Temos a resposta de Casa Abrigo desde 2000. Entre 2000 e 2007, nós trabalhávamos na área da Violência Doméstica e sem financiamento ou nada muito estruturado, tínhamos que fazer atendimento. Porque existiam situações que não eram de Casa Abrigo que precisavam de atendimento e que no iam batendo à porta. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E4, E5,

**ANÁLISE TEMÁTICA** - Formação técnica na área da Violência Doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS**

**OCORRÊNCIAS** – E1

**Recursos insuficientes**

**ANÁLISE TEMÁTICA** - Escassez de recursos

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*a própria técnica sentia que estava um pouco sozinha. (E1)*

se agora há escassez de resposta adequada para aquilo que as pessoas necessitam e o pouco envolvimento da rede familiar, de amigos e de vizinhança, nessa altura era muito pior, tendo em conta os mitos e as crenças que existiam. (E3)

**OCORRÊNCIAS** - E1; E3; E6

### **ATENDIMENTO NÃO-ESPECIALIZADO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de preparação de públicos estratégicos para trabalhar com a temática

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*vivia numa vila em que havia várias situações de violência doméstica de pessoas que eu conhecia, que iam à GNR e que a GNR respondia: lamento, mas isso é um crime particular. Não podemos fazer nada. (E6)*

*As pessoas recorriam ao Procurador porque as situações envolviam pessoas vulneráveis como idosos ou crianças e o Procurador respondia: são situações familiares. Não temos que nos meter nisso. (E6)*

*As pessoas viviam situações de horror e nenhuma resposta dava proteção numa situação de aflição extrema. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** – E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Atendimento realizado por técnicos não especializados

**FRASES ILUSTRATIVAS** *A situação era assegurada pelos técnicos da Segurança Social que faziam a prestação do atendimento. Era assegurado, muitas vezes, sem existirem as qualificações, sem terem formação nessa área... (E2)*

*basicamente, existia a Segurança Social, as Forças de Segurança – GNR, PSP e a ação social da Câmara. As vítimas não tinham atendimento especializado nem específico enquanto vítimas. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E3; E5; E7

### **AUSÊNCIA DE RESPOSTAS**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Inexistência de respostas

**FRASES ILUSTRATIVAS** *aqui no distrito não havia qualquer resposta para vítimas de violência doméstica. (E8)*

**OCORRÊNCIAS E8**

b. **Recetividade das entidades parceiras à constituição do NAV**

Cooperação	E2; E3; E7; E8; E10
Reconhecimento da necessidade de intervenção específica no território	E1; E3; E4; E5
Evitamento de contacto com a entidade	E3; E4; E6
Utilização abusiva da resposta	E2
Falta de reconhecimento de legitimidade de alguns parceiros	E3
Resistência e oposição à intervenção	E7

**ACOLHIMENTO POSITIVO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento da intervenção específica no território

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Qual foi a principal diferença que eu senti? Foi, fundamentalmente, no reconhecimento. (E1)*

*As entidades viram este projeto com agrado. Como um ponto de apoio. (E3)*

*Nessa altura todos acharam que era uma resposta que fazia falta no concelho, no distrito. Foi positiva (E4)*

*A resposta foi bem vista e constituiu um recurso que os parceiros facilmente entenderam como útil. (E5)*

*Viram que esta resposta era uma mais-valia para a comunidade. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E3; E4; E5; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Expectativa de resolução de todas as situações

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Era como se viesse o bombeiro que vinha apagar os fogos. Ainda bem que existia uma resposta. Bastava dizerem a palavra violência que as pessoas encaminhavam automaticamente para o NAV. Até podia não ser uma situação de*

*violência doméstica, mas o caso ia lá ter. Parecia que tínhamos ali a solução milagrosa.*

(E2)

## **OCORRÊNCIAS E2**

### **ANÁLISE TEMÁTICA** Cooperação

**FRASES ILUSTRATIVAS** *estava sozinha no distrito e lembro-me de, quando apresentei esta situação aos parceiros, estes diziam: “nós temos que ajudá-la. Sozinha é impossível para um distrito.”.* (E2)

*Cada um foi dando o que tinha.* (E3)

*Talvez inicialmente com uma base mais assistencialista, mas todas as entidades envolvidas na parceria formal (e também algumas outras) tentava ajudar da forma que conseguiam: ou com vestuário, ou com alimentação, com alojamento ou transporte, todas contribuía.* (E3)

*Aí tinha sempre o apoio da GNR. Os colegas faziam sempre os transportes comigo. Íamos de norte a sul do país* (E3)

*Muito positiva. Eu recordo-me que toda a gente estava disponível para ajudar.* (E8)

*obviamente as forças de segurança olharam para isto como um apoio para as vítimas, mas também para o trabalho deles. Algum acompanhamento técnico, alguma articulação, algum aconselhamento, alguma supervisão, porque eles também, na altura, estavam a começar.* (E10)

## **OCORRÊNCIAS E2; E3; E7; E8; E10**

### **ANÁLISE TEMÁTICA** Procura de informações e consultoria

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Ao início existiam muitos serviços e entidades que ligavam para nós só para saber o que é que nós fazíamos. O que é eu nós tínhamos disponível.* (E3)

*muitas chamadas eram de entidades para saber o que podiam fazer com determinada situação e quais seriam os passos a seguir.* (E3)

## **OCORRÊNCIAS E3**

## **ACOLHIMENTO NEGATIVO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de reconhecimento de legitimidade para a intervenção

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Fizeram-nos sentir que estávamos num patamar um bocadinho diferente (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3

**ANÁLISE TEMÁTICA** Evitamento

**FRASES ILUSTRATIVAS** *atendendo a que a violência doméstica é um tema tabu em que não se falava, existiam também entidades que evitavam estar em contacto connosco. Até mesmo quando contactávamos as escolas para ir fazer uma sessão de divulgação ou de sensibilização, a resposta, muitas vezes era a de que a temática não tinha nada a ver com eles. Porque lá não acontecia. (E3)*

*Nós tivemos que fazer uma grande insistência com os parceiros porque todos achavam muito bem mas, depois, ninguém fazia encaminhamentos para nós. Ninguém informava da nossa existência (E4)*

*Na altura andámos atrás dos parceiros. Eu e a técnica da Segurança Social. Agendámos reuniões com os responsáveis de cada uma das entidades parceiras. Inicialmente, fomos recebidas com um “sim-sim, claro”. Havia alguma importância demonstrada. Havia aparente interesse em fazerem parte da parceria, mas era uma relação ainda bastante distante e algo fria, com esses parceiros (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E4; E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Resistência/Oposição

**FRASES ILUSTRATIVAS** *houve uma resistência muito grande à resposta. Eu acredito que isto também tenha muito a ver com o território. Este distrito e a capital de distrito em particular são muito resistentes à mudança. Tem a ver com questões históricas e culturais. (E7)*

*o mais difícil foi, de facto, toda a rede institucional. Eu senti isso na pele. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E7

c. **Reação da comunidade à constituição do NAV**

Tema tabu	E2; E3; E4; E7; E10
-----------	---------------------

Falta de procura por desconhecimento da resposta	E1; E5; E8
Apoio das entidades parceiras	E1; E2; E3
Aceitação da resposta	E6; E9
Desconfiança	E3; E7

## POUCA PROCURA...

### ...POR DESCONHECIMENTO

**ANÁLISE TEMÁTICA** Desconhecimento da resposta

**FRASES ILUSTRATIVAS** *as pessoas tinham alguma dificuldade em reconhecer a resposta.*

(E1)

*Eu acho que a população não sentiu nada muito diferente, embora a população, de uma forma geral, saiba da existência da APAV e pouco mais. Até hoje. (...) Em termos de resposta de atendimento, as pessoas não reconhecem como sendo um NAV. Ainda hoje – 10 anos depois. (E5)*

*nós ao início, colocámos um anúncio no jornal a divulgar o centro de atendimento a vítimas de violência doméstica. Porque as pessoas desconheciam. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E5; E8

### ... POR CONTEXTO SOCIAL

**ANÁLISE TEMÁTICA** Violência Doméstica como tema tabu

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Notava-se que havia alguma resistência, sobretudo em ações de sensibilização em meios mais pequenos. Ainda era um tabu tocar nestes assuntos. (E2)*

*O casamento era para a vida. Entre marido e mulher não se mete a colher. (E3)*

*a população era maioritariamente da cidade. Também das aldeias aqui mais perto. (...)Acho que nos outros locais ainda há muitas questões enraizadas. Questões culturais. (E4)*

*É um assunto que se percebe que é um bocadinho tabu. (E7)*

*Era uma coisa muito privada, muito pontual e não havia esta visão social e cultural do fenómeno. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E3; E4; E7; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Desconfiança

## FRASES ILUSTRATIVAS

*inicialmente, foi de grande estranheza. (E3)*

*“Mas então o que é que se passa? Não me digam que nesta cidade existe assim tantos casos de Violência Doméstica...”. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E7

## PROCURA DO SERVIÇO...

### ... ATRAVÉS DAS ENTIDADES PARCEIRAS

**ANÁLISE TEMÁTICA** Participação das entidades como motor para a participação das pessoas

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Da comunidade no geral, não se notou logo uma reação. Eram mais as entidades a encaminhar do que as pessoas a procurar por iniciativa própria. (E2)*  
*Depois, cada vez mais, houve uma desmistificação da problemática, os serviços estavam mais abertos a estas questões e isso, de alguma forma, passou também para a população. (E3)*

as pessoas que vinham ter connosco por referenciação dessas tais entidades que faziam parte do protocolo e outras começaram elas próprias a procurar-nos de maneira espontânea. Podia até haver uma indicação de outra entidade, mas era as pessoas que vinham sem estarem referenciadas previamente. (E1)

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E3

## REAÇÃO DA POPULAÇÃO

**ANÁLISE TEMÁTICA** Bom acolhimento

### FRASES ILUSTRATIVAS

*as pessoas até ficavam admiradas pelo facto de as ajudarmos em tudo. (E6)*

*Até me recordo que muitas das pessoas que atendi nos primeiros tempos regressavam mais tarde com aquela manifestação de agradecimento por termos feito a diferença na vida delas. (E6)*

*Lembro-me de ter situações destas em que as pessoas apareciam lá com galinhas e ovos para manifestarem o seu agradecimento. (E6)*

*foi boa. Muito boa. Foi excelente. (E9)*

## OCORRÊNCIAS E6; E9

### d. Recursos existentes para resposta à emergência aquando da constituição do NAV

Acolhimento de emergência em hotéis, pensões ou respostas de acolhimento não especializadas	E1; E2; E3; E5; E6; E7; E8; E10
Inexistência do serviço de transporte de vítimas de violência doméstica	E2; E4; E5; E7; E8; E9
Recurso aos serviços de zona/parceiros para suprir necessidades básicas	E3; E4; E6; E7; E8; E10
Equipa técnica especializada	E1; E3; E5
Inexistência de um Guia de Recursos formal	E1; E7; E8
Número insuficiente de recursos humanos	E2; E4
Dificuldade em planear e refletir sobre a intervenção	E2; E3
Recurso às valências internas da entidade para suprir necessidades básicas.	E5
Encaminhamento para a Linha de Emergência Social	E8
Primado da institucionalização	E1
Vítimas ficavam em casa a aguardar vaga em Casa Abrigo	E6
Recursos insuficientes	E4

## EQUIPA TÉCNICA

**ANÁLISE TEMÁTICA** Equipa técnica especializada

**FRASES ILUSTRATIVAS** *nossa equipa, com formação já especializada nesta área: apoio a nível psicológico, apoio a nível social (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E3; E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Recursos Humanos em número insuficiente

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*apesar de saberem que existiam poucos recursos – uma técnica para um distrito – os encaminhamentos eram uma loucura. (E2)*

*O facto de estarmos afastados cerca de 60 km fez com que eu estivesse muito tempo esquecida. (...) Existiram alturas em que até me esquecia de que tinha uma entidade patronal (E4)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E4

## **INTERVENÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Primado da institucionalização

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Há 10 anos tínhamos aqui muito uma cultura de encaminhamento urgente para Casa Abrigo. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Dificuldade em planear e refletir sobre a intervenção

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*eu andava, basicamente, a apagar fogos. (E2)*

*Na altura íamos... e depois logo se via (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E3

