

MÓNICA SOFIA RODRIGUES PEREIRA

A EDUCAÇÃO SOCIAL E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
ESTUDO EXPLORATÓRIO NA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2016

MÓNICA SOFIA RODRIGUES PEREIRA

A EDUCAÇÃO SOCIAL E A VIOLÊNCIA DOMÉSTICA
ESTUDO EXPLORATÓRIO NA ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE APOIO À VÍTIMA

Mestrado em Educação Social

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Rosanna Maria Barros Sá



UNIVERSIDADE DO ALGARVE
ESCOLA SUPERIOR DE EDUCAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2016

Declaração de autoria de trabalho

A Educação Social e a Violência Doméstica
– *Estudo exploratório na Associação Portuguesa de Apoio à Vítima*

Declaro ser a autora deste trabalho, que é original e inédito. Autores e trabalhos consultados estão devidamente citados no texto e constam da listagem de referências incluída.

Mónica Sofia Rodrigues Pereira

Copyright

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

“If you have the knowledge, let others light their candles at it.”

Margaret Fuller

Agradecimentos

Gostaria de agradecer aos meus pais que sempre me acompanharam, que me ajudaram e que me deram apoio quando mais precisei, o carinho está sempre presente e as palavras de encorajamento ecoam nas minhas memórias. Então, à minha mãe que me fortalece quando abano e ao meu pai pela pedra que me sustenta. Adoro-vos.

Gostaria de agradecer à família que está presente na minha vida, a que se tem e a que se escolhe, agradeço todos os momentos que passámos e o futuro que ainda iremos viver.

Um grande agradecimento aos amigos, dos amigos especiais aos melhores amigos, sou uma pessoa mais feliz porque estão comigo.

Um especial obrigado às minhas colegas de carteira de Mestrado e aos restantes colegas de Mestrado pela aprendizagem e apoio nos trabalhos que discutimos, aprendi muito convosco. Aproveito e agradeço aos professores de Mestrado, foi uma honra e um prazer aprender de todos vós.

Agradeço também à Gestora do GAV e às voluntárias que contribuíram para que esta investigação fosse feita, obrigada a todas.

Assim, chego ao final, agradecendo à minha orientadora de Mestrado, obrigada pelo apoio, pela determinação e linhas orientadoras que me permitiram terminar este processo de escrita.

A todos, muito obrigada.

M.

Resumo

A violência doméstica é um fenómeno cada vez mais comum na nossa sociedade e, como tal, quisemos perceber como a APAV (Associação Portuguesa de Apoio à Vítima) se organizava e se apresentava, pois trata-se de uma organização com meios de resposta preventivos e interventivos na problemática que incentivou este estudo.

A violência doméstica afeta todos os membros diretos da vítima, a sua família e amigos. A vítima depara-se com uma realidade em que necessita de um aconselhamento e de um acompanhamento. A APAV como uma associação especializada no Apoio à Vítima, apresenta-se como instituição de referência no combate à violência doméstica, na medida em que apresenta recursos a fim de auxiliar a vítima. Assim, quisemos estudar que tipo de recursos internos e externos existem na associação, bem como os serviços articulados que presentemente dispõe a APAV. Igualmente, quisemos perceber que papel o educador social teria na associação e que contributos as duas instâncias, APAV e Educação social, poderiam oferecer uma à outra.

Este Estudo de Caso teve lugar no Gabinete de Apoio à Vítima em Faro.

Palavras-chave: APAV, violência doméstica, educador social

Abstract

Domestic violence is an increasingly phenomenon in our society, as such, we wanted to understand how APAV (*Associação Portuguesa de Apoio à Vítima* – Portuguese Association for Victim Support) was organized and how it presented itself. This is an organization with preventive measures and interventional resources towards the existing problem of domestic violence, issue which instigated this study.

Domestic violence affects victim's family members and friends. The victim is faced with a new reality for which counselling and monitoring will be needed. APAV as the specialized association in Victim's Support, is seen as a reference institution against domestic violence, it offers resources in order to assist the victim. Therefore, we wanted to study what kind of internal and external resources the association has to offer as well as partnerships currently available at APAV. Also, we wanted to see what kind of role could the social educator have in this institution and what contributions could both, APAV e Social Education, bring to one another.

This case study took place in Victim Support's Office in Faro.

Keywords: APAV, domestic violence, social worker/educator

Índice

Resumo.....	p. 5
<i>Abstract</i>	p. 6

Introdução

Da pertinência da investigação à necessidade de investigação	p. 10
--	-------

Capítulo 1. – Enquadramento teórico

1.1. A Educação Social	p. 14
1.2. A génese da Pedagogia Social	p. 15
1.3. A Pedagogia Social e a Educação Social	p. 16
1.4. O Trabalho Social e o papel do Educador Social	p. 19
1.4.1. A prevenção e intervenção e o educador social.....	p. 21
1.5. A violência, pobreza e a exclusão social	p. 23
1.5.1. A Violência Doméstica.....	p. 26

Capítulo 2. – Metodologia

2.1. Investigação Qualitativa	p. 31
2.2. Paradigma de investigação	p. 32
2.3. Método de investigação	p. 35
2.4. Técnicas de recolha de informação	p. 37
2.4.1. A entrevista e a conversa informal.....	p. 38
2.4.2. A aplicação das técnicas escolhidas	p. 41
2.5. Análise de conteúdo.....	p. 43

Capítulo 3. – Uma Análise e Interpretação de dados de um Estudo de Caso

3.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV	p. 45
3.2. O Trabalho Social na APAV.....	p. 49
3.3. A organização da APAV e o GAV de Faro	p. 57

3.4. Interpretação de dados e discussão de resultados	p. 59
3.4.1. O trabalho multidisciplinar da APAV como modelo de funcionamento	p. 61
3.4.2. O trabalho preventivo na APAV e a caracterização do tipo de respostas	p. 62
3.4.3. O acompanhamento contínuo da APAV	p. 64
3.4.4. Os utentes que procuram o GAV	p. 66
3.4.5. O apoio psicológico especializado face às necessidades do cidadão	p. 68
3.4.6. O recrutamento de voluntários para a APAV	p. 71
3.4.7. O trabalho do voluntário no desenvolver de competências	p. 73
3.4.8. O recurso da APAV ao voluntariado	p. 75
3.4.9. Ações de formação existentes e novas as necessidades	p. 79
3.4.10. O plano de emergência, o TAV e o sigilo	p. 81
3.4.11. Representação e consciencialização sobre a violência doméstica	p. 83
3.4.12. Necessidades resultantes de novas tipologias de crimes	p. 87
3.4.13. A violência intergeracional	p. 91
3.4.14. A APAV como referência e impulsionadora de mudanças	p. 93
3.4.15. Responsabilização social e mudança social	p. 95
3.4.16. Os ciclos viciosos	p. 96
Reflexões finais	p. 99
Referências	p. 107
Anexos	
a) Organigrama da APAV	p. 113
b) Grelha de guião de entrevista – Técnico de Apoio à Vítima ...	p. 114
c) Grelha de guião de entrevista – Gestora do GAV de Faro	p. 117
d) Entrevista E. 1	p. 120
e) Entrevista E. 2	p. 138
f) Entrevista E. 3	p. 151
g) Entrevista E. 4	p. 162
h) Entrevista E. 5	p. 179

i)	Entrevista E. 6	p. 193
j)	Entrevista E. 7	p. 206
k)	Notas de campo	p. 224
l)	Grelha de análise de conteúdos	p. 232

Introdução

Da pertinência da investigação à necessidade de investigação

Ao pensarmos na Educação Social e o papel que hoje tem na sociedade, de um modo geral, apercebemo-nos das muitas possíveis articulações que poderemos fazer entre a Educação Social e os muitos dos serviços disponíveis ao cidadão, sejam institucionais ou não.

Perante a natureza interventiva da Educação Social torna-se a nosso ver importante investigar as possíveis articulações com outras instituições que existam em prol da sociedade e do cidadão e que tenham não só um papel interventivo, como também preventivo. Assim, este estudo explora possíveis articulações entre os pressupostos Educação Social e a APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, num contexto específico, o da Violência Doméstica.

A Violência Doméstica tem ganho cada vez mais visibilidade. Deixou de ser um problema pessoal e familiar para ser encarado como um problema que afeta a sociedade como um todo. Atualmente, é vista como uma problemática social que na sua complexidade é transversal a género, idade ou classe social. Como tal, tornou-se importante o suporte legislativo que protegesse as suas vítimas, que se refletiu na implementação de Planos Nacionais contra a Violência Doméstica, na alteração da lei que resultou em ser considerada como um crime público e na criação de instituições e protocolos que viessem a prestar apoio às vítimas, como é o caso da APAV.

Nesta perspetiva, questionámo-nos: “Seria uma articulação entre a Educação social e a APAV já ensaiada? Que contributos poderia trazer para as vítimas esta articulação no âmbito da Violência Doméstica? Assim, o foco da nossa investigação foi a resposta da APAV perante a Violência Doméstica. Quisemos investigar os seus procedimentos e necessidades com o intuito de explorar que articulação é possível fazer entre os pressupostos da Educação Social e as áreas de prevenção e intervenção da violência doméstica.

Desta forma, articulando as várias áreas de trabalho e visto que ambas têm áreas em comum, surgiram várias hipóteses a explorar empiricamente: a Educação Social poderia ser um meio de facilitar a resolução de possíveis problemas e/ou outros conflitos, questões e necessidades que possam surgir na APAV. Assim, surgiram questões como: “Será que o Educador Social poderá contribuir na formação contínua das equipas? Poderá a formação contribuir para melhorar o trabalho de prevenção e intervenção? Que tipos de parcerias se poderiam realizar?”

Pretendemos fomentar uma compreensão articulada dos recursos teórico-práticos existentes, quer na APAV quer na Educação Social, para tentar uma melhor adequação do conhecimento teórico aos objetivos comuns da prevenção e da intervenção. Desta forma, este estudo pretendeu contribuir para a reflexão acerca deste serviço articulado com o potencial transformador e emancipado da Educação Social que, por sua vez, está ao serviço do cidadão em condição de vulnerabilidade face ao seu direito de dignidade.

Presentemente, a APAV lida com a comunidade circundante e apresenta-se como entidade capaz de fornecer informação sobre a legislação e sobre os recursos existentes na comunidade. A APAV aparece então como uma associação que zela pelo próximo, bem como pela aplicabilidade e cumprimento da lei. Trata-se de uma entidade que funciona como sistema de apoio, um elemento facilitador na aplicação da lei, como também zela pela segurança dos cidadãos, informando-os. É também prestadora na resolução dos muitos problemas e/ou conflitos que possam surgir, principalmente para a vítima, muitas das vezes desconhecedora dos seus direitos. Esta associação é uma instância que não só reforça o cumprimento da lei e as regulamentações existentes em prol da normalidade ética e do bem-estar da sociedade – área da intervenção, como também é uma instância com a autoridade de alertar para os cuidados a ter e os direitos previstos pela lei – área da prevenção. É, neste sentido que se torna tão importante estudar que medidas há e de que tipo de atuação é a APAV responsável. O nosso estudo focou que tipo de intervenção e de prevenção são feitos no âmbito da violência doméstica, ou seja, que atendimento e apoio são prestados, que medidas de proteção e de segurança são asseguradas, bem como que programas têm disponibilizados à comunidade – num contexto mais preciso, à vítima de violência doméstica.

A nossa questão inicial foi que, ao existir uma articulação entre os pressupostos da Educação Social e o saber prático acumulado na APAV, poderia haver um otimizar da capacidade de resposta face às muitas dificuldades sentidas. A Educação Social poderá ser uma “rede de apoio” que pode conferir ao técnico da APAV as ferramentas de um educador social e, desta forma, fazer com que tenha um papel mais enriquecido perante as diversas problemáticas sociais que atingem a sociedade e que de certa forma necessitem o reforço do apoio da APAV, auxiliando a vítima a ter o melhor acompanhamento disponível face à sua situação, num processo de capacitação e *empowerment* progressivos. Esta reflexão parece-nos pertinente, dado que a APAV é uma associação de renome que possui uma organização com capacidade de resposta social reconhecida na sociedade a nível nacional.

Na escolha do tema da resposta social à violência doméstica, que nos levou ao estudo de caso exploratório, quisemos também investigar qual é o contributo da Educação Social para

a APAV. Isto, porque acreditamos que a Educação Social, não só é impulsionadora de mudanças sociais, como também a sua articulação em várias instâncias na sociedade funcionará como verdadeiros pilares para que haja, efetivamente, uma melhor adequação dos serviços prestados à comunidade e uma resposta às necessidades sentidas na sociedade. Ponto de vista que também ecoa nos pilares nos quais se baseia a APAV, uma das perguntas que fizemos foi: “Que perceção têm os técnicos do impacto sentido ao longo dos anos desde que a APAV iniciou a sua missão?”

Assim, o nosso trabalho visou simultaneamente explorar a viabilidade de uma interligação entre a Educação Social e a APAV, para o desenvolvimento de formações específicas direcionadas a dar resposta às necessidades mapeadas junto dos técnicos que atuam na problemática da Violência Doméstica.

Posto isto, os objetivos da investigação são:

1. Conhecer como se organizam os serviços disponibilizados pela APAV ao cidadão.
2. Caracterizar que tipo de respostas e apoios às necessidades do cidadão e a APAV apresenta no âmbito da Violência Doméstica.
3. Averiguar as vantagens/desvantagens existentes no modelo institucional e do funcionamento da APAV, do ponto de vista dos técnicos.
4. Compreender se a atuação da APAV impulsionou mudanças e de que tipo.
5. Explorar as representações dos técnicos sobre a consciencialização da Violência Doméstica em Portugal.
6. Fazer um levantamento das necessidades de formação dos técnicos.