**ANÁLISE TEMÁTICA** Acolhimento de emergência em hotéis, pensões ou respostas de acolhimento não-especializadas

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*as pessoas eram acolhidas em hotéis e pensões com as quais havia protocolo. (E1)*

*Se não fosse possível manter as pessoas aqui, na altura chegou a acontecer nós procurarmos alternativas utilizando um budget que eles tinham na altura e conseguíamos acolhê-las dentro desse budget, fora desta localidade.*

*Isto era tudo sustentado numa grande boa vontade. (E1)*

*Portanto, ficavam muito tempo sozinhas, havia a hipótese de serem muito mais facilmente reconhecidas por um conhecido ou familiar da pessoa que as estava a agredir e eu lembro-me que na altura íamos de manhã, ao almoço e à tarde visitar as pessoas e trabalhar com elas mas, de facto, para todos os efeitos, a pessoa estava num espaço público (E1)*

*se eu não conseguisse vaga em Instituição, a utente tinha de ficar em pensão, nalgumas vezes num Centro de Alojamento Temporário, às vezes, no Hospital. (E2)*

*Não existiam vagas de emergência. (E3)*

*situações mais pontuais em que havia crianças e foi numa época em que todas as pensões estavam cheias, e consegui articular com uma entidade que acolhia crianças e jovens e, então, consegui que ficasse lá por uma ou duas noites, aquela mãe com as crianças... (E3)*

*da relação que se estabelecia com as pessoas e as entidades que, muitas vezes “davam o jeito” porque não tinham qualquer obrigação (e até legitimidade) para acolher aquelas pessoas. (E3)*

*nos sem abrigo, colocámos inicialmente porque, por protocolo, existiam vagas disponíveis para vítimas de violência doméstica (apesar de ser um bocadinho contra a minha maneira de ver as coisas porque não era o local adequado) (E3)*

*Se havia necessidade de saída para Casa Abrigo – como nós temos uma Casa Abrigo - e se houvesse vaga, nós contornávamos um bocadinho e acolhíamos a pessoa nesse dia.*

*Quando não era possível, as pessoas iam para pensão (E5)*

*eram pessoas que não tinham qualquer tipo de preparação técnica. Mas acabavam por perceber: primeiro quem nós eramos: porque nossa entidade sempre foi conotada por trabalhar com violência doméstica ou com os drogados e, uma senhora cheia de filhos, à partida, drogada não era. Portanto era vítima de violência doméstica, por muito que não se dissesse (E5)*

*Não havia Casa Abrigo, não havia Centro de Emergência, havia apenas uma instituição que é um centro de acolhimento para todas as problemáticas, com pouquíssimas vagas e que dá resposta a um distrito inteiro. E estava sempre cheio. Quando aparecia alguma vítima de violência doméstica (também como resultado das ações de sensibilização junto das escolas, das forças de segurança, dos Centros de Saúde...) e era preciso acolher, a pessoa ficava na pensão. (E6)*

*as pessoas faziam a refeição e estavam ali um fim-de-semana inteiro à mercê dos olhares (E6)*

*eu ligava para todas as Casas Abrigo a tentar que me acolhessem aquela pessoa no imediato. Só que nenhuma acolhia. (E6)*

*A Segurança Social em conjunto connosco, conseguia a pensão mais barata (porque através da Segurança Social era sempre o que era mais reles) e encaminhávamos para uma pensão. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E3; E5; E6; E7; E8; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Vítimas ficavam em casa a aguardar vaga em Casa Abrigo

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*quando pessoas vítimas apareciam, se programava a saída para quando houvesse vaga em casa abrigo. Até lá, ficavam em casa. E a pessoa aguardava em casa (e, às vezes, em situações difícilimas), pela resposta das casas abrigo. (...) E porque é que não se tentava logo a pensão? Porque a Segurança Social pagava a pensão e queria evitar ao máximo os custos. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Insegurança na intervenção

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Nós fazíamos uma avaliação da situação e, nessa altura, eu sentia que as vítimas tinham mais certezas do que queriam para elas. Porque na altura também não sabíamos tão bem o que era melhor para ela. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E8

**RECURSOS**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Ausência de um Guia de Recursos formal

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Tínhamos uma listagem que não é igual à que há hoje, era uma listagem com muitas notinhas, com muitas indefinições, era uma listagem que era parte nossa, parte da Segurança Social (E1)*

*Com os casos que iam aparecendo, eu ia fazendo uma listinha. Depois era com base nessa listinha que eu dava a informação à Segurança Social. Foi tudo muito difícil (E7)*

*Pedimos ajuda a uma Casa Abrigo para nos enviar a lista das outras Casas Abrigo. E a Segurança Social também tinha uma. Juntámos as duas e criámos um livro. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E7; E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Inexistência do serviço de transporte de vítimas de violência doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*A nossa viatura era partilhada pelo resto das valências da instituição e, muitas vezes, nem esse recurso tínhamos. Muitas vezes tínhamos que pedir aos colegas das forças de segurança se podiam levar a pessoa a uma pensão. (E2)*

*Outras vezes, as vítimas tinham que ir de transporte público. Nós tínhamos que ir levar à estação, por exemplo, telefonávamos à colega que ia acolher para que ela tentasse lá estar no destino. (E2)*

*Tivemos a necessidade, nessa altura, de um transporte e eles proporcionaram esse transporte. Mesmo com os constrangimentos todos que se conhecem, como a inexistência de seguro, por exemplo. (E4)*

*Às vezes pessoas que nunca tinham saído desta cidade, saírem num comboio (com a rede que conhecemos), onde tem que fazer várias trocas, algures para uma Casa Abrigo noutra zona do país, era complicado. E assustador. Para elas e para nós. (E5)*

*não havia transporte para as vítimas e isto era uma grande dificuldade quando a resposta era institucionalização (E5)*

*E quando eram aquelas situações até mais graves, quando não tínhamos carro, utilizava o meu. Que nem tinha cadeirinhas nem estava adaptado para crianças nem nada do género. (E7)*

*tínhamos que pedir também o transporte à Segurança Social. E ia sempre uma técnica acompanhar a vítima. Tanto à pensão como para Casa Abrigo. (E8)*

*Tínhamos uma interlocutora para a Violência Doméstica na Segurança Social para tratar das guias de transporte (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E4; E5; E7; E8; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Recurso aos serviços de zona/parceiros para suprir necessidades básicas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*se tínhamos que providenciar refeições, normalmente o que fazia era encaminhar a pessoa para os sem-abrigo ou mesmo ir eu à Santa Casa da Misericórdia, ou aos sem*

*abrigo com o tupperware buscar a refeição, levar para o serviço e, de alguma forma, passar ali o dia com a pessoa a tentar mobilizar recursos. (E3)*

*Quando havia necessidade de bens em emergência – comida, fraldas, roupas, recorríamos a outra instituição social. Uma dessas transferências para Casa Abrigo que precisámos de fazer, fomos numa carrinha grande da polícia, daquelas de 9 lugares, tivemos que ir pedir cadeiras emprestadas a outras instituições que trabalham com crianças e jovens porque eram 4 menores e todos precisavam de cadeiras. (E4)*

*porque me lembro da questão das refeições: eram asseguradas por um Lar que era da Segurança Social. Era um porto seguro: até que tivéssemos o transporte disponibilizado, aquele agregado ficava acolhido. (E7) E nem um Lar estava preparado também para dar resposta a estas situações. Então era o desenrasca. Se a Diretora Técnica do Lar me dissesse que não tinham Tupperwares, eu desenrascava os tupperwares. Ia buscá-los a casa. Era assim. E trazia alguns alimentos de casa. (E7)*

*A nível das refeições, como há aqui o centro de acolhimento que as fornece, nós levávamos tupperwares para ir buscar os alimentos. Depois deixávamos lá no quarto. (E8)*

*Era integrada num refeitório social do concelho, porque não há refeitórios sociais noutro concelho do distrito que não este. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E4; E7; E8; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Encaminhamento para a Linha de Emergência Social

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Agora se fosse depois das 17horas, o nosso trabalho era muito mais facilitado: 144. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Recurso às valências internas da entidade para suprir necessidades básicas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

**OCORRÊNCIAS** E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Direção socorria-se de contactos pessoais para assegurar intervenção

## FRASES ILUSTRATIVAS

### OCORRÊNCIAS E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Condições logísticas insuficientes

**FRASES ILUSTRATIVAS** *não tínhamos carro, não tínhamos telemóvel de serviço, os recursos eram muito baixos. Na altura, eu vinha trabalhar com internet paga por mim, o telemóvel de serviço era o meu telemóvel pessoal, portanto os recursos eram quase inexistentes: tínhamos uma técnica e uma sala. Mas tínhamos esta facilidade com a polícia (E4)*

### OCORRÊNCIAS E4

## 2. ENTIDADE

### a. Identificação da entidade

Existência de trabalho prévio na área da violência doméstica	E1; E2; E4; E5; E7; E8; E9
Indicação política	E1; E2
Questões orçamentais	E3; E6
Quantidade de respostas sociais que a entidade geria como fator primordial de selecção	E10
Única entidade que aceitou receber também a técnica da resposta	E7

## POR REFERENCIAÇÃO

**ANÁLISE TEMÁTICA** Indicação política

### FRASES ILUSTRATIVAS

*Creio que terá a ver com as relações políticas. Não sei se haverão relações pessoais mas, pelo menos, políticas (E1)*

*O convite partiu do Governo Civil e havia ali uma grande proximidade com essa entidade.*

(E2)

**OCORRÊNCIAS** E1; E2

### **POR EXPERIÊNCIA**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Existência de trabalho prévio na área da violência doméstica

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*de facto, até fazia sentido analisando o que existia no distrito: tínhamos a associação que já estava com este projeto desde 2006 – estamos a falar de uma margem de 4 anos*  
(E1)

*havia uma colega psicóloga que já tinha feito alguns atendimentos. Portanto a escolha do NAV foi a continuidade desse trabalho.* (E2)

*Uma vez que já trabalhava na área do apoio às vítimas de violência doméstica, foi convidada a ficar também com o centro de atendimento – e elas aceitaram.* (E4)

*E, naturalmente, já tínhamos que fazer atendimento. As pessoas vinham-nos bater à porta e nós não recusamos, por norma, resposta a ninguém – principalmente se for dentro das nossas áreas de intervenção. (...) a partir do momento em que a CIG começou a identificar esta necessidade, aqui, só faltava protocolar. Não houve qualquer ponderação política para esta escolha.* (E5)

*Pelo trabalho que estávamos a desenvolver porque já tínhamos dois projetos aprovados. Um para fazer ações de sensibilização nas escolas e outro para um levantamento sobre os maus-tratos que existiam em casa.* (E8)

*Tínhamos um projeto na área da violência doméstica e a entidade trabalhava há mais de 30 anos.* (E9)

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E4; E5; E7; E8; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Pela quantidade de respostas sociais de que dispunham

**FRASES ILUSTRATIVAS** *A entidade, a par com outra do concelho, era a única instituição com mais respostas sociais: desde creche, ama, centro de dia, centro de convívio e o refeitório social. Portanto, a avaliação feita pela Segurança Social foi a de que instituições nos oferecem mais recursos internos para conseguir abarcar mais uma desta dimensão e complexidade como é o atendimento às vítimas.* (E10)

## OCORRÊNCIAS E10

### POR ACEITAÇÃO DE CONDIÇÕES

**ANÁLISE TEMÁTICA** Questões orçamentais

#### FRASES ILUSTRATIVAS

*houve uma proposta por parte de outra entidade para que fosse um serviço prestado por eles. A ideia que tenho é a de que o orçamento apresentado era elevado e as entidades não tinham orçamento para suportar isso, e então foi feito este protocolo atípico com a Segurança Social com a verba de 12000€ por ano – bem mais baixo. O que era esperado era um técnico das Ciências Sociais a 100%. Foi uma questão financeira (E3)*

*a entidade foi sugerida pela Segurança Social por ser uma instituição séria, de confiança, que já tinha muita credibilidade e, para além de ser escolhida por essas características positivas, foi também a única (porque acho que foi também proposto a outras IPSS), que aceitou o desafio de criar uma resposta com uma verba de 1000€ mensais quando eles sabiam que isso não chegava nem para o salário de uma técnica. (E6)*

## OCORRÊNCIAS E3; E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Foi a única que aceitou receber também a técnica da resposta

**FRASES ILUSTRATIVAS** *creio que se colocaram algumas entidades em cima da mesa e foi esta, do que me contaram, que aceitou esta resposta e a técnica da resposta. (E7)*