A nossa investigação baseou-se essencialmente nas perceções de como é visto esse trabalho, da intervenção e prevenção pelo próprio técnico, que é um facilitador de informação, ou seja, um informante privilegiado.

Estruturalmente, esta dissertação é composta por três capítulos: Enquadramento Teórico, Metodologia e Uma Análise de Dados de um Estudo de Caso. No capítulo do Enquadramento Teórico apresentamos a literatura de suporte e uma abordagem sobre a evolução e o que se entende por Educação Social. Posto isto, focámos a Educação Social como mediadora no seu carácter comunitário e social, como analisámos igualmente o educador social como interventor.

O capítulo da Metodologia é composto por três momentos, no qual damos a conhecer como foi feita esta investigação. No primeiro momento apresentamos uma reflexão sobre

questões metodológicas de modo a fundamentar a estratégia de investigação escolhida. No segundo momento segue-se o paradigma investigativo em que nos baseámos e, de seguida, teremos o terceiro momento, em que retratamos o método de investigação aplicado e técnicas de recolha de informação utilizada no presente trabalho.

No terceiro e último capítulo, Uma Análise e Interpretação de dados de um Estudo de Caso, apresentamos a APAV, em duas secções, apresentamos a estrutura hierárquica e os departamentos da APAV no geral e em concreto, incidindo o nosso estudo, no Gabinete de Apoio à Vítima (GAV) de Faro. O mesmo capítulo foca o trabalho de intervenção e prevenção que é feito junto da comunidade, bem como as articulações e os recursos que disponibiliza.

Por fim, apresenta-se as Reflexões Finais, uma perspetiva perante o tema que nos propusemos investigar, tendo em consideração os objetivos delineadores e os dados obtidos em função da análise de dados recolhidos no GAV de Faro.

Capítulo 1. – Enquadramento teórico

1.1. A Educação Social

Em termos históricos, a Educação Social é um conceito relativamente recente que surgiu em meados do século XX. Trata-se de um conceito que resultou da evolução sociocultural e das necessidades que se sentiram ao longo deste conturbado passar de anos. A Educação Social tem como base a Pedagogia Social originária na Alemanha no final do século XIX. Quintana (1994) refere-a como uma conceção sociológica da pedagogia assente no enfoque dos aspetos sociais presentes na educação. O autor menciona que foi na passagem do século que começou a existir uma maior preocupação pelas questões sociais, uma valorização do foco social na educação. Desta forma, a Pedagogia Social surge como uma teoria da ação educativa nos problemas sociais que, rapidamente, é vista como ciência pedagógica e, posteriormente, entra no mundo académico como disciplina integrante das Ciências da Educação, no âmbito geral das Ciências Sociais. A Pedagogia Social saiu de uma conceção teórica para um modelo prático e aplicável, apesar de depender da sociedade e da cultura que lhe é inerente. Esta ciência evoluiu das muitas perspetivas teóricas, contudo nas muitas teorias que a acompanharam, num ponto são semelhantes: na educação da sociedade, para além do contexto escolar.

Quintana (1994) realça que a educação do indivíduo ou de grupos é resultante do meio onde se integram, ou seja, da própria pessoa, dos seus pares, da cultura, meio ambiente, entre outras. O indivíduo é resultado de todas as suas interações com o mundo que o rodeia e que esta será a educação informal. A missão da Sociologia da Educação recai na análise destas influências educativas e a Pedagogia Social recai na missão de educar, tendo em conta a crítica de falhas pedagógicas e a orientação através de uma ação educativa, pois esta deve guiar e orientar a sociedade. O autor refere que o poder educativo inerente na Pedagogia Social aliado à força *capacitadora* dos seus métodos educativos transcendem a função social da escola. A Pedagogia Social “reconhece hoje em dia as grandes limitações da escola em ordem de satisfazer as necessidades educacionais da sociedade” (Quintana, 1994, p. 21), o autor ainda realça a sociedade como reprodutora face às suas necessidades de ordem social. Ora, as ferramentas *capacitadoras* de resposta às problemáticas que surgem da violência, da pobreza e das exclusões sociais são a mais-valia que a Educação Social traz ao indivíduo, sendo um veículo com essa capacidade transformadora. A Pedagogia Social surge, então, como ciência e metodologia perante uma sociedade assente nos conflitos sociais que, consciente de si mesma,

procura medidas para colmatar e resolver as suas contradições e, desta forma, valorizar o indivíduo não só pela sua ação cultural (Freire, 1992), mas também pelo seu contributo para uma sociedade melhor, mais digna, inclusiva e solidária.

Por Educação Social entendemos o contributo ao desenvolvimento social do indivíduo, a fim de que este viva eticamente os aspetos sociais da sua vida, não só a nível interpessoal como também a nível comunitário, cívico e político (Quintana, 1994).

1.2. A génese da Pedagogia Social

A Pedagogia Social engloba um conceito que recai, quer na disciplina ou área com componentes científicas, teóricas e pedagógicas, quer como a *praxis* pedagógica exercida por pedagogos sociais ou por educadores sociais (Martins, 1996).

A evolução da Pedagogia Social, segundo Martins (1996), deriva de uma perspetiva descritiva que engloba medidas educativas, tutelares e assistenciais, jurídicas e legislativas. Assim, encontramos na sua génese, a pedagogia correcional e reeducativa nos mais variados espaços educativos. A perspetiva analítica e interpretativa (pedagogia hermenêutica) preocupou-se sobretudo com a criança ou menor necessitado ou desamparado, em que os assistentes sociais prestavam o seu cuidado e assistência, tendo sempre em vista o zelo em prol da criança ou menor. Desta forma, a origem da Pedagogia Social é percecionada como uma pedagogia que se encarregava, de acordo com este autor, de várias questões e problemáticas sociais sentidas pela criança e menor, subdividindo-se em áreas de:

educação especial; educação à sociedade; educação assistencial e educativa aos necessitados e desfavorecidos; educação social não-formal com a função moralizadora de regenerar o indivíduo; educação moral e socializadora de ajuda às necessidades humanas; pedagogia diferencial e assistencial; pedagogia correcional; pedagogia da reeducação de menores em estabelecimentos especiais; pedagogia dos inadaptados (Martins, 1996, p. 252).

Tratava-se de uma Pedagogia Social que incidia na educação do indivíduo (criança, menor) e da sua interação com a sociedade. Era a pedagogia que aborda e trabalha as “problemáticas socioeducativas do indivíduo para uma prevenção e intervenção adequada ao momento histórico a que se refere” (Martins, 1996, p. 255). O mesmo autor sublinha que os

campos de intervenção da Pedagogia Social recaiam na infância e na juventude, aos quais se deveria prestar serviços de ação social sempre que necessário.

1.3. A Pedagogia Social e a Educação Social

Alguns autores, como Quintana (1994) delimitam a Pedagogia em duas dimensões. A primeira dimensão é uma pedagogia escolar ligada à educação formal, desta forma, um perpetuar da educação tradicional presente nas instâncias educadoras, a que Paulo Freire chamou de “educação bancária” (Freire, 2001); enquanto que a segunda dimensão é a “intervenção comunitária”, que visa melhorar ou resolver algumas problemáticas, destacando-se assim um tipo de trabalho socioeducativo.

Canastra (2009) menciona esta diferenciação e refere que a “Pedagogia Social visa colmatar «necessidades» de uma determinada «população específica» (como por exemplo, «grupos de risco», «desfavorecidos», «excluídos» ou «inadaptados sociais», etc.) (Molina, 2003), ou, em oposição à pedagogia escolar, «compensar» o esvaziamento educativo que se faz sentir no meio escolar” (p. 1). Será neste entendimento que, segundo o autor, “a expressão trabalho social e educativo” caracteriza o papel do atual Educador Social, pois capta o carácter multifacetado intrínseco da intervenção do Educador Social.

Para os autores Sáez e Molina (2006), o papel do Educador Social deverá ter em conta a união da prática socioeducativa em articulação com a sua base: a Pedagogia Social, ou seja, averbar à sociedade o papel de ser o sujeito do acontecimento socioeducativo. A intervenção do Educador Social na sociedade terá como principal função disponibilizar à sociedade medidas, adaptadas à realidade social, dirigidas à população integrante. É neste seguimento que o Trabalho Social passará pela intervenção do Educador Social como mediador na comunidade na qual se insere.

Neste olhar privilegiado, a “prevenção”, tão apregoada no contexto da “intervenção social”, deixa de ser percebida como uma forma de “controlo social” de certos sectores da população (Núñez, 2003), para se constituir como uma estratégia de “transmissão e mediação cultural” (Molina, 2003, p. 69).

Por um lado, a Pedagogia Social constitui-se como referencial teórico e disciplinar, segundo Sáez e Molina (2006), Díaz (2006) e Canastra (2009), sendo importante que surja a

partir da investigação das práticas educativas do Educador Social, presente nos vários contextos laborais quer formais, não formais quer informais. Os autores referem que será nesta perspetiva ganhará sentido uma relação diferencial entre “Pedagogia Social” e a “Educação Social”.

Segundo Díaz (2006), a Pedagogia Social e a Educação Social “estão situadas num ponto onde confluem o educativo e o social, e as suas origens e desenvolvimento histórico só podem compreender-se a partir desta perspetiva.” (p. 91) O autor menciona que apesar da confluência entre o aspeto educativo e o aspeto social, a diferença entre ambas reside no facto legitimado de que a Pedagogia Social se apresenta como a disciplina científica (teoria e reflexão que levam à prática) e a Educação Social como o espaço interventivo (prática aliada às necessidades da sociedade). Assim, a Pedagogia Social é uma ciência de cariz pedagógico no qual enquadra a função teórica aliada à função prática, tendo em consideração o mundo social no qual se encontra incluído o sujeito:

Implica o conhecimento e a ação sobre os seres humanos, em situação normalizada como em situação de conflito ou necessidade. O conceito de pedagogia social mais generalizado é o que faz referência à ciência da educação social das pessoas e grupos, por um lado, e, por outro, como ajuda, a partir de uma vertente educativa, às necessidades humanas que convocam o trabalho social, assim como ao estudo da inadaptação social (Días, 2006, p. 92).

Por outro lado, Estébanez (2003) especifica a Pedagogia Social como uma ciência social de cariz prático que abarca vários planos, “a prevenção (primária), a ajuda (prevenção secundária) e a reinserção (prevenção terciária)” (pp. 63-64). O autor refere que o objetivo é conferir às comunidades e aos indivíduos a solução face aos obstáculos que possam eventualmente surgir, orientando-os para que haja o desenvolvimento correto quer das comunidades quer dos indivíduos dessas comunidades. Estébanez (2003) refere e que a Pedagogia Social é uma ciência social

educativa não formal, com os rasgos repetidos de muitos professores e investigadores. . . . É uma ciência social que fundamenta e justifica, funções típicas de compreensão hermenêutica, que, desde do seu começo, interessa-se pelas fundações e pelas bases, não pelas causas do comportamento das comunidades e dos indivíduos. E que compreende, mas não explica

(característica das ciências naturais) . . . ciência social que previne, ajuda ou ressocializa os indivíduos e as comunidades (p. 64).

A preocupação pela (in)definição de Educação Social é recente, bem como a sua distinção da Pedagogia Social. Embora tenha como base de fundamento a Pedagogia Social, a Educação Social insere-se mais no campo da intervenção na sociedade através e pelo indivíduo (Canastra & Malheiro, 2009). Ao tentarmos delinear a Educação Social apercebemo-nos que surge aliada a várias interpretações. É, portanto, geradora de várias definições e pode ser encontrada associada a vários contextos e/ou áreas. A Educação Social tem uma fluidez intrínseca. Contudo, para melhor compreendermos do que trata a Educação Social, temos de olhar para o seu enfoque mais disseminado, pois é vista como uma ciência interventiva que visa educar, não do ponto de vista da educação formal, mas sim numa perspetiva menos formal, ou seja, trabalhar ativamente a sociedade e os seus cidadãos – esta perspetiva é defendida por Estébanez (2003), que refere a Educação Social como o objeto da Pedagogia Social.

Assim, poderemos conceber a Educação Social como o próprio nome indica, um articular da educação para um enfoque de cariz social, numa linha de interpretação próxima dos autores Carvalho e Baptista (2004) em que há uma responsabilização cívica. A Educação Social encontra-se direcionada para o indivíduo, mas também para a sociedade através de entidades educativas e sociais; foca os problemas dos membros da sociedade e tenta colmatá-los através de medidas e estruturas de apoio ao indivíduo, aos grupos e às comunidades. Os autores acima referidos mencionam uma *conexão entre a teoria e a prática* através da intervenção direta na sociedade. Segundo Mateus (2012):

as suas áreas de intervenção vão desde a saúde, à infância e juventude, à educação escolar, às autarquias, à justiça e à reeducação, onde é um interlocutor e um mediador privilegiado em assuntos que interessam ao coletivo. Atua no terreno como autor/ator de estratégias contextualizadas, criando pontes socioeducativas que, com o apoio da teoria e da prática, o levam a gerir as problemáticas sociais da realidade em que intervém. (p. 61)

As estruturas de apoio referidas são várias, desde centros de inserção e reabilitação social, centros comunitários, lares, centros de dia, entre outras. Face à alteridade dos indivíduos, a Educação Social apresenta medidas de integração social e de aprendizagem. Seguindo a linha de raciocínio de Mateus (2012), Carvalho e Batista (2004), a Educação Social é uma área de

intervenção junto da sociedade que engloba todas as questões sociais e problemáticas de exclusão e violência da sociedade e surge da necessidade de dar resposta às velhas e novas emergências sociais resultantes da intolerância, da opressão, da violência e das exclusões cada vez mais radicais nos nossos dias. Será neste contexto que surge uma nova profissão em Portugal: o Educador Social – profissão relativamente recente que aparece enquadrada no ensino superior, com associações profissionais que suportadas por estudos deontológicos.

Neste sentido, na leitura de Carvalho e Batista (2004), o Educador Social oferece um forte contributo no sentido de dar resposta ética às necessidades e exigências sociais das sociedades ditas modernas que têm aumentado de dia para dia. Desta forma, Mateus (2012) realça a formação académica criada no ensino superior que irá dar aos futuros estudantes de Educação Social, as competências profissionais e académicas necessárias para trabalharem com a sociedade, os cidadãos terão assim uma participação mais ativa e responsável junto da comunidade onde se inserem para desenvolver e promover localmente medidas de combate à exclusão social, à pobreza e à violência, fomentando a plena inclusão social (Petrus, 1997).

Na sociedade atual, excludente e violenta, a Educação Social apresenta-se como uma área multifacetada e surge como um alicerce muito importante no (re)pensar e no (re)educar da sociedade, visto que tenta encontrar soluções de conveniência amistosa e pacífica face às problemáticas sociais referidas. Então:

a educação social representa, assim, uma frente avançada da dinâmica que, nas últimas décadas, foi transferido a ação social dos sistemas políticos, centrada aqui nas superestruturas de organização do poder, para estruturas especializadas e diretamente vocacionadas para o acompanhamento humanizado (Carvalho & Baptista, 2004, p. 11).

É nesta lógica que a Educação Social concebe o Educador Social como um agente impulsionador de mudança, que disponibilizará aos membros da sociedade integrante meios de resposta perante as dificuldades de convivência e cidadania sentidas.

1.4. O Trabalho Social e o papel do Educador Social

O autor Ander-Egg (1995) aborda o Trabalho Social vigente em contraste com uma proposta de trabalho social alternativa. No modelo vigente do Trabalho Social, o trabalhador

social é intermediário ou administrador de recursos e necessidades, apresentando soluções pelos serviços sociais, uma ação técnica de acordo com um plano igualmente técnico de trabalho. Desta forma, baseia-se muito nas soluções burocráticas e menos no trabalho direto com a comunidade; procura apresentar dar resposta às necessidades sentidas pela comunidade com a qual trabalha – soluções orientadas pela organização de trabalho, pretendendo a reabilitação, pela adaptação, ajustamento e integração.

A outra proposta é um papel de um Trabalho Social alternativo, este modelo é apresentado pelo autor como ideal, o trabalhador social é o catalisador dos processos de mudança, pois mobiliza e/ou organiza recursos para oferecer uma (re)solução às problemáticas sentidas e dinamiza a comunidade enquanto a torna parte envolvente na intervenção e na construção de uma solução. Este trabalhador social defende uma visão dialética da sociedade e acredita na mudança. Em suma, este é um profissional que privilegia métodos ativos que procurem dinamizar e libertar as competências inerentes dos membros da comunidade – ou seja, promove o *empowerment* da sociedade em conjunto com várias pessoas que defendem um objetivo comum.

Segundo a *International Federation of Social Workers – IFSW*, a definição global de Trabalho Social refere que:

os pressupostos centrais da profissão de assistente social incluem a promoção da mudança social, do desenvolvimento social, da coesão social, do *empowerment* e a liberdade, reforço da capacitação e da emancipação das pessoas. O serviço social é uma profissão e uma disciplina científica que reconhece que a interação entre os factores históricos, culturais, espaciais, políticos e socioeconómicos e os factores pessoais/individuais, pode funcionar quer como uma oportunidade ou barreiras na promoção do bem-estar e do desenvolvimento humano. (IASSW, 2014, para. 1)

Nesta perspetiva, o campo de intervenção do Trabalho Social recai sobretudo na integração e inclusão de grupos sociais excluídos, marginalizados, vulneráveis ou em risco ou perigo. O trabalhador social é aquele que irá promover o bem-estar da comunidade, providenciando soluções às problemáticas encontradas, enquanto que, ao mesmo tempo, intervêm quer com indivíduos, famílias, grupos quer com comunidades na construção dessas mesmas soluções.

É na perspectiva de um trabalho social *capacitador* e pela lente do educador social que iremos observar e analisar como é realizado o apoio prestado pela APAV às suas vítimas. Interessou-nos pensar a relação técnico e vítima como uma relação pedagógica que tem uma dimensão ética e profissional aliada a uma dimensão pedagógico-social:

Não podemos esquecer que a relação entre educador e educandos obedece a um propósito determinado, a uma intenção pedagógica. . . . Trata-se de uma relação assumidamente intencional, subordinada a objetivos previamente delineados e explícitos, de acordo com um projeto institucional específico. (Carvalho & Baptista, 2004, p. 81)

Neste caso há a construção uma relação entre o educador social e o educando que pressupõe um incentivar de uma mudança, pela alteração de uma atitude e/ou comportamento que dependerá da influência exercida pelo educador. Este processo de influenciar a mudança de comportamentos é contínuo e permanece em constante construção e aperfeiçoamento.

A procura de uma articulação entre estas instâncias foi desafiante. E, tendo como inspiração a perspectiva de Carvalho e Baptista (2004), a nossa abordagem recaiu na observação de como é percebida a prevenção e intervenção na APAV, pensando o técnico enquanto potencial educador.

1.4.1. A prevenção e intervenção e o educador social

Na área da Educação Social poderemos ver alguns campos da intervenção socioeducativa, que são vistos como tradicionais, por exemplo: a educação de adultos, a educação especializada, a educação e formação laboral e ocupacional, a educação cívica, a educação comunitária, a reeducação penitenciária, a educação intercultural, a educação ambiental, entre outros. Trata-se de um complexo e vasto campo da Educação Social, como explicitam os autores Carvalho e Baptista, (2004). Desta forma, procurámos saber e conhecer quais os tipos de planos a APAV se baseia para prestar o apoio às vítimas de violência doméstica a nível interventivo e preventivo, dado este ser também um campo da Educação Social.

Numa perspectiva mais abrangente e conforme abordado, um educador social promove um trabalho de competências sociais, pessoais e profissionais da comunidade na qual se insere. O educador promove a mudança social e comportamental através do fortalecimento das

competências de cada pessoa, visa, através do *empowerment*, trabalhar e criar autonomia com a finalidade de capacitar e enriquecer cada um.

No âmbito do trabalho a desenvolver, educar e agir deve acontecer em conjunto para o bem-estar da sociedade como um meio de capacitação.

Os autores Capul e Lemay (2003) caracterizam a profissão de educador como a:

possibilidade de partilhar períodos de vida com uma criança, um adolescente, um adulto – ou um grupo de crianças, de adolescentes, de adultos – para lhes permitir melhor situarem-se perante eles próprios e perante eles próprios e perante a sua envolvente. Se retivermos este ponto de vista, admitimos, para lá das diferenças ligadas às múltiplas condições de existência, à diversificação das idades e dos problemas apresentados, que a situação que torna específica a ação educativa é a partilha quotidiana da vida, por intermédio das trocas verbais e de atividades, bem como o empenhamento do profissional num “aqui e agora” com um ou vários sujeitos. (p. 95)

Segundo os autores Bouquet e Garcette (2005) e, conforme cremos, o Trabalho Social implica acompanhar e auxiliar a população com a finalidade de a incluir, favorecendo a inserção, respeitando os seus valores e a sua autonomia enquanto grupo. A intervenção do profissional da área social é diversificada e envolve a animação, a informação e orientação, bem como a gestão de serviços ou equipamentos em favor dessa população.

Segundo Santos (2009) ao longo dos tempos a contratação de profissionais qualificados ligados à área social tornou-se cada vez mais significativa, de tal forma que, hoje em dia, é sobretudo o Serviço Social que integra um vasto campo de instituições, sejam estas de cariz social ou não. Desta maneira:

a assistência social distingue-se da assistência por possuir critérios de prestação mais rigorosos, pela sua organização institucional e administrativa mais complexa, e pelo facto de se debruçar significativamente sobre ações de tipo preventivo. A assistência social possui ainda um âmbito de intervenção mais alargado, abrangendo os sectores da saúde, habitação, educação e prestações sociais. (Santos, 2009, p. 63)

A autora refere citando Ander-Egg (1995), que a assistência social recai hoje nos serviços sociais englobados pelo Estado, instituições privadas e outro tipo de organizações que, por sua vez, desenvolvem atividades nos vários sectores em prol do bem-estar social ou da implementação e regulação da política social com o objetivo de satisfazer as necessidades sentidas dos grupos ou comunidades.

Contudo, o papel do educador é imprescindível e começa a ser cada vez mais reconhecido Segundo os autores Capul e Lemay (2003) “não existe sociedade sem sistema educativo, condição essencial para a sua perpetuação.” (p. 11) Se a educação desempenha um papel fundamental na sociedade, então uma educação direcionada para a área social, fará potencializar as medidas de prevenção e de intervenção que existem ou criar novas medidas de resposta a causas, em suma, a Educação Social é uma área que é um recurso, com base estrutural a fim de otimizar a transformação da sociedade.

Será neste sentido que nos propusemos a investigar mais sobre a APAV, incidindo no mecanismo de prevenção e intervenção que, de certa forma, a nosso ver age como meio educacional. Um dos principais objetivos deste estudo exploratório é perceber como esse trabalho é feito, como essa ligação se constrói com a sociedade, que importância e que presença tem atualmente.

1.5. A violência, a pobreza e a exclusão social

Em todas as circunstâncias, a violência integrou-se no quotidiano das nossas vidas e das nossas sociedades como uma característica do mundo contemporâneo. Um mundo que se tornou inseguro mas que vive em grande parte nessa e dessa insegurança. Basta constatar, a este propósito, a importância crescente das estruturas e dos dispositivos de segurança. (Carvalho & Baptista, 2004, p. 44)

Os autores supracitados evidenciam o aumento da procura de empresas que se dedicam à segurança como um negócio lucrativo. É notório as vastas empresas privadas de segurança a operar no mercado e a procura das mesmas. A nível público é igualmente perceptível mudanças a nível de segurança, com o reforço da força policial e de investigação criminal. O Estado atual tem expandido e investido nos recursos coercivos e em técnicas avançadas e sofisticadas de combate à criminalidade.

Segundo Dias (1998), “a exclusão social, tal como a violência doméstica, constitui um fenómeno complexo e multifacetado, que inquieta as instituições sociais e políticas. Sem serem fenómenos novos, assumem, nos nossos dias, características distintas das existentes na sociedade tradicional.” (p. 189) É perante esta realidade de insegurança e de violência crescente que a sociedade atual se depara. É, contudo, um fenómeno que se torna mais visível nas zonas urbanas, devido à concentração populacional e também a outros fatores, como a atual baixa empregabilidade e oportunidades de emprego, fenómenos sociais, de desregulação do trabalho e desproteção social, as más condições de vida, a pobreza, entre outros. A violência, além de se evidenciar nestes cenários, “repercute e integra problemas tão graves como o desemprego, as toxicodependências, a imigração socialmente não integrada, o insucesso escolar, as fragilidades dos serviços públicos, o esmigalhamento das estruturas familiares e comunitárias” (Carvalho & Baptista, 2004, p. 45), o que resulta, segundo os autores, num aumento do conflito social que pode também implicar maior criminalidade, atos de violência, de destruição e de vandalismo.

Socialmente, a violência é definida pela sociedade ou pela comunidade, envolvendo frequentemente transgressão das normas e dos valores instituídos (Lisboa, Patrício & Leandro, 2009). Porém, a perceção subjetiva da violência dependerá da vítima e do agressor no seu contexto cultural. Desta forma, neste estudo, abordaremos sempre a violência doméstica como crime público, tal como legislado desde 2010.

Será nesta perspetiva que iremos explorar mais as áreas funcionais específicas da APAV, dado que tem uma estrutura e uma subestrutura de resposta às necessidades sociais eminentes, principalmente na resposta à violência doméstica.

A violência apresenta-se como uma problemática muito complexa, apesar de a visibilidade de casos ser maior na população de estatuto socioeconómico inferior à média social aceite na sociedade que integra. Atos de violência não se restringem apenas à população carente economicamente. O que é a violência? Segundos os autores consultados, é no sentido mais literal, o ato de violentar, abuso de força, ato irascível, obrigar ou coagir. Quando se trata de violência doméstica, o ato é exercido sobre aquele que partilha espaço com o seu agressor, seja criança, jovem ou adulto. Assim sendo, vemos uma hierarquia de poder, aquele que exerce força, exerce o seu poder, nesse cenário o agressor encontra-se num patamar de poder, ao contrário da sua vítima que se encontra sacrificada aos interesses do agressor.

Segundo Dias (1998), “nas sociedades atuais o crescimento económico e o acesso a melhores condições de vida tornaram-se numa aspiração generalizada às diversas classes sociais” (p. 190). Porém, entrar rapidamente nos mercados internacionais, alguns altamente competitivos que tinham como base uma reestruturação industrial da sociedade, com custos de

integração nesses mercados, tais como: a precariedade crescente quer das condições salariais, quer do crescente desemprego que fez com que aumentasse a disparidade social tornando certos grupos sociais mais vulneráveis economicamente, resultando num acentuar dos conflitos e das problemáticas sociais como a pobreza, marginalização e exclusão social.