## OCORRÊNCIAS E7

### b. Adaptação aos documentos orientadores da intervenção em matéria de VMVD

Adaptação contínua às exigências do trabalho na área da Violência Doméstica	E2; E4; E5; E10
Esforço exigido para uma resposta de âmbito distrital	E1; E2; E3; E10
Adequação do espaço de atendimento às exigências de intervenção em Violência Doméstica	E1; E2; E10

Projetos permitiram alavancar recursos para a conformação do NAV às necessidades	E9
Adaptação decorrente das exigências de adaptação aos vários mecanismos de financiamento	E1
Total abertura para a inovação	E6
Autonomia de funcionamento	E7
Recurso à parceria para suprir as necessidades específicas de intervenção na área da Violência Doméstica	E3

## CONFORMAÇÃO

**ANÁLISE TEMÁTICA** Adaptação das várias valências da entidade aos mecanismos/protocolos em função das exigências dos financiamentos

### FRASES ILUSTRATIVAS

*exigências dos vários projetos, tendo em conta que têm várias linhas de financiamento diferentes são, também, diferentes. Nesse sentido, não me lembro de ter sentido grandes dificuldades nessa adaptação (E1)*

### OCORRÊNCIAS E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Projetos alavancaram recursos para a conformação do NAV às necessidades

### FRASES ILUSTRATIVAS

*Tínhamos que ter aqueles recursos e, como tínhamos o projeto em funcionamento tínhamos mais facilidade em contratar técnicos. (E9)*

### OCORRÊNCIAS E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Adaptação contínua às exigências do trabalho na área da VMVD

### FRASES ILUSTRATIVAS

*Com o tempo, e com as dificuldades com que nos íamos deparando, a instituição foi abrindo. Foi crescendo. Eu acho que foi mesmo crescendo muito. Estou até a recordar-me de um acolhimento: eu ia com o carro completamente caracterizado. E coloquei esta questão à direção: não podia voltar para o terreno com as forças de segurança (porque*

*íamos mesmo à residência, por vezes) buscar as pessoas a casa com um carro com o nome da instituição. Foi difícil para a minha chefia compreender. (...) Só a título de exemplo, eu e a voluntária andámos a tapar símbolo da instituição com a roupa que tínhamos vestida. Esta situação, até para os/as técnicos/as implica algum risco. (E2)*

*com a adaptação dos parceiros e da população, fomos crescendo e a entidade também acompanhou esse crescimento. (E4)*

*Foi apenas uma continuação do nosso trabalho e uma adaptação corrente aos imperativos legais. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E4; E5; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Adequação do espaço de atendimento às exigências em VMVD

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*optámos pela Associação por ser um espaço mais discreto e que garantia melhores condições de confidencialidade. (E1)*

*recordo-me que existiam pessoas que faziam o atendimento sem privacidade, recordo-me das colegas estarem ao telefone, aparecer uma pessoa vítima e elas terem que atender, enfim. (E2)*

*No início, tinha que pedir à estagiária para sair da sala para eu poder atender. (E2)*

*E adaptou o edifício a um gabinete confidencial que hoje está plasmado nos requisitos mínimos que a CIG publicou mas que nós os fizemos desde 2009 (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Total abertura para a inovação

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Quando eu vim trabalhar para este projeto, recordo-me que o Presidente me disse isto: caso tenha alguma sugestão ou alguma ideia para nos metermos em algum projeto que lhe pareça estapafúrdia, diga-a sempre – porque nós estamos disponíveis para nos metermos em tudo e correremos riscos. (E6)*

*a partir do momento em que eles percebem a importância do que se está a tratar aqui com a criação desta resposta, eles depositaram total confiança nas nossas ideias, de tal forma que já era o próprio Presidente que nos incentivava a candidatar. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Autonomia de funcionamento

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*acolheram positivamente sem se meter muito na resposta, porque não tinham know how, mas acolheu-nos em termos do espaço físico e foi-nos permitindo fazer o nosso trabalho. Sem grandes intromissões. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E7

**Através do apoio das redes parceiras**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Recurso à parceria para suprir as necessidades específicas de intervenção na área da VMVD

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Isto é, a intervenção específica da entidade gestora deu-se em situações mais pontuais em que eu, na rede de parceiros, não me consegui “desenrascar” e tive necessidade de recorrer à entidade gestora (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3

**CONSTRANGIMENTOS**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Esforço exigido para uma resposta de âmbito distrital

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Nós assumimos uma resposta distrital. Nós tínhamos que dar resposta a nível distrital. Isso implicou muito mais deslocações, implicou um reforço das parcerias não só aqui no concelho de XXXXXX, mas também um reforço dessas parcerias a nível distrital. (E1)*

*Tínhamos que ir para vários concelhos do distrito – e alguns bem longe – e os gastos começavam a ser grandes: em viagens, em tempo que se passava fora... (E2)*

*a entidade não acompanhou estas necessidades. Não assumiu este acréscimo de trabalho e de esforço da equipa. Não investiu na equipa. (E3)*

*conseguimos adaptar tanto o edifício como os instrumentos, a base de dados e a própria logística que implica um atendimento distrital (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E3; E10

c. **Dificuldades sentidas enquanto profissional**

Dificuldade de conciliação entre a vida profissional e a vida privada	E1; E2; E4; E5; E7; E9;E10
Gerir stresse profissional	E1; E2; E3; E4; E5
Dificuldade de definir o que é uma intervenção de sucesso	E1; E4; E5
Gerir imprevisibilidade	E3; E5; E7
Dificuldade na sua gestão emocional	E8; E9
Gestão das expectativas da Vítimas	E1; E8
Falta de formação específica individual	E9
Dificuldade em lidar com a decisão da vítima	E9
Incompatibilidade com outras atividades	E2
Interferência nas relações pessoais	E8
Crescimento pessoal e profissional	E6

**NA INTERVENÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Definição do que é uma intervenção de sucesso

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Há aquela dificuldade clássica inerente ao trabalho neste contexto que é o de gerir a frustração e o facto de termos que estar constantemente a repensar o que é o sucesso nesta área. Porque o sucesso é o quê? As vítimas separarem-se? As pessoas deixarem de estar com quem as agride? Ou bastam as pequenas conquistas pessoais mesmo dentro da relação que lhes permite reduzir o impacto da violência? Medir se estamos a conseguir, de facto, fazer a diferença. (E1)*

*é preciso ir trabalhando a capacidade de gerir o facto das pessoas fazerem escolhas que as podem pôr em risco, ou mantê-las na situação de risco e há momentos em que isso é difícil de gerir. (E1)*

*sei que muito do que está previsto não vai funcionar. Sei o que é a prática. No fundo, estou a explicar uma coisa na qual não acredito. Sei que não funciona (E4)*

*Uma pessoa que vai para o Algarve e que chega lá à meia-noite, ou que está a vir, ou que acabou de chegar e está na Casa Abrigo, ou que eu deixei numa pensão, ou que até foi para casa mas com algum risco – ou até com risco elevado, mas que a pessoa decidiu voltar... isto é muito difícil de gerir a nível emocional. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E4; E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de formação específica

**FRASES ILUSTRATIVAS** A dificuldade que mais senti foi a falta de formação específica (E9)

**OCORRÊNCIAS** E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Dificuldade em lidar com a decisão da vítima

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Muitas vezes a vítima não quer sair. E essa é a minha preocupação maior: quando a avaliação de risco dá um nível elevadíssimo e nós até temos os recursos mas recusam. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E9

### **Gerir as expectativas das vítimas**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Procura de validação para a manutenção da relação

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Muitas vezes, pensam que o agressor vai mudar e isso faz com que, às vezes, elas não regressem. Pensam “ah eu fui lá e elas não me deram muita esperança para esta relação”. E, às vezes, isso reflete-se numa desvalorização deste Gabinete de atendimento às vítimas. Elas podem não vir mas passado algum tempo elas voltam novamente. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** dar segurança às vítimas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Lidamos com a situação ao mesmo tempo que estamos a prever o que se vai passar daí a uma semana ou no próximo mês, três meses, meio ano, um ano para conseguirmos estar à frente e tentar que a pessoa não seja apanhada de surpresa. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

## CONCILIAÇÃO ENTRE A VIDA PROFISSIONAL E A VIDA PRIVADA

### ANÁLISE TEMÁTICA

#### FRASES ILUSTRATIVAS

*nós estamos num contexto de risco. Diariamente. E, muitas vezes, para podermos dar resposta a situações de emergência, temos que comprometer a vida pessoal e o espaço dedicado à família (E1)*

*Estar nesta resposta exige muito de nós. Vestimos a camisola, gostamos muito do que fazemos, mas também abdicamos muito do nosso próprio tempo. (E2)*

*é tão difícil de organizar – principalmente quando não se tem retaguarda da família de origem, como é o meu caso, pronto. Basta o meu marido não poder que já se torna muito complicado. Muito difícil. (E2)*

*Também tenho os meus para cuidar (E2)*

*a gestão familiar também fica comprometida. E é especialmente difícil quando não temos rede de apoio, como é o caso. Sou eu e o meu marido – que é polícia e trabalha por turnos – a avançar. Já chegámos os dois a estar a trabalhar no mesmo caso, fora do horário de serviço. Um teve que abdicar de trabalhar para ir buscar a filha ao trabalho. Neste caso foi ele porque há mais policiais, e eu estou sozinha. (E4)*

*Estava aqui às 15.30h, aparecia-me uma senhora a dizer que não podia ir para casa e o que é que eu fazia? Enquanto TAV, é um trabalho quase 24/dia (E5)*

*E claro que, durante muito tempo, levei os problemas e as situações para casa (E9)*

*Quando se trabalha na emergência, quando se trabalha a crise, quando se trabalha com situações que não acontecem das 9h às 17.30h de 2ª a 6ª feira - e como muitas vezes não dá para deixar para o dia seguinte - conciliar a vida profissional com a pessoal e familiar não é, de todo, fácil. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E4; E5; E7; E9;E10

### ANÁLISE TEMÁTICA Gerir imprevisibilidade

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Diariamente, sabemos a hora a que entramos, mas nunca a hora de saída. Não sabemos se vamos almoçar ou não, não sabemos se podemos ir buscar os*

*nossos filhos à escola e tudo isso, em nós, tem um impacto muito grande o que se vai refletindo. (E3)*

*Eu até posso ter uma agenda programada com atendimentos e reuniões e, às tantas, tenho uma situação de emergência que me obriga a uma gestão da agenda. (...) Mas, recentrando, nós nunca sabemos o que nos espera e cada vez menos. (E7)*

*Conseguir desligar da roda viva que é trabalhar numa resposta de primeira linha. (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E5; E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Incompatibilidade com outras atividades

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*tinha um outro trabalho além deste do qual desisti (era um consultório privado). Claramente desisti do meu projeto porque não tinha forma de responder às duas coisas. Saía sempre muito tarde. (E2)*

*Eu, de facto, não consigo imaginar-me a complementar este emprego com o dar formação – que é uma coisa que adoro – ou também consultas privadas no meu consultório...não consigo. (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E2

d. **Vantagens de ser profissional desta área**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Crescimento pessoal e profissional

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Trabalhar nesta área permitiu-me todo um crescimento pessoal que, se calhar, a trabalhar noutra coisa qualquer nunca teria. E acho que tive até alguma transformação enquanto humana, enquanto pessoa. Não sou a mesma pessoa que era há 10 anos, seguramente. E acho que isso se deve não só às minhas vivências/experiências pessoais como, em parte, à minha vivência e experiência profissional. (E6)*  
*Não tive que deixar nada. E até digo mais: inscrevi-me numa licenciatura em enfermagem. (...) Portanto se as outras colegas deixaram, eu não deixei: só arranjei mais. (E6)*

*sou uma pessoa que se considera muito feliz e com muita sorte por ter vindo trabalhar para esta área. Foi uma das grades sortes, a juntar a outras, que tive na minha vida. E sou grata por isso. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E6

## **IMPACTO EMOCIONAL**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Impacto emocional

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*um dia chego a casa à noite e ouço gritos. Não era no meu prédio. Era noutro. Eu não conseguia identificar. Aquilo mexeu de tal forma comigo que eu liguei para a polícia. Mas a polícia também não poderia lá ir porque não conseguia identificar. Mas o que me revoltou é o facto de existirem pessoas que poderiam estar a viver perto daquele apartamento e não chamarem a polícia para parar aquela violência. E, no outro dia, estava a contar isto e chorei. É muito raro eu chorar nestas situações, mas não aguentei.* (E8)

*Também há a questão emocional. Não estava habituada a trabalhar com situações tão graves onde o homicídio poderia estar patente, onde havia um conjunto de fatores que me influenciaram. (...) Claro que continuo a sentir algum receio. Algum medo que aconteça alguma desgraça.* (E9)

**OCORRÊNCIAS** E8; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Interferência nas relações pessoais

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Tu vês uma situação de Violência Doméstica e ficas logo em alerta. Páras e vais lá. Nem dás a oportunidade. E tens várias discussões com os homens sobre essas situações, o que te leva a um desgaste emocional.* (E8)

*às vezes, emocio-me com os relatos que elas fazem. E, às vezes, revolto-me com as situações que oiço e tenho muitos pesadelos. Também sou um pouco mais desconfiada nas minhas relações pessoais.* (E8)

**OCORRÊNCIAS** E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Gerir stresse profissional

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Nós já temos a sobrecarga inerente ao nosso trabalho ao nível da exaustão a que estão sujeitos estes técnicos e ao nível de stress que é, só por si, bastante elevado. Se*

*somarmos a isso a rigidez a nível do horário, da presença física, torna-se ainda mais difícil. (E1)*

*Só depois de cá estar é que pensei: onde é que me vim meter? Isto é tanta coisa, não sei se vou conseguir dar conta disto tudo. (E2)*

*Porque isto é altamente desgastante. Não fecha às 17.30h. (E5)*

*Isso depois gera desmotivação, frustração e um sentimento de exaustão. De burnout. Nós já não conseguimos ver solução à vista. É muito trabalho, tendo em conta a equipa que é. Temos que andar em muitas frentes (E3)*

*Começamos a estar alerta tendo em conta a bagagem que vamos tendo. Olhando para nós e tentar proteger-nos. (E3)*

*senti-me uma grande mentirosa. Acho que estou a criar uma expectativa a uma pessoa que, ainda por cima, tem problemas de saúde, e que precisa de uma coisa positiva na vida dela, que no final não vai corresponder à realidade. A maior parte das vezes (ou pelo menos algumas vezes) é esse o sentimento que tenho a nível profissional (E4)*

*quanto mais respostas externas era necessário dar a uma vítima, mais difícil e ansiogénico era porque sabíamos que não íamos encontrar uma série dessas respostas. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E3; E4; E5

**e. Dificuldades sentidas dentro da organização**

Falta de reconhecimento da especificidade do trabalho	E2; E3; E4
Dimensão reduzida dos Recursos Humanos face ao volume de trabalho	E2; E5; E9
Necessidade de flexibilidade de procedimentos internos da organização	E1; E2
Necessidade de assegurar supervisão	E8; E10
Pouco suporte à resposta	E3; E7
Necessidade de promover formação	E2
Apoio incondicional da entidade	E10

## **DINÂMICA INTERNA DA ENTIDADE**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Necessidade de flexibilidade de procedimentos internos da organização

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*aquilo que pode ser mais difícil de gerir é a falta de flexibilidade e alguma dificuldade em compreender a especificidade do nosso trabalho. O nosso trabalho não se mede pelo número de atendimentos que fazemos. (E1)*

*E tudo isto exige muito do nosso tempo e da nossa disponibilidade e sentimos que pode não haver a sensibilidade suficiente para perceberem que nós podemos precisar, ao contrário do que acontece com outros projetos ou valências, de ter aqui uma maior flexibilidade para podermos fazer isso de forma mais tranquila. (E1)*

*O horário de trabalho da intervenção com vítimas de Violência doméstica era também muito diferenciado do das restantes valências (o nosso horário estendia-se , muitas das vezes, pelo fim da tarde e às vezes, à noite), e se tínhamos saído a horas tardias, muitas vezes saltando horas de almoço, o cansaço ia-se acumulando e existia alguma dificuldade em perceber o porquê de nós não conseguirmos estar à mesma hora de manhã que as restantes colegas, quando muitas das vezes, o nosso horário era (e continua a ser) muito mais extenso que o das outras valências (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento da especificidade do trabalho

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Às vezes sinto que têm noção de que fazemos muito, mas não tanto como na prática fazemos (...) gostamos que as pessoas tenham noção do trabalho que fazemos e o quanto isto nos exige – principalmente quando as funções são ainda muito mais do que inicialmente. (E2)*

*Efetivamente não existe o conhecimento concreto do que fazemos. O reconhecimento de palmadinhas nas coisas sempre se sentiu, mas o trabalho efetivo, as dificuldades diárias, não têm impacto. (E3)*

*É não terem noção do que é um centro de atendimento. Existe uma Casa Abrigo, onde as utentes estão 24 horas e não têm a menor noção do que é um centro de atendimento. Do que são as diligências que é preciso fazer no Centro de Atendimento. Porque elas não*

*têm essas incumbências. Por isso acham que eu sou sempre a que tem menos trabalho. Sou a que pode fazer algo suplementar porque tenho menos trabalho. E eu não consigo fazer com que compreendam o que é estar deste lado (E4)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E3; E4

## **RECURSOS HUMANOS**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Dimensão reduzida dos RH face ao volume de trabalho

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*os outros elementos não estão, de facto, afetos a 100%. Uns estão pela subvenção, outros por projetos – mas os projetos acabam e os objetivos mantêm-se. Por isso, quando vemos bem, estamos reduzidas a duas pessoas (E2)*

*A equipa que a organização define para trabalhar nesta área, é muito reduzida. (E5)*

*Se a escola precisa de nós, Vamos! Mesmo que não haja financiamento para isso. É o ADN da instituição. Não criando uma equipa para isto, é uma sobrecarga muito grande para os profissionais. (E5)*

*Precisávamos de mais técnicos. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E5; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Investimento em formação

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Proponho sempre a possibilidade deste crescendo, de continuar a usufruir de formação, aperfeiçoar os conhecimentos, dinâmicas... E tenho conseguido frequentar essas formações que sempre vão contribuindo para o crescimento profissional. Nem sempre disponho de apoio financeiro institucional para esse efeito. (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Necessidade de supervisão

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Mas eu sinto uma grande necessidade de falar sobre estas situações que, às vezes, são frustrações nossas e não há supervisão. E devia haver. (E8)*

*Enquanto pessoa e enquanto pessoa sozinha: não tinha supervisão, não tinha intervisão... portanto, enfim, não havia um partilhar com alguém as dificuldades, os dilemas e a legitimação de estar a fazer bem ou estar a fazer mal. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E8; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Pouco suporte à resposta

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*acho que a entidade deveria ter um envolvimento maior na resposta, na qualidade e no bem-estar da equipa. E não tem. Sempre apareceu feito – e nunca houve problemas. (E3)*

*Gostava de ter um acompanhamento do trabalho. Em termos da intervenção com as vítimas, tanto individual como grupal, em termos da intervenção que fazemos a nível da comunidade, em termos da intervenção que fazemos em profissionais, em termos de capacitação técnica. Faltam-nos momentos de monitorização técnica. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Apoio incondicional da entidade

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Temos 11 anos de trabalho. Portanto, muitas vezes me atravessei, muitas vezes tomei decisões e só informei à posteriori, mas sempre tive a sorte de aqui, localmente, ser defendida, ser compreendida e ser apoiada. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E10

f. **Aspetos positivos de pertença a uma parceria**

Segurança na intervenção	E3; E6; E7; E10
Necessidade de especialização da rede de parceria	E2; E4; E8
Facilidade de comunicação em rede	E1; E5
Formalização das parcerias enquanto fator de comprometimento	E1; E3
Abertura e disponibilidade das entidades	E5; E9
Dificuldade na mobilização e agilização de respostas sociais	E5; E10

Existência de pessoas de referência	E1
Dificuldade na nomeação e estabilidade do Ponto Focal	E1
Rotina de reuniões e encontros de discussão de caso	E1
Reconhecimento do trabalho da entidade	E8
Ausência de reconhecimento do trabalho da entidade	E4
Pouca receptividade das entidades parceiras aos protocolos na área da Violência Doméstica	E5
Encaminhamento de situações que não são de Violência Doméstica	E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Rotina de reuniões e encontros de discussão de caso

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Os encontros, anteriormente, iam acontecendo à medida das necessidades, quando os casos surgiam. E houve necessidade de adaptação porque havia a exigência de nos reunirmos com todos os parceiros pontualmente. (E1)*

**OCORRÊNCIAS E1**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Existência de pessoas de referência

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Essa foi uma relação que se foi construindo. E aquilo que nós consideramos absolutamente imprescindível é haver pessoas de referência. (E1)*

sentimos a necessidade de estabelecer pontos de contacto com as pessoas que estavam integradas nessas estruturas para podermos trabalhar de forma mais eficaz e mais célere. Sem estarmos dependentes de grandes protocolos, burocracias. Não estamos dependentes disso para fazermos o nosso trabalho porque tentamos ao máximo fomentar essas relações e esse trabalho de proximidade. (E1)

**OCORRÊNCIAS E1**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Comunicação em rede

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Já podemos dizer às pessoas “vai falar com a pessoa tal e a pessoa tal”. É completamente diferente. As próprias pessoas também sentem que, se ao longo do processo, houver*

*alguém que lhes soa próximo, quando percebem que as equipas se conhecem e há o cuidado de não as obrigar a contar sempre a mesma história, que quando chegam está já alguém preparada para as receber, isto faz toda a diferença. (E1)*

*Neste momento temos canal direto de comunicação de telemóvel pessoal da Procuradora que trata os casos da Violência Doméstica. Começou com o Procurador Coordenador a definir as regras. Quando esta Procuradora chegou, assumiu essa metodologia. A sensibilidade da pessoa também influencia a gestão do protocolo, naturalmente. Ela pode usá-lo mais ou menos. Mas o Procurador abriu este canal de comunicação direto ao Ministério Público que incluiu as Forças de Segurança. (E5)*

**OCORRÊNCIAS E1; E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Segurança na intervenção

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*A rede de parceria nunca me deixou na mão. Em situação nenhuma. (E3)*

*Há uma relação de entreaajuda e respeito. De união de esforços. Acho que funciona tudo muito bem. (E6)*

*Eu acho que, como é uma rede que está implementada no terreno há já alguns anos, sempre que temos um constrangimento tentamos dar a resposta em rede de parceiros. Isso é facilitador. (E7)*

*hoje, ao fim de tantos anos em que as pessoas são as mesmas, em que as instituições são as mesmas, conseguimos ter, além de uma relação profissional, alguma relação pessoal de confiança. (E10)*

**OCORRÊNCIAS E3; E6; E7; E10**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Formalização das parcerias

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Houve outras que nós, por necessidade, mesmo não estando integradas na parceria do protocolo, que fazemos questão de manter proximidade com elas ou, pelo menos, com alguém de referência que nos possa abrir uma porta mais depressa. (E1)*

**OCORRÊNCIAS E1; E3**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Abertura das entidades

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Ao nível do sistema escolar a relação sempre foi de excelentes parcerias e, seja escola primária, seja em creche, esteja a pessoa em Casa Abrigo, vá, venha ou mantenha a sua habitação, a nossa relação com os estabelecimentos de ensino sempre foi muito próxima. Seja na colocação de miúdos, seja no acompanhamento desses miúdos, seja depois na prevenção ou sensibilização. (E5)*

*É um trabalho com gente sempre muito receptiva e colaborante. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E5; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento do trabalho da entidade

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Eles têm muito para aprender. Gostam de me ouvir quando falo destas situações de violência doméstica e respeitam muito esta entidade. Isso também é muito gratificante para nós. Saber que somos reconhecidas pelo nosso valor e pelo apoio que damos às vítimas. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E8

g. **Dificuldades com serviços/ entidades parceiras**

**GESTÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Seleção do ponto focal

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Há entidades que, ou porque têm maior rotatividade dos recursos humanos, ou porque são entidades que não tem propriamente uma equipa técnica a funcionar, têm somente a direção, sendo essas as nossas referências, torna tudo mais difícil. Pessoas mais inacessíveis por questões de agenda, ou porque não estão só focadas nesta parte técnica. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Estabilidade do ponto focal

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*quando mudava a pessoa, íamos lá mais vezes, familiarizávamo-nos com as pessoas até elas nos conhecerem e estarmos confortáveis com os procedimentos. Quando mudava, começávamos tudo outra vez, o que era mais desgastante, mas ia-se fazendo (E1)*