Costa (2001) menciona que há uma ligação estreita entre pobreza e exclusão social, sendo que a noção de pobreza coexiste na noção de exclusão social. Ou seja, na maioria dos casos a *pobreza* aparece associada a situações de fraca participação na vida coletiva/social ou mesmo associada à marginalização que, por sua vez, será associada à exclusão social. Deste modo, a pobreza pressupõe a privação e a falta de recursos/bens e a exclusão social a rutura do indivíduo com a sociedade. Santos (1999) refere que:

enquanto o sistema da desigualdade assenta paradoxalmente no essencialismo da igualdade, sendo por isso que o contrato de trabalho é um contrato entre partes livres e iguais, o sistema da exclusão assenta no essencialismo da diferença, seja ele a cientificação da normalidade e, portanto, do interdito, ou o determinismo biológico da desigualdade racial ou sexual (p. 1).

Deste modo, a desigualdade e a exclusão social, são noções que poderão estar acopladas, mas apresentam traços distintos. A desigualdade baseia-se nos direitos, o que é de direito do cidadão e a exclusão social assenta na diferença, traços visíveis que nos distinguem enquanto cidadãos, a alteridade. É na interseção entre direitos e alteridade que surgem as problemáticas de exclusão e racismo, que em muitos dos casos resultam em atos de violência face ao próximo. Com efeito, e dada a multidimensionalidade que abarca o fenómeno da violência doméstica, a literatura e os dados existentes comprovam que esta não incide mais em classes economicamente vulneráveis. A violência, na sua conexão multifacetada, abrange todas as classes sociais e vejamos o seguinte raciocínio: se a violência recai, também, no abuso de poder e este é visível em estruturas verticais ou hierárquicas, então já que a sociedade é definida dentro de um modelo hierárquico, é expectável que a violência esteja presente (bem como outras formas de poder e relações de poder social).

Os autores Baptista, Perista e Carrilho (2008) realçam a importância de ponderar e ver como cada sociedade percebe diferentemente o conceito de pobreza, ou seja, consideram relevante tentar perceber e considerar o etnocentrismo associado ao modo de como é vista a pobreza. Neste sentido, o conceito passa a ser abordado como um fenómeno coletivo/social e cada vez menos como individual. Assim, verifica-se que o próprio conceito de pobreza tem

evoluído para melhor abarcar as diversas manifestações na sociedade, começando a ser percebido numa perspectiva multidimensional, incluindo as questões de natureza económica, social, cultural e política.

Desta maneira, se a pobreza, a desigualdade e a exclusão social são conceitos multidimensionais então, pelo que foi dito, a violência será também uma noção multidimensional com a particularidade de estar para nós, sobretudo, associada a uma rutura dos direitos humanos.

Posto isto, numa perspectiva de esclarecer conceitos iremos abordar o que se entende por violência doméstica, abordando as várias formas de violência que este conceito abrange, estas são principalmente: a violência física, a violência psíquica, a violência sexual e a violência financeira.

1.5.1. A Violência Doméstica

A violência numa aceção geral, é vista como “um acto levado a cabo com a intenção, ou a intenção percebida, de causar dor física ou dano a outra pessoa.” (Straus, Gelles & Steinmetz, 2006, p. 20) Desta forma, está abrangido qualquer ato com esta intencionalidade, de um ser humano para outro, variando a sua intensidade ou gravidade.

Quer na página da APAV, quer na literatura, como em Alarcão (2002), Magalhães (2010), Walker (2009), Manita, Ribeiro e Peixoto, (2009), encontramos a distinção entre vários tipos de violência, nomeadamente:

- a) *violência psicológica/agressão emocional* é caracterizada pela intimidação, rejeição, depreciação, ameaças, humilhação, aversão e desrespeito, comportamento que visa fazer com que a vítima se sinta inútil ou com medo. Este comportamento abusivo é demarcado pela falta ou ausência do reconhecimento das necessidades emocionais ou afetivas da vítima. É um tipo de violência que não deixa marcas visíveis, mas que pode vir a incapacitar socialmente a vítima.
- b) *violência social*, comportamento que visa controlar a vida social da vítima, condicionando ou impedindo que a mesma visite ou esteja na companhia de familiares, amigos e/ou terceiros. O comportamento do agressor pode revelar-se pelo controlo exacerbado das saídas, das conversas quer pessoalmente quer por

outros meios de comunicação; a vítima pode sofrer de enclausuramento, ou seja, isolamento social. Este tipo de violência assemelha-se à perseguição, o chamado *stalking*, que recai na invasão da esfera privada da vítima seja física seja por vias de comunicação alternativas, correio (físico ou eletrônico), telefone (fixo ou móvel) e redes sociais ou usos inadequados pela *internet*;

- c) *violência física*, é toda a forma de violência que um agressor(a) inflige à vítima fisicamente, este comportamento pode incluir comportamentos como: esmurrar, pontapear, estrangular, queimar, induzir ou impedir que a vítima tenha acesso a bens, medicação ou cuidados e/ou tratamentos.
- d) *violência sexual*, qualquer comportamento que induza, pressione ou obrigue a vítima a praticar atos sexuais não desejados, recorrendo ou não à violência física.
- e) *violência financeira*, qualquer comportamento demarcado pelo controlo financeiro da vítima, sem que esta o deseje ou se aperceba, tipo de violência caracterizada pela opressão. Este controlo poderá resultar também na exploração da vítima, na recusa de meios financeiros, na justificação de gastos, nas ameaças de retirar o apoio financeiro, bem como na privação de bens essenciais.

Muitos destes tipos de violência não são unicamente exclusivos de cada caso, ou seja, ser vítima de violência doméstica não pressupõe unicamente um tipo de violência, pode pressupor vários tipos de violência. A violência psicológica, por exemplo, pode muitas vezes originar casos de violência física ou outra. Frequentemente, há um escalar da situação e a vítima pode sofrer vários tipos de violência. Assim, não há apenas um tipo de violência associado a casos de violência doméstica. Há casos que são marcados pela verbalização depreciadora, insultos, atentados à moralidade da vítima. Muitas vítimas queixam-se de perseguição, manipulação, abuso, negligência, questionamentos injustificados, discriminação e punições exageradas quer comportamentais quer para agressões físicas, psicológicas e sexuais, ameaças e até mesmo a morte. Outras formas de violência ou de comportamentos abusivos recaem também no isolamento, na perseguição (*stalking*).

Segundo Magalhães (2010) com as últimas alterações do Código Penal, “na violência doméstica incriminam-se condutas que estão sempre relacionadas com uma relação familiar ou equiparada” (p. 22). O agressor pode ou não habitar no mesmo agregado familiar. Trata-se de

violência praticada dentro do núcleo da relação familiar, independentemente das idades do agressor e vítima. Este tipo de violência é punido por lei, pois priva a vítima dos seus direitos e da sua liberdade, podendo desta forma afetar a sua saúde física e psicológica e resultar em doenças psicossomáticas, afetando também a sua qualidade de vida e integração na comunidade.

Para melhor situarmos o que se percebe por Violência Doméstica referimos a Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010, de 17 de dezembro, em que lemos:

A violência doméstica configura uma grave violação dos direitos humanos, tal como é definida na Declaração e Plataforma de Acção de Pequim, da Organização das Nações Unidas (ONU), em 1995, onde se considera que a violência contra as mulheres é um obstáculo à concretização dos objectivos de igualdade, desenvolvimento e paz, e viola, dificulta ou anula o gozo dos direitos humanos e liberdades fundamentais. O combate à violência doméstica tem vindo a assumir-se como um dos objectivos nucleares para que se alcance uma sociedade mais justa e igualitária. Com efeito, essa preocupação determinou a implementação de uma política concertada e estruturada, com o objectivo de proteger as vítimas, condenar os agressores, conhecer e prevenir o fenómeno, qualificar profissionais e dotar o País de estruturas de apoio e atendimento.

Foi neste enquadramento que foram criados os Planos Nacionais contra a Violência Doméstica, no Plano IV e anteriores, encontram-se incluídos cinco áreas estratégicas de intervenção, bem como de prevenção: “informar, sensibilizar e educar; proteger as vítimas e promover a integração social; prevenir a reincidência – intervenção com agressores; qualificar profissionais; e, investigar e monitorizar”.

Atualmente, está em vigor o V Plano Nacional, as cinco áreas referidas nos Planos anteriores, embora ligeiramente diferentes, contam com os mesmos princípios, mas complementares à nova realidade social e adequação às atuais problemáticas como “prevenir, sensibilizar e educar; proteger as vítimas e promover a sua integração; intervir junto de agressores(as); formar e qualificar profissionais; investigar e monitorizar.” (Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013) Perante as medidas expostas no último Plano Nacional iremos também tentar perceber empiricamente que resposta a APAV está a oferecer à população. Deste modo verificaremos que documentação está a ser usada, que apoios existem para a mesma e para a população.

Contudo, a definição do que se entende por Violência Doméstica abarca outro conceito que precisamos de considerar: maus-tratos. Este conceito tem evoluído, e não há apenas uma perspectiva a considerar, mas várias, bem como fatores visíveis e não visíveis. Neste estudo de caso, seguiremos a proposta conceptual de Magalhães (2004) como base orientadora da nossa interpretação. Considera-se maus tratos como:

qualquer forma de tratamento físico e (ou) emocional, não accidental e inadequado, resultante de disfunções e (ou) carências nas relações entre crianças ou jovens e pessoas mais velhas, num contexto de uma relação de responsabilidade, confiança e (ou) poder. Podem manifestar-se por comportamentos activos (físicos, emocionais ou sexuais) ou passivos (omissão ou negligência nos cuidados e (ou) afectos). Pela maneira reiterada como geralmente acontecem, privam o menor dos seus direitos e liberdades afectando, de forma concreta ou potencial, a sua saúde, desenvolvimento (físico, psicológico e social) e (ou) dignidade. (p. 33)

De uma maneira muito geral, este conceito engloba as várias faixas etárias e vários contextos de mau tratamento face ao próximo e correspondem a comportamentos semelhantes aos da Violência Doméstica. No entanto, não engloba relações familiares ou equiparadas, mas sim relações institucionais ou de cuidado. Trata-se de dois tipos de crimes que são apenas díspares no contexto do relacionamento humano. Ao longo desta investigação teremos presente esta abordagem de violência doméstica e de maus-tratos.

Violência contra a mulher é um conceito genérico relativo a situações intra e extrafamiliares de violência, que possam causar sofrimento físico e/ou psicológico, dano físico e/ou sexual na mulher. Inclui actos e/ou ameaças de violência física, coacção e privação de liberdade. Assim, não se considera neste caso apenas a violência perpetrada no contexto das relações de intimidade, muitos deles associados à cultura e tradições. (Magalhães, 2010, p. 26)

A autora destaca diferentes expressões utilizadas na literatura para referir a violência doméstica nos vários contextos contra a mulher pelo seu parceiro: “«violência nas relações de intimidade», «violência conjugal», «violência entre parceiros» ou «violência nas relações amorosas» (Magalhães, 2010, p. 28). A variedade de expressões serve para destacar os vários

contextos de violência doméstica tendo em conta as relações subjacentes, por exemplo, namorados, casal de homossexuais, relação entre mãe e filho.

Em suma, a noção de direitos é relativamente recente e ainda hoje, maioritariamente por razões culturais, se perpetua relações de convivência com o recurso à violência física, psicológica e verbal. Nas sociedades ditas “modernas e desenvolvidas”, o conceito de direitos humanos é adquirido, para outras sociedades “em desenvolvimento” é dado como adquirido, mas não praticado, além de que continua a existir sociedades em que não existe a noção de direitos humanos.

Em Viena 1993, na Conferência Mundial dos Direitos Humanos foi referido que o maior crime contra a Humanidade era a violência contra mulheres e crianças, pois este tipo de violência fazia mais vítimas do que qualquer guerra mundial (Pais, 1998). Atualmente, a Violência Doméstica é crime público em Portugal. As alterações ao Código Penal, introduzidas pela Lei n.º 7/2000, de 27 de maio, o crime de maus tratos passou a assumir a natureza de crime público, o que significa que qualquer pessoa pode denunciar este tipo de crime. Assim, a denúncia não dependente unicamente da vítima em apresentar queixa, aquele que tiver conhecimento do crime poderá fazê-lo, resultando a que o Ministério Público promova o processo.

Capítulo 2. – Metodologia

2.1. Investigação Qualitativa

A investigação apresentada é de cariz qualitativo e, como tal, segundo Lessard-Hébert, Goyette e Boutin (1994), surge de um ponto de partida genérico que permite diversas abordagens. A abordagem que melhor abarcou o nosso estudo recai na investigação interpretativa através de um Estudo de Caso e, como quisemos perceber a realidade vivida, orientámos o nosso estudo sob uma perspetiva fenomenológica.

Os autores referem que esta designação – *interpretativa* – é a palavra-chave para todas as investigações que tenham interesse em abordar o significado conferido pelos *atores* às *ações* desempenhadas: “este papel é o produto de um processo de interpretação que desempenha um papel-chave na vida social” (Lessard Hébert, Goyette & Boutin (1994, p. 32), ou seja, recai na compreensão do objeto em estudo e na análise dos significados associados a este, quer pelo técnico presente na instituição quer pelo educador social.