#### **OCORRÊNCIAS E1**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Dificuldade na mobilização de recursos

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Aqui é muito difícil conseguir habitação social. (...) Às vezes é difícil imaginar o que seria um NAV sem Casa Abrigo, porque há muitos recursos que são agilizados por essa via. (E5)*

#### **OCORRÊNCIAS E5**

### **RELAÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento da intervenção na área VMVD

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Não vemos o nosso trabalho reconhecido. (E4)*

#### **OCORRÊNCIAS E4**

### **INTERVENÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Agilidade na intervenção

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*nem sempre os restantes serviços da parceria terem a consciência de que é preciso resolver na hora, o mais desburocraticamente possível. (E10)*

#### **OCORRÊNCIAS E10**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Pouca recetividade das entidades parceiras aos protocolos na área da VMVD

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*é um conjunto de parcerias que sempre foi muito difícil trabalhar: a área da saúde seja nos cuidados primários seja depois na especialidade em Psiquiatria (E5) mas com o Ministério Público, não. Não era uma relação próxima, completamente impermeáveis, e nunca foi muito fácil. Lá vinha de vez em quando a uma reunião, mas nunca foi muito fácil. (...) Esta relação era um problema, mas deixou de ser! (E5)*

## **OCORRÊNCIAS E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Encaminhamento de situações não VD

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*O que eu sinto é que há muitos outros problemas sociais que tentam utilizar os nossos serviços em busca de alguma coisa. Uma das questões que coloco nos relatórios é que, neste momento, parece que todos os técnicos perguntam: por acaso não é vítima de violência? O seu marido, o seu companheiro ou companheira não agridem? Então tem que ir ali para o núcleo. (E9)*

## **OCORRÊNCIAS E9**

### **FORMAÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Especialização da rede

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*alguns parceiros percebe-se nitidamente que não têm formação e têm que investir, mas há outros que pensam que não é preciso nenhum tipo de especialização para trabalhar nesta área. Basta vontade para acontecer. (...)E, às vezes, essa é uma grande batalha. Vamos partindo muita pedra, explicando que mesmo nós, a trabalhar há todos estes anos na área, temos que continuar a crescer, a ter formação, supervisão, debate de ideias, workshop, o que seja. (E2)*

*É preciso tempo para aprender, é preciso ver, é preciso sentir, é preciso experimentar. (E2)*

*A maior parte dos problemas são na interação com as vítimas. (E4)*

*A relação com as Forças de Segurança nem sempre ajuda a vítima a sair de casa. Hoje, por exemplo, uma vítima foi apresentar queixa porque eu pedi. Ela disse que ele ameaçava que comprava uma pistola. E a polícia responde: de certeza que ele tem uma pistola. Sabes o que é que ele queria dizer? A pistola, aqui na gíria, tem outro significado. (E8)*

## **OCORRÊNCIAS E2; E4; E8**

### **h. Dificuldades ao nível da Política Pública**

Poucos recursos para autonomia de vítimas que não queiram acolhimento em Casa Abrigo	E3; E8; E9
Habitação para as Vítimas	E7, E8, E9
Não implementação de medidas de política pública/legislação	E4; E7; E8
Falta de divulgação da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica	E4; E9
Falta de homogeneidade de intervenção de entidades parceiras a nível nacional	E6; E7
Falta de Supervisão e organização da Rede Nacional de Apoio a Vítimas de Violência Doméstica	E10; E9
Obrigatoriedade de atendimento descentralizado enquanto fator de disrupção das equipas	E3
Falta de garantia de comunicação à vítima de saída do agressor de custódia policial ou entrada em território nacional, quando expatriados	E8
Transferência de emprego dificultada	E8
Mais-valia no atendimento descentralizado	E9

## RECURSOS

**ANÁLISE TEMÁTICA** Poucos recursos para autonomia de vítimas que não queiram acolhimento em Casa Abrigo

### FRASES ILUSTRATIVAS

*Pessoas que querem autonomizar-se e que o seu projeto de vida não passa por uma Casa de Abrigo, que estão desempregadas, aquilo a que podem aceder é ao subsídio social e inserção, que é uma quantia baixa (E3)*

*Eu acho que as questões económicas também não permitem que ela saia da relação. (E8)*

*Podia haver algum apoio à autonomização da vítima, quando esta sai de casa. Mas corremos um risco: haverá muita gente que vai tentar usufruir desse apoio. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E8; E9

## **ANÁLISE TEMÁTICA** Atribuição de habitação

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Estão a ser pedidas rendas completamente impraticáveis para mulheres, divorciadas ou separadas, vítimas de violência doméstica e que, normalmente, são quem fica com os filhos a cargo. A nível do apoio social e da habitação, como vimos, não tem efeito prático. Esse é, para mim, imprescindível. (E7)*

*Ainda há outra coisa que está a acontecer que é: a casa de família é a mesma, certo? E, às vezes, a Procuradora recomenda que a vítima regresse a casa. Mas ele vive na casa ao lado. (...) Devia haver uma avaliação destas situações. (E8)*

*sinto é que a habitação social é um problema. As Câmaras assinaram um protocolo ao nível das questões de género e está na legislação que as vítimas têm preferência na seleção para habitação social ou renda condicionada. Acontece que não tenho tido sorte e é uma dificuldade que eu sinto. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E7, E8, E9

## **IMPLEMENTAÇÃO**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Obrigatoriedade de atendimento descentralizado enquanto fator de disrupção das equipas

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*e protocolo de territorialização obriga a que estejamos nos Municípios uma vez por semana e a equipa não tem tempo nem espaço para falar sobre as situações. Nós praticamente não falamos – falamos por mensagem ou post-its. E isso tem implicações a nível relacional. Parecia que estávamos a deitar o trabalho para as costas dos outros. Não havia um conhecimento claro do que cada pessoa estava a trabalhar. Começou a deixar de haver o sentimento de que aquilo não era para prejudicar uma pessoa ou outra. Havia um dano na equipa toda. Toda a equipa se ressentiu com isso. Houve um comprometimento até no desenvolvimento diário da intervenção: a todos os níveis. (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3

**ANÁLISE TEMÁTICA** Implementação das medidas/legislação

### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*As políticas até estão corretas. Agora a aplicação delas é que deixa muito a desejar. (E4)*

*houve muita produção de legislação mas, infelizmente, continuamos a ver na prática – mais direcionado para a tutela social – que não vimos esses direitos a acontecerem. (E7) continuamos a ver que a partir do momento em que há uma denúncia por violência doméstica, não há cruzamento entre a vertente criminal e a vertente de família e menores. (E7)*

*Também há outra coisa com que não concordo que é o facto de a criança estar em casa abrigo com as mães e os pais terem direito a visitas. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E4; E7; E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Divulgação da RNAVVD

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Porque a maior parte das pessoas não conhece os nossos serviços. E nós temos 10 anos de existência. Nós, tendo em consideração que respondemos à CIG, como é que conseguimos fazer uma divulgação menor do que é o nosso trabalho do que eles? (E4) Isto são as desvantagens da divulgação: toda a gente agora é vítima. A replicabilidade acontece muito. “Ah, eu acho que também sou vítima. Vou fazer queixa para receber uma maior pensão de alimentos. E é se quer, se não vai lá para dentro.” E agora os Tribunais estão entupidos com estas situações. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E4; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Supervisão e organização da RNAVVD

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Porque estamos muito mal. Estamos muito mal. O país está dividido, os territórios estão divididos. E não estão bem divididos no sentido das coisas correrem bem. As coisas não funcionam bem. Cada um trabalha para seu lado. Uma Rede Nacional de Apoio à Vítima que se queria interligada, parceira, isso não existe. Aqui no distrito não existe e há outros distritos em que também não existe. E eu acho que isto não beneficia em nada as vítimas, que são as pessoas para quem nós trabalhamos e que foram a origem dos Núcleos, foram a origem dos Gabinetes...isto diz-nos muitas coisas. (E10) Agora está uma confusão porque também existem as outras estruturas. Enfim. (E9)*

*Deram-se 37500€ a uma entidade para fazer apenas dois concelhos e os mesmos 37500€ serviram para outra instituição fazer 10 (nós, aqui no distrito, temos 12), para além de que não eram estes dois concelhos que iriam fazer a diferença no apoio à vítima. (E10) os governos civis (...) eram a entidade que tinha um papel mais ativo e que nos faz muita falta. Porque eram a ponte. Com seminários, ações de sensibilização e até com facilidade de acesso ao Governo. O Governador Civil conseguia chegar mais longe. Por acaso, sentimos muito a falta. (...) Mas pronto. Depois foi extinto, e cá ficámos. (E9)*

*Isto só resulta de uma não-supervisão, de uma não-mediação que é o papel da CIG e de uma politização do que nunca deveria ser politizado que é o apoio à vítima. (E10)*

*As respostas são pagas com dinheiros públicos. Então ninguém vem ver como são gastos esses dinheiros públicos? No limite é disso que estamos a falar. Já que não se querem preocupar com as vítimas, preocupem-se com o dinheiro público. E é por este país não se preocupar com os dinheiros públicos que as coisas estão como estão (E10)*

*Tudo resulta de politizar o que nunca deveria ter sido politizado. A violência doméstica está na moda. Mas é agora. Quando comecei em 2008, não era. Até 2015, altura da primeira subvenção, não era. O que é que mudou? Mudou o Governo. Mudaram as Secretárias de Estado. (E10)*

*acho que a comunidade LGBTI deve ser apoiada. Sem nunca nos esquecermos do resto do mundo. Cada um abana a bandeira que quer. Mas não podem é deixar cair as outras. Porque depois, as que se deixam cair, começam a acumular dificuldades e para conseguirmos fazer um trabalho, deixamos de conseguir fazer o outro. Pronto, é só isto. É que já não chega que isto seja assim, mas acredite que é ainda pior quando isto é notório e não são eles a dar no monte – é o monte a dar neles. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E10; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de homogeneidade de intervenção de entidades parceiras a nível nacional

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Das outras Casas Abrigo que conhecemos, as pessoas recebem RSI, na nossa Casa Abrigo não poderia ser diferente. (E6)*

*depende sempre de quem está naquele dia, naquele serviço, naquele atendimento, e as vítimas vão tendo sorte ou azar. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E6; E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de investimento na Prevenção

**FRASES ILUSTRATIVAS** *nas políticas não se tem olhado para a questão da prevenção. Não fazemos prevenção. E eu acho que deveria ser feita logo a partir do jardim de infância.* (E7)

**OCORRÊNCIAS** E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de garantia de comunicação à vítima de saída do agressor de custódia policial ou entrada em território nacional, quando expatriados

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Algumas dificuldades que encontro, por exemplo, que influenciam o nosso trabalho, é quando o agressor é detido para ser presente a juiz e já passou uma noite no posto. As vítimas nunca são informadas da liberdade deles. Há aqui uma grande fragilidade na proteção destas vítimas.* (E8)

*quando os agressores se encontram lá fora, a trabalhar no estrangeiro, e elas são ameaçadas por mensagem. Dizem que eles vêm aqui e que lhe tiram a casa... elas não têm conhecimento de quando ele chega. Acho que devia haver uma informação nas fronteiras para que tivessem conhecimento desta situação, depois da apresentação de queixa. E assim, quando entrasse em Portugal, ela tinha o conhecimento de que ele vinha aí. Esta é uma fragilidade para estas vítimas.* (E8)

**OCORRÊNCIAS** E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Transferência de emprego dificultada

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Teve que pôr baixa. São muitos quilómetros para ela poder ir e vir. Agora estamos a tentar pedir transferência do trabalho, o que não é fácil. Ela trabalha numa Câmara, mas aquela localidade não tem Câmara. Podíamos tentar no Centro de Saúde, talvez. Acho que devia haver mais abertura para esse tipo de transferência de trabalho. Está previsto na lei, mas se não houver vaga eles não aceitam* (E8)

**OCORRÊNCIAS** E8

**OPORTUNIDADES**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Mais-valia no atendimento descentralizado

**FRASES ILUSTRATIVAS** Eu gosto de fazer a descentralização e de perceber realidades diferentes. Há ali características muito semelhantes em determinados concelhos. Eu tenho esse levantamento feito. (E9)

**OCORRÊNCIAS** E9

i. **Grau de autonomia**

Elevado grau de autonomia em várias áreas	E1; E2; E3; E6; E7; E8; E10
Reduzido grau de autonomia em várias áreas	E1; E6, E8; E9