Denzin e Lincoln (1994) igualmente mencionam que a investigação qualitativa implica um entender interpretativo e naturalista no seu meio: “os investigadores qualitativos estudam as coisas nos seus meios naturais, tentando perceber o sentido ou interpretar os fenómenos de acordo com os significados que as pessoas lhes atribuem” (p. 2).

Desta forma, face a esta abordagem interpretativa, optámos por um paradigma de investigação também interpretativo. Ambos seguiram uma metodologia orientadora que, segundo Pérez (2000), “é uma dimensão essencial para realizar trabalhos com qualidade científica, para aprender a pensar” (p. 12), ou seja, uma maneira de aprofundar o estudo, seguido de uma linha ou uma esquematização que incutiu ao trabalho orientações precisas e que conferiu ao trabalho a ser desenvolvido uma abordagem científica com qualidade igualmente científica.

Pérez (2000) evidencia-nos que “ao iniciarmos uma investigação iniciamos um processo de busca, de indagação e de questionar, tentamos fazer avançar o conhecimento através da aplicação do pensamento racional” (p. 22) – será neste olhar que o investigador se apresenta como fonte de curiosidade com o intuito de explicar o processo impercetível à primeira, expondo-o e explicando-o. A autora retrata que a investigação com uma metodologia escolhida pelo investigador resulta num meio de aproximação ao conhecimento da realidade circundante. Trata-se de compreender as relações intrínsecas dos contextos e das relações contruídas nesses contextos. Foi, nesse entender, que interpretámos a compreensão da realidade e como tudo se

relaciona ou constrói. No mesmo raciocínio, a autora exemplifica-nos “como” e “o que deveremos fazer”, seguindo uma perspectiva científica de acordo com um método que nos permitiu conhecer melhor a realidade.

Assim sendo, foi na tentativa de compreensão da realidade e no entender da visão enquanto investigadores, não só do ator como também das ilações que pudemos retirar no contexto de atuação, que apresentamos o presente estudo.

2.2. O paradigma de investigação

Perante as muitas linhas de investigação torna-se necessário que o investigador tenha uma posição definida em relação à investigação que quer desenvolver. Neste sentido, Bogdan e Biklen (1994) definem que “um paradigma consiste num conjunto aberto de asserções, conceitos ou proposições logicamente relacionadas e que orientam o pensamento e a investigação” (p. 52). Aires (2011) cita Guba (1990) para definir um paradigma como “um conjunto de crenças que orientam a ação”, a autora refere que um paradigma exige elementos específicos, como as questões orientadoras e as interpretações possíveis das problemáticas que se pretende estudar.

Então, um paradigma será um conjunto de linhas orientadoras que permitirá ao investigador focar a sua investigação e selecionar o modo como vai recolher a informação que mais se adequa à sua investigação.

Pérez refere que “o paradigma qualitativo é de carácter subjetivo, visto que pensa que a realidade é uma combinação consensuada, embora se trate de uma «subjetividade disciplinada» pelo contraste intersubjetivo” (2000, p. 25). Então, será na mescla destes planos e na sua interpretação, que pressupõe possíveis interpretações sob várias perspetivas, que poderemos ter a perceção da realidade e como é compreendida. Nesta perspetiva e perante as várias abordagens possíveis, escolhemos o paradigma interpretativo, pois “face ao objecto ação-significado, o investigador postula uma variabilidade das relações entre as formas de comportamentos e os significados que os atores lhes atribuem através das suas interações sociais” (Lessard-Hébert, Goyette & Boutin, 1994, p. 39).

Pérez (2000) menciona o enfoque e a finalidade dos pontos principais que definem verdadeiramente os métodos qualitativos, dado que é através desta metodologia que conseguimos uma proximidade da interpretação das ações dos seus atores perante o mundo: “esta metodologia tenta penetrar com o seu carácter rigoroso e sistemático nos fenómenos da

vida quotidiana, explorá-los, analisá-los e refletir sobre estes e mostrar a sua complexidade” (p. 25). Foi, neste direcionamento que orientámos o nosso estudo: como é vista, pelos atores, a atividade diária, principalmente, no apoio e nas medidas existentes que estão à disposição da comunidade circundante num contexto preciso, o da Violência Doméstica. Com este estudo também pretendemos perceber quais as motivações e os significados atribuídos à associação APAV e às medidas e ações disponibilizadas pelos técnicos de apoio à vítima sob o olhar do educador social. Para tal, quisemos saber como era feito o acompanhamento e que apoios, medidas e parcerias são possíveis e são apresentadas aos utentes que recorrem ao GAV de Faro. Neste sentido, houve um entrecruzar das representações e dos significados dados pelos técnicos que, por sua vez, através das medidas, das ações e dos encaminhamentos dos processos resultaram num melhor acesso às representações do *mundo* da APAV sobre a problemática da violência doméstica.

Ao fazermos o estudo no GAV obtivemos uma visão global e mais próxima da realidade vivida pelas vítimas, que nos permitiu a possibilidade de interpretar e analisar os dados recolhidos. No presente estudo de caso, não só nos propusemos a perceber o trabalho que é feito na APAV, como também quisemos entender de que maneira a Educação Social se enquadrava numa instância como a APAV e que articulações eram possíveis. Pérez (2000) aponta que a finalidade da investigação na Educação Social recai na “capacidade de transformação e de alteração da realidade” (p. 25), daí o foco na compreensão e de análise da mesma. O nosso estudo não partiu com a ideia pré-concebida de que havia aspetos a serem mudados no meio da APAV e de que a Educação Social visava mudá-los, partiu sim, da necessidade de melhor compreender e de tentar perceber se uma articulação resultaria num contributo entre ambas, e se existe uma ligação intrinsecamente presente entre ambas, face ao carácter de intervenção e prevenção. A nossa curiosidade recaiu no tentar perceber se ambas podem enriquecer e desenvolver laços, entre em si, para um melhor contributo da comunidade circundante.

Bogdan e Biklen (1994) abordam a interação simbólica para compreender e explicar o significado que cada um dá à experiência que vive,

“bem como o processo de interpretação, são elementos essenciais e construtivos . . . para compreender os comportamentos é necessário compreender as definições e o processo subjacente à construção destas . . . Os significados são construídos através das interações” (p. 55).

Pérez (2000), noutra terminologia, menciona que a investigação fenomenológica incide na tentativa de perceber como a realidade social é percebida pelos indivíduos, como os seus valores e motivos influenciam as suas ações quotidianas. Assim sendo, quer Pérez (2000) quer Bogdan e Biklen (1994), abordam a investigação e o objeto de estudo da mesma forma e incidem a reflexão no modo como o significado é desenvolvido e como se constrói. Os autores Bogdan e Biklen (1994) mencionam a interação simbólica como um paradigma conceptual, pois a interpretação do significado dependerá do comportamento e os motivos inerentes que lhe estão subjacentes – visa compreender e explicar o contexto e a situação resultante desse contexto.

“A investigação qualitativa encerra uma série de dificuldades desde da perspectiva metodológica, porque todos os dados devem oferecer a necessária consistência e emergir de uma descrição e registo cuidadosos” (Pérez, 2000, p. 29). É de salientar a perspectiva inerente que se encontra presente no estudo, ao termos em conta este tipo de investigação, teremos acesso a diferentes realidades que teremos de registar, pois considera todos os aspetos intrínsecos ao *processo socioeducativo* – processos que poderão incidir na alteração da compreensão e da atuação dos grupos sociais quando (re)pensados.

A investigação educacional “orienta a resolução de problemas com fins práticos; como qualquer outra investigação, está interessada em indagar, investigar e resolver problemas” (Pérez, 2000, p. 30) – foi neste contexto que encaminhámos o nosso estudo, ou seja, quisemos perceber que contribuição oferece a Educação Social à APAV e *vice-versa*, que planos se cruzam e que contributos existem em cada uma delas; o que oferecem ou interligam entre si, interpretando desta forma que articulações existiriam que pudessem beneficiar o apoio prestado às vítimas.

Segundo Carvalho, Borges e Rêgo (2010) no processo de investigação social os objetos de estudo tendem a definir-se e a redefinir-se. A interação simbólica é igualmente dinâmica, na medida em que irá interpretar os comportamentos desses mesmos objetos com base no significado que os seus atores irão atribuir, subentendendo-se as conceções e ilações de ambos, quer do educador da Educação Social quer do técnico da APAV.

Para os interacionistas simbólicos o significado é um dos mais importantes elementos na compreensão do comportamento humano, das interações e dos processos. Os interacionistas argumentam que, para alcançar uma compreensão plena do processo social, o investigador precisa se apoderar dos significados que

são experienciados participantes em um contexto particular (Jeon, 1994, citado por Carvalho, Borges & Rêgo, 2010).

A nossa posição metodológica para o presente estudo situou-se dentro do paradigma interpretativo, o qual permite ao investigador observar e procurar interpretar a realidade, bem como compreendê-la. O enfoque da investigação foi captar a visão do outro, dentro do seu contexto, e à medida que a informação emerge e vai sendo discutida, inspirada no interacionismo simbólico, para o contexto em análise. Em suma, é também devido a estas características inerentes do paradigma interpretativo que permitirão dar azo ao nosso estudo, dado que poderemos explorar e compreender o contexto e a visão do outro – é esta a base da nossa investigação.

2.3. O método de investigação

Perante a investigação que nos propusemos a fazer e o paradigma definido, resolvemos escolher como método de recolha de informação: o Estudo de Caso.

Um Estudo de Caso visa observar e compreender o seu objeto de estudo e, simultaneamente, apreender, desenvolver, consolidar, como também interpretar e retirar ilações generativas do fenómeno estudado.

No sentido geral, toda a pesquisa é um caso de estudo: existe sempre a unidade, ou conjunto de unidades em relação aos dados que são recolhidos e/ou analisados. Normalmente, apesar de o termo “estudo de caso” ser empregue para identificar uma forma de inquérito; notavelmente, contrasta com duas outras formas de pesquisa social: a experiência e o inquérito social. (Gomm, Hammersley & Foster, 2000, p. 2)

Segundo Yin (1994), o Estudo de Caso assenta no objetivo de explorar, descrever o objeto em estudo, surgindo assim uma comprovação ou não das ilações que deram azo ao próprio estudo. Um outro ponto focado por Merriam (1998) é a avaliação dos resultados conseguidos pelo Estudo de Caso, na medida em que o estudo de caso é adotado quando se pretende obter um entendimento aprofundado da situação e dos que nela intervêm. Bogdan e Biklen (1994) referem Merriam aquando explicitam que o “Estudo de Caso consiste na

observação detalhada de um contexto, ou indivíduo, de uma única fonte de documentos ou de um acontecimento específico” (p. 89). Assim, foram nestes moldes que nos baseámos para contruir o nosso estudo.

A nossa investigação recaiu num Estudo de Caso, uma estratégia de investigação que nos permitiu saber e compreender, essencialmente descobrir, através de “perguntas do tipo «como» ou «por que» são ambivalentes e necessitam de esclarecimentos” (Yin, 1994, p. 26) – e, desta forma, ter acesso a dados detalhados do objeto de estudo da investigação que nos propusemos a compreender.

Dos muitos modos entre os quais poderemos investigar, há uma tendência para que os investigadores, segundo Lessard-Hébert, Goyette e Boutin (1994), se interessem primeiramente numa abordagem privilegiada da descrição e compreensão, para que posteriormente se siga a formulação de teorias emergentes da investigação. É, neste pressuposto, que o Estudo de Caso é um dos modos de investigação mais usados nas metodologias qualitativas, principalmente dentro do paradigma interpretativo, como foi o caso da nossa investigação. Os autores realçam, ao citar Bruyne (1991), que o Estudo de Caso compila informações abrangentes e detalhadas de todo o seu plano de estudo e é devido a esta metodologia que se destaca o uso de entrevistas, observações e análise de documentação para melhor proceder à recolha de informação. Posteriormente, é no tratamento dessa informação recolhida, que advém dos dados e das ilações construídas um ponto de vista interpretativo – generativo.

Posto isto, o método de pesquisa que mais se adequava à nossa abordagem de estudo foi o Estudo de Caso, pois perante o tema que nos propusemos investigar, permite um olhar interpretativo e visa compreender o contexto, como também é adequado para situações em que o investigador tenha pouco conhecimento, visto que:

o estudo de caso é a estratégia escolhida ao se examinarem acontecimentos contemporâneos, mas quando não se podem manipular comportamentos relevantes. O Estudo de Caso conta com muitas das técnicas utilizadas pelas pesquisas históricas, mas acrescenta duas fontes de evidências que usualmente não são incluídas no repertório de um historiador: observação direta e série sistemática de entrevistas (Yin, 1994, p. 27).

Desta forma, o Estudo de Caso destacou-se de outros processos de investigação, dado que nos permitiu responder ao “como” e ao “por que” e, através das interações dentro da nossa investigação, pudemos encontrar ilações possíveis. Stake (1995) refere que um Estudo de Caso

se faz quando o mesmo é de grande interesse, pois trata-se do estudo da particularidade e da complexidade de um caso único dentro do seu contexto igualmente único. De igual forma, Ponte (2006) referenciará os mesmos aspetos do Estudo de Caso:

é uma investigação que se assume como particularística, isto é, que se debruça deliberadamente sobre uma situação específica que se supõe ser única ou especial, pelo menos em certos aspectos, procurando descobrir a que há nela de mais essencial e característico e, desse modo, contribuir para a compreensão global de um certo fenómeno de interesse (p. 2).

Assim, o investigador procura aceder ao conhecimento na medida em que “tenta esclarecer uma decisão ou um conjunto de decisões: o motivo pelo qual foram implementadas e com quais resultados” (Scharamm, 1971, citado por Yin, 1994, p. 31). Considerámos também o Estudo de Caso, dado que pouco sabíamos dos contextos escolhidos para esta abordagem única, dado que nos permite perceber processos através daqueles que detêm todo o conhecimento: os atores – o técnico da APAV e o educador social. Como diria Stake (1995) “não incomodamos a atividade normal do caso, não testamos, nem mesmo para entrevistarmos, se conseguirmos a informação que queremos pela observação discreta ou pelo estudo de documentos” (p. 12).

2.4. Técnicas de recolha de informação

A recolha de dados do presente estudo foi feita através de entrevistas e de conversas informais. Segundo Burgess (1997) “há uma antiga tradição da investigação das ciências sociais mediante a qual as entrevistas têm sido consideradas como «conversas com um objetivo»” (p. 112). É nesta perspetiva que a entrevista foi usada como técnica de investigação social e com a interação de indivíduos num ambiente agradável na qual facilitasse a comunicação entre o entrevistador/investigador e entrevistado.

O plano que nos interessou analisar encontra-se retratado nas palavras de Bogdan e Biklen (1994) no qual abordam que a recolha de dados pela entrevista tem como destino “ser utilizados como veículos para a compreensão de aspetos básicos do comportamento humano ou das instituições existentes” (p. 93). Assim, foi de acordo com estes pressupostos citados que interpretámos os dados no sentido de compreender a articulação dos vários serviços existentes

na APAV e que respostas estão à disposição do cidadão, que é utente e consoante os casos, vítima.

Burgess (1997) refere que as “entrevistas não-estruturadas raramente são conduzidas isoladamente; fazem frequentemente parte de um programa de investigação e utilizam o conhecimento que o investigador tem da situação social” (p. 116) – segundo este pressuposto, utilizámos as entrevistas como recolha de informações empíricas no âmbito da APAV, também articulámos com a componente teórica apresentada no Capítulo Um.

2.4.1. A Entrevista e a conversa informal

Nas ciências sociais utiliza-se usualmente de três grandes tipos de técnicas de recolha de dados, que visam analisar e refletir sobre as investigações qualitativas são estas a entrevista, a observação e a análise documental.

Fazer perguntas é normalmente aceite como uma forma rentável (frequentemente a única) e de obter informação sobre comportamentos e experiências passadas, motivações, crenças, valores e atitudes, enfim, um conjunto de variáveis do foro subjetivo não diretamente mensuráveis (Foddy, 1993, p. 1).

A entrevista permite-nos um acesso ao sujeito na medida em que poderá ser questionado sobre as suas ações, ideias ou até mesmo projetos, bem como permite uma compreensão dos caminhos escolhidos pelo mesmo que, de uma forma ou outra, o tornam o indivíduo que é hoje. A entrevista apresenta uma intenção que poderá recair na exploração de um tema, objetivos e/ou dimensões, que bem estruturado visa caracterizar o seu objeto de estudo, neste caso, o indivíduo. Como diriam os autores Poirier, Clapier-Valladon e Raybaut (1995):

A entrevista tem por fim, aqui, recolher o saber específico de que o narrador é portador. O entrevistador deve ter a preocupação, por um lado, de recensar todas as informações em profundidade e, por outro lado, restituir a própria singularidade do discurso (1995, p. 45).

Bogdan e Biklen (1994) apresentam as entrevistas qualitativas por diferentes graus de

estruturação, quer por entrevistas estruturadas quer por entrevistas não-estruturadas. Os mesmos também referem que as entrevistas qualitativas podem ser abertas, ou seja, centradas por tópicos ou então regidas por questões gerais, desta forma, há uma maior recolha de dados, que poderá conter grande riqueza de informação. De acordo com Ketele e Roegiers (1999) é através de conversas, quer individuais quer de grupo, que a entrevista funcionará como um meio de recolha de informação na qual será analisada a sua “validade e fiabilidade” (p. 18).

Patton (1990) apresenta-nos três tipos de entrevistas: entrevista não-estruturada, entrevista semiestruturada ou semidiretiva e entrevista estruturada; estas mesmas variam entre as totalmente informais ou de conversação e as altamente estruturadas e fechadas.

A entrevista não-estruturada não apresenta guião, implica o respeito pela visão do entrevistado; o diálogo entre ambos é escasso, pois o entrevistador tem um papel mais passivo e este tipo de entrevistas dirige-se mais para estudos exploratórios. A entrevista semiestruturada ou semidiretiva já é acompanhada por um guião que poderá conter um conjunto de tópicos/temas ou mesmo perguntas a abordar na entrevista. Porém, ao contrário da entrevista não-estruturada, dá liberdade ao entrevistado para falar, contudo é imperativo que o entrevistador controle a entrevista e não permita ao entrevistado fugir do tema – a vantagem desta entrevista reside na abordagem dos temas com mais liberdade. Desta forma, a entrevista estruturada consiste numa abordagem de temas e/ou questões previamente determinadas, consideradas importantes para os objetivos do trabalho, há uma estrutura concisa e ordenada.

A escolha do tipo de entrevista a aplicar depende do tipo de questões a realizar, do tema de estudo e principalmente do objetivo inerente ao estudo – “o que se pretende saber?” Perante esta pergunta foi-nos relativamente fácil escolher uma tipologia de entrevista, a semidiretiva, porque teria um guião que nos encaminharia. Porém, dado a especificidade do tema, a entrevista semidiretiva foi acompanhada por outra técnica de recolha informativa: a conversa informal, que ocorreu antes e depois das entrevistas, redigidas e apresentadas através das notas de campo.

Ambas as escolhas foram ponderadas, também segundo os autores Matalon e Ghiglione (1997), pois os autores referem a necessidade de utilizar questões na entrevista, dado que necessitam inferir, tomar conhecimento, compreender, por exemplo, os factos, as opiniões, as motivações, os valores, as atitudes e as preferências do entrevistado – perante uma visão hermenêutica, permitiu compreender o contexto no qual decorre o estudo sob o olhar do técnico. Assim, a entrevista e a conversa informal permitiram-nos recolher a informação desejada, através do diálogo e de questões de uma forma mais direta, em que houve uma interação com os entrevistados, bem como a visualização e o registo das suas reações. As conversas informais, também, sem qualquer guião e apenas com um tópico exploratório, permitiram-nos ter acesso

a uma informação menos condicionada e que serviu de complemento a perguntas não exploradas profundamente.

Moreira (2007) aborda a entrevista como “seguramente a técnica mais utilizada na investigação social” (p. 203). De certa forma, foi este autor e os anteriormente referidos que serviram de base para escolher a entrevista como técnica, tendo um complemento de recolha adicional, a conversa informal. O autor continua a explicar que é por ser “tão próxima da arte da conversação. Na verdade, a conversação, praticada ou presenciada, em situações habituais da vida quotidiana, pressupõe um ponto de referência constante” (p. 203). Assim, o ponto de referência será o tema da conversa e, como tal, no nosso estudo foi aplicado a entrevista semidiretiva. As entrevistas tiveram um guião encaminhador, elemento essencial quando o entrevistador é inexperiente (como é o caso), e as conversas informais que complementaram as entrevistas. Portanto, ambas técnicas foram aplicadas no nosso Estudo de Caso como processo privilegiado de recolha de informação.

Posto isto, nas técnicas usadas pelo entrevistador elaborou-se numa série de perguntas-guia, relativamente abertas, sem que obedecessem necessariamente a uma ordem ou a um esquema determinado. Este tipo de entrevista permitiu que houvesse uma reformulação de perguntas ou mesmo a hipótese de questionar o entrevistado sobre assuntos ou temas não previstos e/ou emergentes, anotando-os no guião. O entrevistador apenas encaminhou a entrevista orientando o entrevistado para o objetivo pressuposto do estudo em mãos. Quando necessário, de outra forma, foi facilitado o discurso aberto face às perguntas apresentadas ao entrevistado.

No que concerne as conversas informais, apenas nos guiámos num tópico e conversámos com o nosso entrevistado. Tivemos também o cuidado de manter o mesmo tópico da nossa conversa e entrevista; explorámos os assuntos que foram surgindo, não de forma exaustiva, apenas e conforme a nossa necessidade em saber mais sobre o assunto. A conversa informal, que apenas foi aplicada a algumas entrevistadas, na qual abordámos os assuntos que nos interessou aprofundar, enriquecendo assim o nosso Estudo de Caso.

O passo seguinte da nossa recolha de informação foi enquadrá-la num contexto mais abrangente. Há um processo de análise que passa por desconstruir a informação para a encaixar e reconstruir numa perspetiva analítica, uma desconstrução que resultou numa construção de significado. Foi esse o nosso objetivo em usarmos a entrevista e a conversa, inquirir o entrevistado de modo a que nos relatasse o seu contexto: “a singularidade que é considerada, não numa perspetiva de diagnóstico ou terapêutica, mas como reveladora de um certo vivido social” (Poirier, Clapier-Valladon & Raybaut, 1995, p. 45).

2.4.2. A aplicação das técnicas escolhidas

Tal como referido anteriormente, a entrevista semidiretiva teve como recurso o uso de guião. O guião utilizado conteve questões de resposta aberta para que o entrevistador pudesse não só adequar as perguntas face ao entrevistado, como também a possibilidade de descartar algumas perguntas ou também elaborar novas questões conforme a informação recolhida. Em consonância com Moreira (2007) “ao longo da entrevista podem ir surgindo temas ou subtemas não previstos, que se revelem importantes ou pertinentes” (p. 204). O autor realça que “alguns entrevistados têm mais coisas a contar” (p. 204) – nesta perspetiva, é essencial que o entrevistador esteja preparado e que consiga adequar o seu guião no decorrer da entrevista, resultando numa boa e rica aquisição de dados; o guião aberto dá azo a que haja quer diálogo quer perguntas geradoras de diálogo, possibilitando uma maior recolha de informação. Desta forma e seguindo este molde, as perguntas abertas, ou perguntas semidiretas com guião aberto, permitiram não só uma resposta sem condicionalismos, o que não ocorre com perguntas fechadas, como também permitiu uma resposta mais desenvolvida. Dado que, como referido pelo autor: “a utilização de perguntas abertas repousa na presunção de que elas são relevantes para os inquiridos e de que estes podem fornecer respostas corretas no quadro de uma situação de pergunta-resposta” (Foddy, 1993, p. 145) – assim, tivemos não só o acesso à informação pretendida como também à visão do inquirido. Esta técnica enriqueceu o processo hermenêutico do nosso Estudo de Caso e da nossa investigação.

Em relação à condução da entrevista, considerámos alguns aspetos importantes, que relacionados com as entrevistas e conversas informais, foram cuidadosamente pensados e repensados. Uma das preocupações maiores foi a distração do entrevistado pelo gravador, como também a possível distração se o entrevistador registasse ou escrevesse muitas notas, podendo assim condicionar a entrevista. Numa tentativa de colmatar essas condicionantes, inicialmente fizemos uma contextualização sem expor muito o propósito da nossa investigação. Segundo Ketele e Roegiers (1999) referem que poderia existir a *manipulação* dos dados, embora não fosse um aspeto negativo, dado que é necessário para orientar a nossa investigação. Os autores mencionam que “uma entrevista será manipulada a partir do momento que o entrevistador quer conduzir o seu interlocutor para um terreno preciso. Só os relatos de vida totalmente abertos . . . podem apresentar as características de uma situação não manipulada.” (p. 177) Desta maneira, o acesso à informação emergente foi registado e a informação que retém o ponto de vista do entrevistado e a sua visão face ao mundo e ao seu contexto, foi respeitada através da pouca intervenção do entrevistador. Privilegiámos ouvir sem

muito intervir, apenas conduzimos a entrevista.

No total foram feitas sete entrevistas durante os meses de novembro e dezembro de 2015 e janeiro de 2016, uma à gestora e seis às voluntárias do gabinete de Faro, registámos também Notas de Campo (p. 224) resultantes de quatro conversas informais, que na sua maioria serviram para melhor compreender alguns dos tópicos que não foram explorados nas entrevistas.

As Notas de Campo tornaram-se um dos elementos enriquecedores da presente investigação social. Estas resultaram da observação e de anotações por parte do investigador, existindo uma preocupação em anotar informações antes, durante e depois do encontro entre o investigador e o informante. As notas de campo, segundo Burgess (1997), “consistem num registo contínuo de situações, acontecimentos e conversas nas quais o investigador participa” (p. 182). Estas, segundo o autor e em uníssono com Schwalbe e Wolkomir (2002), mencionam a riqueza de dados e a importância que as notas de campo têm na investigação.

A entrevistadora fez-se acompanhar de gravador, guião e bloco de apontamentos que serviu como ferramenta para tirar notas (notas de campo) e conduzir a entrevista. As notas serviram para registar as informações ou todos os elementos que não ficariam registados na transcrição após a entrevista, dado que uma das muitas limitações de uma gravação áudio é não registar o tom de voz, gestos ou expressões – assim recorreremos às notas de campo como recurso complementar à nossa investigação. Os autores Bogdan e Biklen (1994) referem estes apontamentos como “notas de campo” (p. 150), pois consideram importante registar os acontecimentos e detalhes que não captados pelo gravador, dado que as entrevistas gravadas não captam o “cheiro, a visão, as impressões e os comentários extra, ditos antes e depois da entrevista”. Desta forma, as “notas de campo” servem para registar todo o contexto da entrevista e auxiliar o entrevistador, posteriormente, no aferimento dos dados recolhidos, principalmente, após feita a sua transcrição para melhor analisarmos e melhor tratarmos os dados obtidos na mesma.