**ELEVADO GRAU DE AUTONOMIA**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Ampla autonomia no atendimento a vítimas de violência doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Eu costumo dizer que me atravesso muitas vezes. Tenho que tomar decisões, o meu chefe não está presente, portanto eu tenho que assumir a responsabilidade quer corra bem, quer corra mal. Portanto, essa desburocratização é importante para que o apoio à vítima seja prestado no tempo útil da vítima. É importante que aconteça para que diminua o meu trabalho em termos de formalização dos pedidos e, portanto, agiliza-se muito mais a intervenção. Mas o retorno, o reverso da medalha é, muitas vezes, ter que decidir na hora. Sozinha e por mim. A minha sorte neste percurso todo foi ter sempre toda uma direção que me apoia e defende incondicionalmente. (E10)*

*É assim, em termos técnicos ao nível da intervenção, não há uma grande interferência. (E1)*

*se a aplicação de mudanças depender exclusivamente a intervenção direta com a vítimas, sinto independência total para aplicar os procedimentos estratégias que entender convenientes. (E1)*

*Gosto de me atualizar, de ler e sim, sinto que posso implementar. Sempre tive essa liberdade, desde que não implique grandes custos (E3)*

*em termos da liberdade técnica, total. Corre bem. (E7)*

Mas sinto que tenho autonomia. No início pode até não ser aceite. Mas, devagarinho, consigo implementar. Eu faço atendimento. (...) *Sinto que a minha opinião é respeitada porque quem está no atendimento é que sente as dificuldades. E não há ninguém para contradizer o que estou a dizer porque o que eu digo é a voz das vítimas.* (E8)

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E3; E7; E8; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Elevado grau de autonomia na relação com as entidades parceiras

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Mesmo na relação com a parceria, já aconteceu haver algumas mudanças e nós aí sentimos perfeita autonomia para poder aplicar alterações.* (E1)

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Elevado grau de autonomia para propor projetos

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Para implementar projetos, sim.* (E6)

**OCORRÊNCIAS** E6

### **REDUZIDO GRAU DE AUTONOMIA**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Pouca flexibilidade ao nível da gestão e de recursos necessários à intervenção

**FRASES ILUSTRATIVAS** *sinto que não temos autonomia. Por exemplo, para comprar um medicamento para uma pessoa. Ou para comprar um bilhete de transporte de alguém que se vai autonomizar pra casa de um familiar que não tem capacidade financeira para esse encargo... acho que se chama autonomia quando quem decide que é necessário comprar um bilhete de autocarro para aquela pessoa possa ser quem está a trabalhar tecnicamente.* (E6)

**OCORRÊNCIAS** E1; E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de formação como condicionante de autonomia

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Eu gostava de ter mais formação. Mesmo o contacto com os outros NAV permite-nos esclarecer algumas dúvidas.* (E8)

*Estou sempre à espera de formações. (...) Era tudo Lisboa e Porto. E, depois, não temos muito técnicos. Se eu for 8 dias, como é que é? O núcleo fecha.* (E9)

**OCORRÊNCIAS** E8; E9

### 3. POLÍTICA PÚBLICA

#### a. NAV integrado numa ONG – Vantagens

Mobilização de recursos/respostas de outras valências da entidade gestora	E2; E3; E5; E9
Sensibilização das restantes valências/delegações para questões de género	E2; E6; E7
Especialização técnica e disponibilidade	E4; E8
Sinalização	E1
Flexibilização e menos burocracia quando comparado a um serviço público	E1
Facilitação de acesso a conhecimento técnico de profissionais de outras valências e a formação específica de outras áreas	E5
Promoção de confidencialidade no atendimento	E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Processo de sinalização

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Uma vez que era uma estrutura que integrava várias entidades, permitia que o processo de sinalização fosse muito mais fácil (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Flexibilidade e menos burocracia quando comparado a um serviço público

#### **FRASES ILUSTRATIVAS**

*As organizações não governamentais gozam de uma flexibilidade para alavancar recursos que o setor público tem dificuldade em acompanhar. Há muita burocracia. O setor privado, embora tenha que dar respostas e cumprir os tais requisitos, tem aqui outra capacidade. Por exemplo, é diferente pedir um apoio financeiro pontual à Associação – embora não seja o mais habitual – de forma urgente ou pedirmos à Segurança Social, porque existe uma outra logística e uma série de burocracias e comprovativos. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Sensibilização das restantes valências/delegações para questões de género

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*A entidade, sem esta resposta, não teria crescido aquilo que cresceu a vários níveis – e estamos a falar mesmo de pessoas dirigentes da instituição: eles próprios cresceram e têm esta preocupação até na forma de falar (E2)*

*Recordo-me que a nossa instituição, por ser ligada à igreja, defendia situações que eram difíceis para a nossa resposta. Sempre que nos deparávamos com situações que davam em divórcio, por exemplo (E2)*

*uma utente me dizer que foi falar com o padre que teve uma abertura incrível. E isso surpreendeu-a. Acho que há um crescimento até enquanto sociedade. Não só enquanto entidade. (E2)*

*toda a instituição e todas as valências que trabalhavam anteriormente na área social da instituição acabam por ficar sensibilizadas para esta questão. (E6)*

*E estamos nós também numa entidade a tentar marcar agenda e colocar isso na agenda da entidade. Que é também o que eu tenho feito, porque antigamente a linguagem inclusiva dentro da entidade não era tida em conta e agora já é. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E6; E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Mobilização de recursos/respostas de outras valências da entidade gestora

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Mas também o facto desta valência estar integrada noutras nem sempre é negativo, dado que os apoios alimentares (para acolhimentos por exemplo), apoio através de roupas, medicamentos, são conseguidos precisamente por existirem outras respostas de carácter social na Instituição. (E2)*

*o facto de termos intervenção em muitas áreas o que permite uma intervenção transversal. Dentro da entidade temos, muitas vezes, as respostas a algumas necessidades que as vítimas nos trazem (E3)*

*são as respostas imediatas. Quando temos a necessidade de encaminhar para outra valência, somos nós quem tem a resposta à distância de um telefonema (E5)*

*isto permite, não só a nós ter conhecimento das dinâmicas e das problemáticas como também facilmente percebemos que é necessário encaminhar determinada situação e ter a resposta já aqui. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E3; E5; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Especialização técnica e disponibilidade

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Mas temos o Centro de Atendimento e está cá uma técnica para isto. A prioridade será sempre o atendimento. (E4)*

*Não quero aqui discriminar colegas que estão em serviços públicos, mas acho que muitas vezes nós estamos mais disponíveis para ouvir. Às vezes chegam-nos pessoas da Segurança Social. Chutam-nas para nós antes de serem ouvidas. Lá, o tempo é contado. Estas organizações da administração pública, têm tempos e filas enormes de pessoas para atendimentos. Nós estamos só disponíveis para esta área. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E4; E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Acesso a conhecimento técnico de profissionais de outras valências e a formação específica de outras áreas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*O facto de trabalhar numa equipa macro que trabalha as questões do alcoolismo, do HIV, da toxicodependência, dos sem abrigo, dos mecanismos do Rendimento Social de Inserção, das questões sociais, de abonos... permite uma partilha entre colegas muito importante. Eu até posso não saber muito bem, mas na porta ao lado sabem dar-me a resposta. (E5)*

*ir aos congressos dos colegas (e vamos com muita mais facilidade aos congressos sobre toxicodependência do que se não tivéssemos numa organização que trabalhasse estas áreas) (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Acesso a conhecimento técnico de profissionais de outras valências e a formação específica de outras áreas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*O facto de trabalhar numa equipa macro que trabalha as questões do alcoolismo, do HIV, da toxicoddependência, dos sem abrigo, dos mecanismos do Rendimento Social de Inserção, das questões sociais, de abonos... permite uma partilha entre colegas muito importante. Eu até posso não saber muito bem, mas na porta ao lado sabem dar-me a resposta. (E5)*

*ir aos congressos dos colegas (e vamos com muita mais facilidade aos congressos sobre toxicoddependência do que se não tivéssemos numa organização que trabalhasse estas áreas) (E5)*

#### **OCORRÊNCIAS E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Promove a confidencialidade do atendimento

**FRASES ILUSTRATIVAS** *a vítima que se desloca ao NAV, com tantas respostas, ninguém sabe porque vem. Se vem ver um filho, um neto, se vem para uma formação... eu acho que é excelente. As pessoas não têm problemas em deslocar-se aqui. (E9)*

#### **OCORRÊNCIAS E9**

##### **b. NAV integrado numa ONG - Desvantagens**

Falta de estabilidade do financiamento	E6; E10
Falta de especialização da entidade em matérias de Violência contra as Mulheres e Violência Doméstica/Matriz de género na intervenção	E3; E7
Remuneração das e dos profissionais não regulamentada	E1; E2
Partilha de espaço com outras valências	E2
Equipa reduzida	E4
Incapacidade da entidade dar apoio técnico à resposta por falta de domínio em matérias de Violência contra as Mulheres/Violência Doméstica	E3
Heterogeneidade das Estruturas de Atendimento	E7
Heterogeneidade da entidade que gere a Estrutura de Atendimento nas suas várias representações nacionais	E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Remuneração das e dos profissionais não regulamentada

**FRASES ILUSTRATIVAS** *nós vemos disparidades muito grandes entre os técnicos que trabalham em determinadas estruturas, e outros com situações completamente diferentes noutras zonas do país. E há, de facto, pessoas a ganhar o dobro (E1)*

*não há a mínima regulação a esse nível. Nós tanto podemos estar a ganhar 100 como 1000 e ninguém vem cá dizer que isto, se calhar, está mal. E mesmo que venham dizer, não há nada que os obrigue a fazer diferente. (E1)*

*Ainda vamos sentido dificuldades na progressão de carreira (...) Parece que ficámos parados no tempo. Pouco mudou desde há 10 anos. (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Partilha de espaço com outras valências

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Uma desvantagem que identifico é o facto de esta valência estar integrada no seio de outras, entre elas o atendimento social. Temos uma sala que é comum a todas essas valências. Há situações em que não achamos desejável que as pessoas partilhem o mesmo espaço, até pela natureza das pessoas que são atendidas (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Equipa reduzida

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Provavelmente, numa instituição pública, isto não acontecia porque é muito raro uma pessoa estar a trabalhar sozinha. (E4)*

**OCORRÊNCIAS** E4

**ANÁLISE TEMÁTICA** A falta de especialização da entidade em matérias de VMVD/Matriz de género na intervenção

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*acho que se nos dedicarmos a uma problemática, conseguimos investir mais. A entidade gestora atua em muitos domínios e a prioridade não é exclusiva das matérias da Violência Doméstica, tendo em conta a história de 150 anos. (E3)*

*A nossa entidade não tem projetos dirigidos a vítimas de violência doméstica, o que poderá ser uma desvantagem. (E3)*

*se estas estruturas estivessem alavancadas em instituições que trabalhassem nestas áreas, ou seja: como respostas de complementaridade. Eu acho que o foco em termos de comunidade e até em termos de políticas públicas seria um pouco diferente porque teria um maior impacto. Estou a falar de entidades que tenham uma matriz de género na sua intervenção. (E7)*

*Acho cada vez mais que nas Estruturas de Atendimento, Casas Abrigo e Respostas de Emergência, o impacto acaba por ser diferenciador quando a missão daquela instituição é o combate à violência de género. Ponto. É por isto é que estamos aqui. (E7)*

#### **OCORRÊNCIAS E3; E7**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Incapacidade da entidade dar apoio técnico à resposta por falta de domínio em matérias de VMVD

**FRASES ILUSTRATIVAS** *o facto da entidade não ter know how de suporte aos colaboradores ao contrário de outras entidades que dedicam o seu tempo na íntegra àquela problemática e conseguem estar presentes em estudos (E3)*

#### **OCORRÊNCIAS E3**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Falta de estabilidade do financiamento

**FRASES ILUSTRATIVAS** *estarem condicionadas em termos de financiamento – que tem sido tardio – e o que tem provocado altos níveis de ansiedade em todos os elementos da Direção e também nos funcionários, que já viram os seus ordenados estarem em risco de não serem recebidos nas alturas devidas (E6)*