Em relação à técnica de entrevista, para Foddy (1993), o entrevistador define que tipo de informação pretende adquirir e que entrevistado poderá facultar ou disponibilizar essa informação. Assim e nessa perspetiva, decidimos usar a entrevista semidiretiva para obtermos a informação pretendida e posteriormente analisá-la.

Segundo Schwalbe e Wolkomir (2002), temos de ter o cuidado de refletir sobre a entrevista feita para que haja um novo olhar, como que um reavaliar, do trabalho elaborado. Os autores sugerem perguntas orientadoras (*self-posed questions*) para auxiliar o entrevistador a relembrar e focar certos elementos importantes que possam ter passado despercebidos. Sugerem também uma reflexão sobre o trabalho do entrevistador, evitando possíveis

confrontos para que não se perca a aquisição de dados e de ilações na compreensão e análise da entrevista.

Por fim, tendo todo este processo em consideração, as informações obtidas através das entrevistas/conversas informais e das notas de campo foram analisadas através da técnica de análise de conteúdo. O principal objetivo é refletir, analisar e discutir os resultados obtidos de modo a satisfazer os objetivos gerais e específicos desta investigação.

2.5. Análise de Conteúdo

A análise de conteúdo requer um conjunto de técnicas utilizadas para o tratamento dos materiais recolhidos, desta forma a análise de conteúdo *per se* não é meramente um método, é também uma prática social. Os autores Erasmie e Lima (1989) referem que no campo de análise existem três momentos a ter em conta: a transcrição, a análise e a interpretação – estas destacam-se como fundamentais durante a fase de análise dos dados recolhidos e prontos a serem tratados. Posto isto, a transcrição corresponde ao registo em forma de texto dos dados originais recolhidos pelo investigador através da entrevista. A análise, por sua vez, caracteriza-se por ser um processo de organização de dados, em que se destacam elementos chaves, ou seja, aspetos que irão moldar e permitir inferir informação.

Bardin (1977) e Bell (1997) abordam que a análise de conteúdo recai num conjunto de técnicas de análise que visam obter informação: “para quem esta metodologia tem como propósito o estabelecimento de categorias, com a finalidade de analisar sistematicamente os dados a partir dos documentos seleccionados” (Bell, p. 97) – ocorre, então, a exploração do material recolhido que passará por um processo de codificação, em unidades de contexto, registo e categorização. Desta forma, o tratamento dos resultados, bem como a sua interpretação depende da análise do conteúdo: “a finalidade da análise de conteúdos será pois efetuar inferências, com base numa lógica explicitada, sobre as mensagens cujas características foram inventariadas e sistematizadas” (Vala, 1999, p. 104).

Após termos enquadrado a informação em categorias identificadas por “unidades de registo” (Vala, 1999), obtivemos as bases necessárias para uma boa delimitação da informação adquirida e, assim, pudemos proceder ao reagrupamento das unidades de contexto da informação recolhida. De igual forma, tivemos em conta a exclusão mútua de cada elemento, ou seja, cada elemento/categoria/unidade apenas poderá existir numa categoria: homogeneidade – apenas um princípio abarcará uma categoria. Esta delimitação teve em

consideração a pertinência, bem como a normalização dos padrões utilizados ao selecionar a informação. A atribuição de categorias, segundo Jorge Vala, poderá “ser feita *a priori* ou *a posteriori*, ou ainda através da combinação destes dois processos.” (Vala, 1999, p. 111)

Por último, a interpretação recaiu no processo de obtenção de significados e de relações a partir da informação obtida após ter sido analisada.

Capítulo 3. – Uma Análise e Interpretação de dados de um Estudo de Caso

3.1. Associação Portuguesa de Apoio à Vítima – APAV

A Violência Doméstica tem ganho uma maior visibilidade e também uma nova dimensão. Cada vez mais se encontra presente na comunicação social e no nosso dia-a-dia. Atualmente, a violência doméstica constitui um crime público, tipificado no Artigo 152.º do Código Penal (Lei n.º 59/2007, de 4 de setembro, conjuntamente com as alterações introduzidas pela Lei n.º 19/2013, de 21 de fevereiro),

um crime público – o que significa que, logo que o Ministério Público tem conhecimento da sua ocorrência (conhecimento que pode obter de diferentes formas que não dependem necessária ou directamente da apresentação de queixa por parte da vítima: para além da queixa directa da vítima, pode ser dado conhecimento de um crime de VD através de uma participação policial, de uma informação escrita anónima, de uma notícia de jornal, etc.), tem obrigatoriamente de determinar o início de um inquérito e proceder à investigação dos factos, até que seja lavrado despacho de encerramento. (Manita, Ribeiro & Peixoto, 2009, p. 11)

A Violência Doméstica ganhou mais notoriedade legislativa, contudo simultaneamente esta visibilidade traduz também uma maior ocorrência do desrespeito pelos Direitos Humanos. Apesar de ter havido um contributo para uma alteração legislativa, a mesma por si só não é suficiente para que haja a eliminação deste tipo de violência.

Posto isto, é necessário incutir e pressionar para que esses mesmos direitos sejam respeitados – o pressuposto é erradicar tais comportamentos através de uma mudança de atitudes que, por sua vez, se traduza numa mudança de comportamentos. Na mesma perspetiva, é importante reforçar e incentivar os direitos humanos através da formação dos técnicos para a propagação dos mesmos. Além das organizações públicas, como a Segurança Social, as ONG – Organizações Não Governamentais, junto com outras instituições poderão complementar-se no cumprimento dos objetivos sociais definidos na Declaração dos Direitos Humanos, articulando-se não só com o Estado como também com a sociedade civil (Dias, 2010).

Outrora e atualmente como uma ONG, a APAV tem tido um papel muito importante nesta matéria, pois a sua ação persistente tornou-se essencial no combate à violência doméstica, de tal maneira, que se tornou uma das principais instituições a que a vítima pode recorrer para esta tipologia de crime.

A violência doméstica deveria aparecer nas agendas políticas, com prioridades de curto-prazo variando entre os países. Os governos deveriam providenciar suporte aos serviços de apoio a vítimas, pesquisa (insuficientes em todos os países), e relatórios estatísticos sobre os incidentes comunicados às autoridades. Polícia, Tribunais, ONGs, agências de trabalho social, abrigos e linhas de apoio deveriam de trabalhar em conjunto no registo e tratamento com casos de violência. (Ólafsdóttir, 2000, p. 91)

Em 1999, a Comissão Europeia em cooperação com o Parlamento Europeu, apresentava ações de sensibilização no âmbito da violência contra a mulher. (Portugal, 2003). Estas mesmas têm-se perpetuado em Portugal através dos Planos de Ação Nacional e a APAV tem ganho prestígio como uma associação com uma presença notória na implementação e na concretização dos objetivos propostos nesses Planos de Ação Nacional, principalmente nos pontos direcionados à violência doméstica.

A APAV – conforme se apresenta no seu próprio *site* (www.apav.pt) – foi fundada em 25 de junho de 1990 e é uma instituição particular de solidariedade sem fins lucrativos, sediada em Lisboa com gabinetes ao longo de Portugal. O nascer desta associação veio da necessidade de criar uma organização capacitada de prestar serviços e apoio à vítima, quer nas questões éticas quer nas problemáticas da própria vítima e seus familiares e/ou amigos.

Fora de Portugal, a necessidade de uma organização que apoiasse a vítima era crescente. Existiam diversas organizações que detinham instrumentos jurídicos, que fomentavam o que viria a ser um conjunto de direitos fundamentais da vítima de crime. Nesta perspetiva, em 29 de novembro de 1985, a Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU) adapta a Declaração dos Princípios Fundamentais de Justiça relativos às Vítimas de Crimes e de Abuso de Poder, que posteriormente foram complementadas com as Resoluções 1989/57 e 1990/22, do Conselho Económico e Social, no que concerne à sua aplicação. Além-fronteiras já se sentia a necessidade da existência de leis e de fomentar legislação, bem como criar organizações que apoiassem a sociedade. Seria então neste seguimento que em Portugal mais tarde apareceria a APAV, uma organização que viria dar resposta à necessidade, o de apoio à vítima. A

necessidade de apoio, de fornecimento de informação bem como o ato de interpretar a legislação que já existia e da que viria a ser criada era algo que já exigia da sociedade um meio ou, melhor reformulando, uma organização que facultasse informação a quem dela necessitasse (APAV, 2015, *site*)

Para uma melhor compreensão da missão da APAV, eis que reproduzimos a informação que se encontra disponibilizada na página pública, ou seja, os pilares pelos quais esta associação presta apoio à comunidade:

- a) o apoio à vítima de crime é ação necessária e fundamental para o equilíbrio da comunidade e para a pacificação social;
- b) cada vítima deve ser tratada de forma individualizada, já que a sua reação ao crime e posterior reconstrução vivencial é muito variável e pessoal;
- c) os serviços devem ser gratuitos;
- d) o acesso aos serviços e a qualidade de resposta deve pautar-se pelo princípio da igualdade, não havendo lugar para qualquer forma de discriminação. (APAV, 2015)

Da mesma forma que foi crescendo a necessidade de prestar apoio à vítima, cresceu também o enquadramento legislativo que a apoiasse. No nosso país baseamo-nos nas orientações do Conselho da Europa, as quais já tinham sido implementadas entre os Estados Membros:

- a) Convenção Europeia Relativa à Indemnização a Vítimas de Infrações Violentas (STE n.º 116, 1983) que entrou em vigor na ordem jurídica portuguesa a 1 de fevereiro de 1988;
- b) Convenção Europeia para a Proteção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais (STE n.º 5, 1950), (APAV, 2015, *site*).

Além dos seus pilares de base de prestação de apoio, a APAV propõe-se a:

- a) promover a proteção e o apoio a vítimas de infrações penais, em particular às mais carenciadas, designadamente através da informação, do atendimento personalizado e encaminhamento, do apoio moral, social, jurídico, psicológico e económico;

- b) colaborar com as competentes entidades da administração da justiça, polícias, de segurança social, da saúde, bem como as autarquias locais, regiões autónomas e outras entidades públicas ou particulares;
- c) incentivar e promover a solidariedade social, designadamente através da formação e gestão de redes de cooperadores voluntários e do mecenato social, bem como da mediação vítima-infrator e outras práticas de justiça restaurativa;
- d) fomentar e patrocinar a realização de investigação e estudos sobre os problemas da vítima, para a mais adequada satisfação dos seus interesses;
- e) promover e participar em programas, projetos e ações de informação e sensibilização da opinião pública;
- f) contribuir para a adoção de medidas legislativas, regulamentares e administrativas, facilitadoras da defesa, proteção e apoio à vítima de infrações penais, com vista à prevenção dos riscos de vitimização e atenuação dos seus efeitos;
- g) estabelecer contactos com organismos internacionais e colaborar com entidades que em outros países prosseguem fins análogos. (APAV, 2015, *site*)

A APAV na sua página apresenta-se como uma associação com os seguintes “Princípios e Valores” (APAV, 2015, *site*):

- a) de solidariedade social sem fins lucrativos;
- b) de voluntariado social com presença nacional;
- c) integrada nas redes internacionais de cooperação à escala europeia e global;
- d) independente e autónoma dos poderes políticos e de outras instituições;
- e) apolítica e não confessional;
- f) que se rege pelo princípio da igualdade de oportunidades e de tratamento;
- g) que se rege pelo princípio da não discriminação em função do género, raça ou etnia, religião, orientação sexual, idade, condição socioeconómica, nível de escolaridade, ideologia ou outros;
- h) que promove a justiça e práticas restaurativas na resolução de conflitos;
- i) que presta serviços gratuitos, confidenciais e de qualidade a todas as vítimas de crime;
- j) centrada na vítima como utente, respeitando as suas opiniões e decisões;
- k) uma voz ativa na defesa e promoção dos direitos, das necessidades e interesses específicos das vítimas;

- l) um centro de conhecimento, investigação e qualificação nas temáticas das vítimas de crime e de violência.

Em suma, esta associação nasce da necessidade de colmatar a lacuna de não existir uma estrutura de apoio que defendesse os direitos da vítima em situações de crime, apresentando-se como uma organização sem fins lucrativos e de voluntariado. A APAV contribui para que o estatuto da vítima de crime seja reconhecido e trabalhado, tendo como objetivo, através de uma equipa qualificada e humanizada, promover o acesso à informação, contribuindo também com o aconselhamento emocional, psicológico, jurídico e social de cada indivíduo – vítima. Esta associação ecoa a sua missão social em todo o território português e visa apoiar vítimas de infrações penais/crimes através da prestação de serviços gratuitos e confidenciais.

3.2. O Trabalho Social na APAV

Para nos basearmos numa aceção correta da definição de como é visto o Trabalho Social na APAV, solicitámos e interpretámos os vários manuais que nos disponibilizaram, um dos quais é uníssono com o manual de boas práticas existente na APAV, no Gabinete de Apoio de Faro.

O *Manual de procedimentos dos serviços de apoio à vítima de crime na APAV* é um recurso interno apenas disponível aos Gabinetes e referem os procedimentos para o atendimento e encaminhamento de vítimas. Este manual refere que o apoio social é da competência de técnicos de Serviço Social, podendo ser executados por técnicos de Política Social e por todos os profissionais da área do Trabalho Social, devidamente qualificados. Assim, o Trabalho Social será aquele que abarca todos os intervenientes profissionais que intervêm no campo social, da ação social e que partilham uma denominação muito genérica: trabalhador social.