*Só não deu mais porque efetivamente não tinha dinheiro. Porque somos uma IPSS e esse é o principal constrangimento com que ainda hoje nos deparamos mas que, com os projetos do POPH e do 2020 e também da SEAPI viemos complementar a equipa e reforçá-la diluindo assim este trabalho enorme de estar sozinho num distrito. (E10)*

*Claro e óbvio que nós não deveríamos depender totalmente do poder público. Claro que não. Porque estamos condicionados por causa disso. Primeiro estamos condicionados ao montante. Depois estamos condicionados ao pagamento. Este Núcleo, por exemplo, em 2018 não recebeu qualquer verba da SEAPI ou da SECI. Só recebemos em janeiro de 2019*

*porque dizem que houve um lapso. Mas nós recebemos uma carta de compromisso em agosto, a dizer que íamos receber. (E10)*

**OCORRÊNCIAS E6; E10**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Heterogeneidade das Estruturas de Atendimento

**FRASES ILUSTRATIVAS** *E eu acho que isso faz com que as coisas nem sempre estejam ao mesmo nível em termos de Estruturas de Atendimento. Não sei se me fiz entender. Nem sempre estamos ao mesmo nível porque há entidades que permitem e promovem total autonomia, total liberdade técnica e há outras que não. (E7)*

**OCORRÊNCIAS E7**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Heterogeneidade da entidade que acolhe a EA nas suas várias representações nacionais

**FRASES ILUSTRATIVAS** *E depois a entidade tem a sua linguagem e eu creio que, a nível nacional, a linguagem nem sempre é comum, nem sempre é esta do combate à violência doméstica e nem sempre é esta da promoção da igualdade de género. (E7)*

**OCORRÊNCIAS E7**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Vantagens e desvantagens estão mais ancoradas nos/nas profissionais do que na natureza da entidade

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Eu acho que isso depende de cada técnico que está no serviço. Tem a ver connosco. Poderiam existir organismos que não pertencessem à sociedade civil, que não tivessem a capacidade de fazer atendimentos e de querer trabalhar. (E8)*

**OCORRÊNCIAS E8**

c. **Conquistas na área da prevenção e proteção**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Financiamento mais adequado às necessidades

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Há algum tempo atrás, uma das grandes barreiras era não existir uma linha de financiamento que desse suporte a estas estruturas. Qualquer entidade que abarcasse este desafio, teria que ter aqui uma capacidade financeira grande para dar uma resposta*

*de qualidade. Houve mudanças a esse nível que fizeram toda a diferença, nomeadamente através da definição do financiamento com verba adicional à que existia da Segurança Social, que era manifestamente insuficiente. (E1)*

*houve trabalhos, de facto, muito giros, que foram possíveis graças aos financiamentos (E2)*

*Nunca tivemos tanto dinheiro como agora: temos dois carros, temos um telemóvel de serviço que ainda é pago pela Secretaria Geral do MAI em substituição do Governo Civil. Temos tido os projetos do POPH, do 2020 e agora candidatámo-nos a mais dois - que também nos saem do lombo, como é evidente. Tivemos também o do BPI Sénior. Temos a SEAPI – que já não é SEAPI, é SECI – nunca tivemos tantas condições para trabalhar e nunca estivemos tão mal. (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Criação e disponibilização de ferramentas de trabalho

**FRASES ILUSTRATIVAS** *O facto de termos equipas mais estáveis permite-nos fazer um melhor trabalho. Isso, claramente, foi uma evolução. Eu tenho sentido que, nos últimos dois anos, a política pública tem-se direcionado para a componente prática da intervenção. De dotar os técnicos e técnicas de ferramentas que estão definidas na legislação e que nos permitem, com maior confiança, fazer o nosso trabalho. E eu acho que isso tem sido fundamental. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Aplicação de medidas de coação e proteção

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Ao nível judicial, sem dúvida nenhuma a celeridade com que se aplicam algumas medidas de coação. Também a celeridade com que se aplicam medidas de proteção como a Teleassistência. (E1)*

*As medidas de proteção a vítimas de violência doméstica, como a Teleassistência, são muito importantes para a sua segurança. Haver uma maior aplicação de medidas de coação. (E3)*

*A Teleassistência, no âmbito do nosso trabalho, também veio facilitar porque as pessoas também têm ali alguma segurança. (...) esse aparelho é uma lufada de ar fresco para o técnico que acompanha esta situação diariamente ou semanalmente. (E4)*

*o número de casos de afastamento dos agressores com vigilância eletrônica. Para mim, sem dúvida, será a maior conquista de todas as dos últimos 10 anos. No início era muito raro e cada vez mais isso é possível. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E3; E4; E5; E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Criação de estruturas de acolhimento de emergência especializadas

**FRASES ILUSTRATIVAS** *a existência de cada vez mais espaços de acolhimento de emergência, o que permite dar tempo à vítima para se reorganizar, repensar o seu plano de vida e explorar os recursos, ver na comunidade quais os recursos que existem e procurarmos alternativas a um acolhimento institucional. (E1)*

*Esses espaços dão-nos tempo (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E3; E5; E6; E7; E8; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Investimento na área da prevenção primária

**FRASES ILUSTRATIVAS** *fizemos prevenção nas escolas. No fundo, tentámos abranger todas as escolas do distrito. Recordo-me que isso foi fantástico (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento da Violência Doméstica enquanto problema social

**FRASES ILUSTRATIVAS** *As pessoas começaram, cada vez mais, a ver a violência doméstica como um problema delas. Um problema de todos nós. (E3)*

*Até porque se tornou mediático e apareceu na agenda pública. Começou a ser dada uma visibilidade ao fenómeno que não existia antes. Acho que todos temos a ganhar com isso. (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3

**ANÁLISE TEMÁTICA** Revisão do quadro legislativo

## **FRASES ILUSTRATIVAS**

*Também no artigo 152º foram feitas alterações. Integrou pessoas particularmente vulneráveis, com um estatuto de vítima específico, a parte dos namorados, que não estava explícita no 152º (E3)*

*na minha opinião, este foi mesmo o maior passo, a legislação de setembro de 2009. Aliás, isso é, para mim, uma Bíblia. Foi o maior passo que nós demos. As faltas justificadas, a transferência de trabalho, o facto da vítima poder consultar também o processo, o acompanhamento pela psicóloga ao tribunal se a vítima precisar... É a lei 112/2009. (E8)*

*Obviamente que este decreto regulamentar 2/2018, juntamente com o outro que é o despacho 6835/2018 e o 1479/2019 vieram regulamentar, homogeneizar, criar instrumentos – pelo menos em teoria porque eu ver-ver-ver, ainda não vi nenhum (E10)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E8; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Serviço de Transportes a Vítimas de Violência Doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *O Serviço de Transportes para Vítimas de Violência Doméstica veio-nos facilitar muito em vários aspetos (E4)*

*Com este protocolo com a Cruz Vermelha, com este número directo, temos transporte. Que era, às vezes, um bocadinho complicado. (E9)*

**OCORRÊNCIAS** E4; E5; E8; E9

**ANÁLISE TEMÁTICA** Entrega de uma viatura ao NAV pela Tutela da Igualdade

**FRASES ILUSTRATIVAS**

**OCORRÊNCIAS** E4; E10

**ANÁLISE TEMÁTICA** Reconhecimento da existência de Estruturas de Atendimento Especializadas

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*O facto de uma pessoa que está numa situação de Violência Doméstica ter à sua disposição toda uma equipa e uma rede que lhe garante todos os esclarecimentos a nível informativo, todo o apoio psicológico e emocional, o apoio jurídico, o apoio financeiro através dos pedidos de adiantamento de indemnização ao Estado (E6)*

*que o NAV tem algum reconhecimento externo a nível da comunidade. Sabem que podem contar connosco com a questão do atendimento imediato – no dia, quando for preciso. (E7)*

*Acima de tudo, é importante que os parceiros reconheçam aquela que é a nossa especificidade. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E6; E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Atribuição do Estatuto de Vítima

**FRASES ILUSTRATIVAS** *A atribuição do estatuto de vítima é um aspeto positivo. (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E7; E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Sensibilização à comunidade

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Em termos da própria sensibilização à comunidade, acho que é a área que carece de uma maior consolidação, mas onde também se tem avançado com algumas ações no sentido de se falar sobre isto: a promoção da Igualdade de género, entre homens e mulheres (E7)*

**OCORRÊNCIAS** E7

**ANÁLISE TEMÁTICA** Sumário

**FRASES ILUSTRATIVAS** *E os passos que se deram – e isto é que é interessante perceber – na melhoria do nosso trabalho como reforçar equipas, criar melhores condições logísticas como o carro que nos foi cedido, criar uma regulamentação legislativa do trabalho, dos instrumentos, dos requisitos mínimos, tudo isso que foi um passo gigante na melhoria do nosso trabalho, sobretudo do ponto de vista da legitimação, da certeza de estar a fazer bem, do estar a fazer homogéneo.(E10)*

**OCORRÊNCIAS** E10

d. **Medidas que faltam implementar**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Combater o sentimento de impunidade das pessoas agressoras

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*maior consciencialização de que cometer este crime pode ter, de facto, consequências. Prevalece um sentimento de impunidade. Estas pessoas que agridem continuam a ter a sua vida muito facilitada. (E1)*

*O processo já está arquivado mas ela continua a ter sequelas do que já passou e este agressor ganhou um poder enorme e continua a inferiorizá-la a dizer que pode apresentar queixa que vai acontecer exatamente a mesma coisa. (E4)*

**OCORRÊNCIAS E1; E4**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Robustecer as respostas de intervenção com as pessoas agressoras

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*processos muito centrados na reabilitação quando não há estruturas e recursos suficientes para tratar esses processos. Não é uma responsabilidade das equipas porque sei que com o que podem fazer, fazem o melhor e, às vezes, muito mais do que isto – tenho essa consciência. Temos uma óptima relação com as equipas que trabalham nessa vertente da problemática. Mas faltam-lhes recursos. São duas ou três pessoas para um distrito inteiro. (E1)*

*existem alternativas? Durante muitos anos eu procurei esta alternativa. Será que aquela pessoa que me agride pode ter algum acompanhamento? Será que é possível àquela pessoa reabilitar-se? De facto, nós dizemos que sim, porque sabemos que há muitos processos que resultam em suspensões provisórias, temos processos em acompanhamento por ter sido aplicada uma medida de coação. Uma medida de afastamento com vigilância eletrónica.... Temos tudo isso a acontecer, então e depois? O que é que resulta na prática? Sabemos que não resulta! (E1)*

*É frequente ouvirmos isto dos nossos parceiros: para as vítimas já existem tantas respostas mas, para as pessoas agressoras fica muito aquém (E2)*

*Naquilo que é a intervenção com o agressor, nem tanto. Nós temos uma taxa de condenação aqui, e a nível nacional, muito baixa. E isso faz com que as pessoas se desacreditem do sistema e achem que não vale a pena (E5)*

*Alguns levam com uma pulseira eletrónica mas, depois o processo até é arquivado, e a pulseira eletrónica revogada e fica tudo igual. Por isso, na intervenção ao agressor, houve o projeto piloto das DGRS, que entretanto foi alargado (o PAVD) que, na minha opinião, não serve para nada. (E5)*

*Acho que o investimento foi no projeto piloto da DGRS que é muito seletivo nos agressores que acabam por usufruir dele. E isto fechou portas. Como o apoio financeiro era canalizado para ali, ainda havia algum investimento. Com o projeto da DGRS as portas fecharam-se e acabou por ficar tudo muito fechado na DGRS e evoluir pouco. Porque a criação das respostas desagregadas tem contras, mas também tem alguns prós. Deixou de haver respostas da sociedade civil. (E5)*

*Deixaram de existir respostas da sociedade civil porque deixou de existir financiamento. E a aposta política foi mais no sentido da proteção da vítima e menos na intervenção com o agressor. (E5)*

**OCORRÊNCIAS E1; E2; E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Garantir o acesso da vítima ao apoio judiciário

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*Aqui, não basta ser vítima de violência doméstica para ter apoio. Tem a ver com os rendimentos. Percebi que a nível nacional é diferente. Aqui avaliam: a pessoa pode até ser vítima. Mas vão buscar o rendimento do ano anterior, onde provavelmente até vivia com o agressor e já não tem direito... (E9)*

*Por exemplo, uma vítima de violência doméstica que quer também ver tratada a regulação das responsabilidades parentais, deveria ter o mesmo advogado ou advogada. Facilitava muito mais. Nós costumamos pedir, no boletim. E, às vezes, temos sorte. Mas outras a vítima tem que andar em 3 advogados diferentes. É muito complicado. (E9)*

**OCORRÊNCIAS E9**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Diminuir o tempo para implementação de medidas judiciais

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*revela-se crucial que as medidas de coação sobre as pessoas que cometem o crime de VD, se possa dar, preferencialmente, num menor curto de espaço de tempo (apesar de já muitos avanços efectuados) e que se possa aplicar com mais regularidade a detenção fora do flagrante delito. (E2)*

**OCORRÊNCIAS E2**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Melhorar o acesso aos serviços de saúde mental

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Um desses exemplos é o recurso a respostas de saúde mental.*

*Não há, a este nível, capacidade de resposta (E1)*

*Mesmo que a vítima pretenda a separação, temos outras situações que acontecem. Por exemplo, os filhos: como é que nós vamos confiar crianças a uma pessoa que, por via da separação, está completamente instável a nível psicológico? Não temos como encaminhar ou dar a melhor resposta porque não há praticamente nenhum processo onde sejam cessadas as visitas ao pai. A ausência de resposta a nível da saúde mental é transversal à vítima e ao agressor. Muitas vezes isso tem impacto para outras pessoas. Como os filhos desse casal, por exemplo. (E1)*

*Quando existe uma situação de violência que, simultaneamente, não está equilibrada ao nível da saúde mental, deixa de ter perfil para ingressar noutra tipo de resposta de acolhimento (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E1; E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Respeito pela vontade da vítima

**FRASES ILUSTRATIVAS** *nós até podemos dizer que fazia sentido uma separação. Mas se a vítima não quiser é altamente pressionada, durante o processo, a fazer isso. Se elas não quiserem, são criticadas e julgadas. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Melhorar o sistema de referência e denúncia

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Os serviços de saúde são a primeira linha de intervenção. E continuamos a ter pessoas que vão aos serviços públicos. Que aparecem agredidas e marcadas e passam anos sem haver uma denúncia. Sem haver sequer uma comunicação a serviços de apoio. (E1)*

**OCORRÊNCIAS** E1

**ANÁLISE TEMÁTICA** Intervenção com pessoas idosas vítimas de VMVD

**FRASES ILUSTRATIVAS** *mesmo risco de morte daquelas pessoas em que a lei não foi capaz de proteger essas pessoas só porque não tinham direito a estatuto de vítima porque não estavam na dependência do agressor. (E6)*

## **OCORRÊNCIAS E2; E6**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Prevenção primária

**FRASES ILUSTRATIVAS** *necessário investimento também na área do pré-escolar, na área da creche, enfim: era fundamental começar logo ali. (E2)*

*dever-se-ia apostar não só nos currículos (como já está a ser implementado), mas igualmente na formação de docentes, educadores, pais,... Por outro lado, aplicarem-se programas desenvolvidos por equipas especializadas e multidisciplinares (nas quais os educadores/professores) deveriam dela fazer parte (E2)*

*acho que a política pública ainda não investiu é na área da Prevenção (...)Ir a uma escola, uma vez no ano, falar a uma turma, é nada – ou quase nada. (E5)*

## **OCORRÊNCIAS E2; E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Intervenção com crianças/jovens vítimas de violência doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Sentimos que o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido com as vítimas poderia ser replicado com os seus filhos – também eles vítimas, naturalmente. (E2)*

*grupos de apoio para os filhos, repartidos naturalmente pelas faixas etárias, por exemplo. (E2)*

## **OCORRÊNCIAS E2**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Estabilização dos financiamentos

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*as equipas dos NAV's têm de ser consistentes, permanentes no tempo e não estarem na dependência preferencialmente das verbas dos jogos sociais, deveriam ser equipas multidisciplinares em que a verba para a equipa técnica toda ela fosse proveniente dos acordos com a Segurança Social (E2)*

*Acho que o financiamento deveria ser revisto e o trabalho, levado a sério. (E4)*

*Fui à apresentação do Portugal 2020 onde se anunciaram diferenças. Está a ser ainda pior do que o POPH. Porque é um rigor imenso na avaliação dos projetos: cortam determinadas ações porque aquele público tem menos de 18 anos e não se pode intervir, outro não porque é só de prevenção, um rigor imenso na aprovação dos primeiros*

*projetos que, com sorte, são projetos para 3 anos e, depois, no último ano de quadro... sobrou imenso dinheiro, e aprova-se tudo mais alguma coisa para projetos de um ano. Não se faz nada. (E5)*

*eu digo às minhas colegas que não se preocupem porque entre este ano e o próximo vai haver muito dinheiro. É preciso gastar. Não podemos dizer à União Europeia que não gastámos o dinheiro. Mas, com isto, não se fazem projetos onde se possa avaliar coisa alguma. (E5)*

**OCORRÊNCIAS** E2; E4; E5

**ANÁLISE TEMÁTICA** Implementação de estratégias de prevenção do burnout nos profissionais

**FRASES ILUSTRATIVAS** *termos mais momentos de prevenção do burnout. Nós sentimos que há muita necessidade dos encontros anuais, com maior regularidade, momentos de supervisão, que nos permitissem libertar um bocadinho da carga que este trabalho representa. Fazemo-lo com muito gosto, naturalmente, mas sentimos um cansaço que só valorizamos quando temos um qualquer problema de saúde. Os momentos de reunião são muito importantes para percebermos que os problemas são comuns. E ajudam-nos a aliviar o stresse o cansaço que vai tomando conta de nós. (E2)*

**OCORRÊNCIAS** E2

**ANÁLISE TEMÁTICA** Medidas de proteção para testemunhas

**FRASES ILUSTRATIVAS** *as pessoas não querem o envolvimento – ainda para mais ouvimos na comunicação social muitas situações em que se matam os vizinhos, que há homicídios porque viu, comentou ou assistiu, foi testemunhar e, tendo em conta a parca proteção de testemunhas (ou até a inexistência dessa ferramenta), as pessoas ainda se coíbem muito de falar oficialmente sobre aquilo que sabem e aquilo que ouvem. (E3)*

**OCORRÊNCIAS** E3

**ANÁLISE TEMÁTICA** Formação de públicos estratégicos

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Mais recentemente, noto a lacuna de formação com a justiça e a saúde. (E3)*

*Os técnicos que estão na área mais jurídica (forças de segurança, tribunais, advogados) deveriam ter mais formação. Muitas vezes não dão apoio a estas vítimas. Advogados e advogadas. Porque não são só eles. Também há elas. (E8)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E8

**ANÁLISE TEMÁTICA** Implementar políticas locais para a igualdade

**FRASES ILUSTRATIVAS** *É fácil dizermos para fora que precisamos disto ou daquilo – como políticas de igualdade, oportunidades iguais... mas depois dentro das próprias instituições isso não é prática. Então, cada vez mais, as entidades têm que pôr em prática algumas políticas locais de igualdade. (E3)*

*As autarquias a fazer um trabalho mais próximo poderia ser uma forma de apoiar a política pública a ir mais longe. Até porque muitas vítimas são funcionárias das autarquias. Se estes temas deixarem de ser um tabu para a autarquia, é provável que deixem de o ser também para algumas pessoas da comunidade. As autarquias poderiam fazer muitas ações ao nível da Violência Doméstica (E4)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E4

**ANÁLISE TEMÁTICA** Garantir a comunicação entre os processos de VD e regulação das responsabilidades parentais

**FRASES ILUSTRATIVAS** *tentar-se uma articulação entre as crianças e as situações de violência doméstica. Ainda são decretadas algumas coisas bizarras, quanto a mim, de obrigação de contacto enquanto no processo de violência doméstica foi decretada medida de afastamento e no processo de regulação das responsabilidades parentais a mãe é obrigada a ir entregar o filho. (E3)*

*o Tribunal de Família e Menores diz que uma coisa é a Violência Doméstica, outra coisa é a Regulação das Responsabilidades Parentais e que são coisas distintas, portanto o pai tem o direito de saber onde é que o filho reside e a mãe é obrigada a dizer a morada onde está e o pai vai lá colocar essa pessoa em risco. (E6)*

**OCORRÊNCIAS** E3; E6

**ANÁLISE TEMÁTICA** Valorizar o trabalho desenvolvido pelos Gabinetes de Apoio à Vítima de Violência Doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Acho que não é muito levado a sério, o nosso trabalho. Não há reconhecimento a nível nacional nem local. As pessoas não percebem o que é trabalhar numa situação de Violência Doméstica. Acho que toda a gente sente que pode trabalhar numa situação de Violência Doméstica, portanto não entendem a dimensão do trabalho.*  
(E4)

**OCORRÊNCIAS E4**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Fazer mais ações de sensibilização comunitária

**FRASES ILUSTRATIVAS** *É importante sensibilizar a comunidade em geral.* (E4)

**OCORRÊNCIAS E4**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Dotar de melhores condições as Estruturas de Atendimento

**FRASES ILUSTRATIVAS**

**OCORRÊNCIAS E5**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Facilitar os meios de prova do crime de VD

**FRASES ILUSTRATIVAS**

*eu acho que existir a possibilidade de no Crime de Violência Doméstica – e excepcionalmente neste – as gravações feitas por telemóvel ou qualquer outra coisa servirem de prova evidente de que ocorreu ali um crime de violência, acho que possibilitava que muitos crimes de violência doméstica que foram arquivados, onde nada foi provado e apesar daquela pessoa ter sofrido horrores, é como se nunca tivesse sofrido nada, acho que possibilitaria muitas condenações* (E6)

**OCORRÊNCIAS E6**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Realizar estudos de diagnóstico sobre o impacto do que já existe e do que é necessário implementar / Auscultação técnica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Mas eu acho que tem que se perceber, até de acordo com o estatuto de vítima aprovado, as falhas. Agora acho que tem que ser uma vertente de monitorização para se dar outro salto e se perceberem outras necessidades.* (E7)

*Acho que deveríamos ser mais valorizados. Às vezes, as equipas que estão no terreno não são chamadas para falar sobre estas questões. Somos nós que ouvimos e vemos. Por exemplo a Secretária de Estado deveria ouvir-nos. (E8)*

**OCORRÊNCIAS E7/ E8**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Responsabilizar a comunidade pelo crime

**FRASES ILUSTRATIVAS** *punir os vizinhos, a comunidade e as pessoas que têm conhecimento da situação de Violência Doméstica e que nada fizeram para proteger e apoiar aquela pessoa. (E6)*

**OCORRÊNCIAS E6**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Promover a iniciativa das Estruturas de atendimento a Vítimas de Violência Doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Também me parece que os territórios que estão minimamente organizados em termos das entidades que deles fazem parte. Também têm que tomar decisões e não esperar que as orientações venham sempre da tutela. Têm que identificar necessidades, perceber qual o estado da Violência Doméstica na vertente da investigação e das universidades e estar tudo oleado em redes mais alargadas. Nem todos temos que fazer o mesmo. (E7)*

**OCORRÊNCIAS E7**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Incrementar medidas de proteção às vítimas de violência doméstica

**FRASES ILUSTRATIVAS** *existir um alerta para quando o agressor sai. (E8)*

**OCORRÊNCIAS E8**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Criar um financiamento que vise apoiar a autonomia da vítima

**FRASES ILUSTRATIVAS** *de haver um subsídio eventual para a autonomização da vítima, dar aqui algum apoio. (E9)*

**OCORRÊNCIAS E9**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Garantir o acesso à habitação

**FRASES ILUSTRATIVAS** *A questão da habitação social precisa de mudar. Não colocar apenas o facto de ser vítima de violência doméstica como um dos 10 fatores de prioridade. Como há vagas sociais em lar, o Município deveria ter, pelo menos, uma ou duas habitações com a mesma lógica. (E9)*

**OCORRÊNCIAS E9**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Homogeneizar tabelas remuneratórias dos TAV a nível nacional

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Mas deveríamos ser mais recompensadas. Há aqui uma diferença muito grande. Devia haver um parâmetro, um padrão, uma sugestão. (E9)*

**OCORRÊNCIAS E9**

**ANÁLISE TEMÁTICA** Melhorar a articulação entre a EA e os poderes decisórios

**FRASES ILUSTRATIVAS** *Falta um diálogo próximo entre quem decide e quem operacionaliza. Falta fazermos, por exemplo, um grupo parlamentar em que mais instituições tivessem presentes e representadas (E10)*

**OCORRÊNCIAS E10**