Os autores Carvalho e Baptista (2004) mencionam a importância das unidades sociais e organizações socioeducativas em que os educandos carenciados e privados da rede social primária, da família e dos amigos necessitam de um espaço onde possam reestruturar a sua vida e dar-lhe um novo rumo, adquirindo a capacidade e as competências para ativamente poderem ponderar, decidir e participar. Os autores referem que as “competências de cidadania crescem em organizações humanizadas, democraticamente estruturadas como verdadeiras comunidades aprendentes.” (p. 82) Trata-se de organizações com a capacidade de se autoavaliarem e de se autoafirmarem como uma entidade e/ou projeto e de, neste ponto de vista, dependentes de

“imperativos de ordem antropológica e ética, a vida das instituições tem, necessariamente, de ser norteada por princípios de uma racionalidade lógica, indispensáveis à operacionalização de procedimentos e estratégias”. (p. 82)

No plano traçado “Contributo da APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima para o Plano Nacional de Saúde 2011-2016”, publicado e divulgado em outubro de 2010, menciona-se a sua estrutura constituída por trabalhadores sociais, psicólogos, juristas e advogados, que ao longo dos quinze Gabinetes de Apoio à Vítima, de norte a sul e ilhas, prestam apoio à comunidade na qual se inserem.

Além do contributo para o Plano Nacional de Saúde 2011-2016, a APAV segue um planeamento essencial que rege a sua organização o Plano Estratégico 2013-2017, que define os objetivos traçados a atingir em cinco anos. Este plano estratégico, datado de dezembro de 2013, apresenta como “apostas transversais: a sustentabilidade; a qualidade; a afirmação da APAV enquanto organização nacional de referência no apoio às vítimas de todos os crimes em Portugal.” (APAV, 2013a, p. 15).

Estes objetivos definidos serão desenvolvidos na vigência anual de cada Plano de Atividades, de acordo com a Estratégia e de acordo com a sua gestão, respeitando os conceitos de *marketing* e de política associativa e respeitando também os objetivos a atingir a médio prazo e prever a participação no processo de tomada de decisão dos Associados; das equipas técnicas (central de Sede, Gestores dos Gabinetes de Apoio à Vítima – GAV, das Casas de Abrigo, de projetos e outras Unidades a criar), dos Voluntários e dos Estagiários, e de todos que colaboram com a Associação.

Uma das preocupações da APAV tem sido a conjuntura político-económica que, de momento, caracteriza a sociedade atual. Atualmente, os constrangimentos que caracterizam a sociedade portuguesa deixam desafios complexos e de difícil transportabilidade. A conjuntura de empobrecimento do País e de medidas austeras, que visam o corte da despesa aos mais diversos níveis, podem levar a um perigoso retrocesso no que diz respeito a direitos fundamentais há muito conquistados. Tememos inclusivamente pela garantia das normas mínimas relativas aos direitos, apoio e proteção das vítimas de crime estabelecidas pela recente Diretiva (2012/29/UE) do Parlamento Europeu e do Conselho. (APAV, 2015)

Hoje em dia, a APAV demarca-se como uma organização que continua e consolidar o trabalho iniciado e a ganhar visibilidade como uma das organizações nacionais de referência no apoio à vítima. As linhas orientadoras que vincam este Plano Estratégico procuram dar resposta às problemáticas futuras que poderão advir da situação económica, financeira e social. Para tal a APAV dependerá da multidisciplinaridade e de parcerias com outras entidades e instituições; como incentivará a inovação, a criatividade, a responsabilidade, a motivação e a formação dos seus apoiantes, voluntários e colaboradores.

Cada geração dá, na sua época, uma forma diferente às aspirações que moldam a educação. Aquilo que parece identificar a nossa geração é o renovar da preocupação pela qualidade e pelos objectivos intelectuais da educação sem, no entanto, abandonar o ideal de que a educação deve servir de meio para preparar cidadãos equilibrados para a democracia. (Bruner, 1960, p. 27)

Seguindo a ideia do autor, Bruner, podemos subscrever que a educação é o meio de resposta perante as necessidades sentidas no âmbito da problemática da violência doméstica e do desrespeito pela dignidade humana. Assim sendo, é também a Educação Social que permite desenvolver e também promover soluções para essas mesmas preocupações. A educação é uma ferramenta no qual um ano preventivo e um plano de intervenção podem atuar. Segundo os autores Capul e Lemay “não existe sociedade sem sistema educativo, condição essencial para a sua perpetuação.” (2003, p. 11)

A prevenção como a própria designação indica, é toda a ação/trabalho prévio, agir de acordo com um possível cenário de acontecimento; é antecipar problemas e/ou conflitos que poderão ou não surgir – antecipação que apenas é possível com análise de situações passadas e de estudos de reconhecimento de comportamentos padrão previsíveis.

A intervenção será um conceito que já supõe a ação da APAV dentro da comunidade com o intuito explícito de dar um contributo. Como se define a própria APAV, trata-se de uma entidade com o intuito de garantir a apoio confidencial, intervenção especializada, através de três tipos de apoio: jurídico, psicológico e social, que através de técnicos devidamente formados prestam apoio às vítimas de crime, e/ou familiares e amigos.

Posto isto, a APAV funciona como meio preventivo e interventivo que age na sociedade –uma organização com o papel de prevenir, zelar e assegurar que os direitos da vítima são defendidos. Estes meios recaem no acesso à informação, bem como a promoção e o desenvolvimento de ações que garantam o cumprimento das disposições legais e

regulamentares existentes. Para isso, a APAV conta com uma equipa multidisciplinar que contribui com informação à população e todos que nela intervêm.

Assim, neste âmbito, o da prevenção, um dos instrumentos preventivos usados pela APAV é a informação; um dos meios de disponibilizar essa informação é através da *internet* – sendo um dos meios complementares e privilegiados pela própria instituição. Porém, apesar de ser uma plataforma muito importante, o recurso a meios humanos são os mais requisitados quer por meio presencial quer por meio telefónico, sendo estes últimos os que apresentam o maior número de registo por parte dos utentes. Segundo os dados estatísticos recolhidos pela APAV de 2014:

o atendimento telefónico assume-se, cada vez mais, como uma forma de contato preferencial com 57,6% dos registos em 2014 (mais 0,6% que em 2013). Contudo é fundamental referir o contato presencial (32,2%) e a utilização das comunicações eletrónicas (email, etc.) que aumentaram 0,9% em relação ao ano de 2013. É o próprio utente que efetua estes contatos (59%) ou os seus familiares mais próximos (18,2%). (Estatísticas APAV Relatório Anual 2014)

No ano de 2015, o contacto telefónico revela-se também preferencial:

Numa primeira abordagem com a APAV, são os contactos telefónicos e presenciais que se destacam. É geralmente a/o utente que estabelece este contacto, o que se verifica em mais de 50% das situações. No entanto, o contacto efetuado por familiares também se revelou significativo (18,74%). (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

<i>14.280 contactos</i>	telefónico: 8.503
	presencial: 4.256
	por <i>e-mail</i> : 1.366
	por carta: 114
	pelas redes sociais: 25
	por fax: 16

Quadro n.º 1 (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

Para assegurar um bom acompanhamento, a instituição dispõe ao longo de todo o território português (subentendam-se as ilhas portuguesas) de quinze Gabinetes de Apoio à

Vítima (GAV), duas Casas de Acolhimento, um Centro de Acolhimento e Proteção, Uma Linha de Apoio à Vítima e a Rede UAMV – composta pela Unidade de Apoio à Vítima Migrante (que inclui a Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação dos Açores). Os GAV definem-se como gabinetes nas comunidades locais que prestam serviços de apoio aos para uma melhor resposta e apoio aos cidadãos vítimas de crime, suas famílias e amigos.

Cada GAV é constituído por um/a Gestor/a (responsável administrativo/a e técnico/a dos trabalhos do Gabinete) e por um grupo de Técnicos de Apoio à Vítima Voluntários e outros Voluntários que asseguram o apoio aos cidadãos e outras atividades. (APAV, 2015, *site*)

A rede da APAV estende-se por outros tipos de unidades orgânicas como as Casas de Abrigo, que prestam apoio a mulheres e crianças vítimas de violência; um Centro de Acolhimento e Proteção – acolhimento e apoio a mulheres e crianças vítimas de tráfico de seres humanos; e uma Unidade de Apoio à Vítima Migrante que presta apoio a vítimas migrantes e de discriminação racial ou étnica, que é cofinanciado pelo Fundo Europeu para a Integração de Nacionais de Países Terceiros – “esta Unidade tem como objetivo fazer face às problemáticas destes públicos alvo, que tendo em conta a sua especial vulnerabilidade, são alvos preferenciais de diversos tipos de crime que carecem de apoio especializado.” (APAV, 2015, *site*)

Ao recorrer às estatísticas de 2015, o relatório de 2013 para 2015, aponta para um aumento de quase 8% face ao registo de número de processos, crimes e outras formas de violência e vítimas. No ano de 2014, a APAV registou um total de 12.379 processos de apoio a 8.889 vítimas que foram alvo de 21.541 crimes e ou outros atos violentos. Desses crimes 91,9% tiveram o seu primeiro atendimento em 2014, sendo que 8% dos casos transitaram de anos anteriores devido à complexidade das situações apresentadas. Em suma, foram registados 32.770 atendimentos.

No ano de 2015, o relatório anual aponta para um total de 23.326 crimes, registando 12.837 processos de apoio em que foram apoiadas 9.612 vítimas, perfazendo um total de 34.327 atendimentos. Quer em 2014 quer em 2015, os crimes contra pessoas, que inclui maus tratos psíquicos e físicos, apresenta-se em maior número, por exemplo, em 2015, 95% dos casos foram crimes contra pessoas, sendo que o crime de violência doméstica apresenta os valores mais altos em ambos os anos.

2014	12.379 processos	2015	12.837 processos
	8.889 vítimas		9.612 vítimas
	21.541 crimes		23.326 crimes

Quadro n.º 2 (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

A APAV assume o conceito de Violência Doméstica conforme citado:

qualquer conduta ou omissão de natureza criminal, reiterada e/ou intensa ou não, que inflija sofrimentos físicos, sexuais, psicológicos ou económicos, de modo directo ou indirecto, a qualquer pessoa que resida habitualmente no mesmo espaço doméstico ou que, não residindo, seja cônjuge ou ex-cônjuge, companheiro/a ou ex-companheiro/a, namorado/a ou ex-namorado/a, ou progenitor de descendente comum, ou esteja, ou tivesse estado, em situação análoga; ou que seja ascendente ou descendente, por consanguinidade, adopção ou afinidade. (Artigo 152.º do Código de Processo Penal)

Segundo as “Estatísticas APAV Relatório Anual 2015”, a associação assume os crimes supracitados e presentes no Código de Processo Penal como os casos de “Violência Doméstica em sentido estrito”. Contudo, não assume apenas estes e tem em consideração a relação entre a vítima e o autor do crime, definindo este tipo de casos de contacto doméstico como: “Violência Doméstica em sentido lato”, nos quais inclui a violação de domicílio ou perturbação da vida privada, violação de correspondência ou de telecomunicações, violência sexual, coação sexual, violação da obrigação de alimentos, homicídio, dano, furto, entre outros.

No cômputo global dos crimes registados pela APAV, claramente que os crimes contra as pessoas, particularmente no que diz respeito à violência doméstica (maus tratos físicos e psíquicos – 152.º), sobressaem face aos restantes com 78,4% do total de crimes. (Estatísticas APAV Relatório Anual 2014)

Qualquer indivíduo de qualquer comunidade pode eventualmente ser vítima de crime. E, como define a própria APAV, pode ser um momento traumático e de difícil resolução para a vítima. Cada indivíduo reage de forma diferente ao crime, há quem consiga prosseguir com a sua vida e há quem sofra negativamente e não consiga dar seguimento à sua vida. É neste sentido que a APAV existe para dar apoio, para as ouvir, aconselhar e apoiar a vítima de

qualquer crime, bem como a lidar com os efeitos e consequências do crime. A APAV informa e aconselha sobre os seus direitos e de como os exercer, tenha sido ou não o crime participado às autoridades competentes. A APAV não só presta apoio emocional, jurídico, psicológico e social, como também apoia e encaminha para os apoios sociais existentes, seja a vítima de crime, seja os seus familiares e/ou amigos. No relatório estatístico de 2014, foi prestado apoio genérico a 8.728 casos, apoio jurídico de 6.920 casos, apoio social a 1.052 casos e apoio psicológico a 934 casos.

Durante o ano de 2014 o apoio genérico (como seja o prestar informações sobre outras instituições, o reencaminhamento de correspondência, o apoio emocional) destacou-se com um total de 8.728 registos. Dentro deste tipo de apoio é importante destacar o apoio emocional que fez um total de 4860 registos. (Estatísticas APAV Relatório Anual 2014)

Perante estes dados estatísticos apresentados, concluímos que apenas foi possível esta capacidade de resposta por parte da APAV devido à sua equipa multidisciplinar e às entidades existentes que prestam igualmente apoio às comunidades integrantes. As entidades cooperantes compreendem a Segurança Social, a Santa Casa de Misericórdia, a PSP – Polícia de Segurança Pública, a GNR – Guarda Nacional Republicana (entre outras autoridades competentes), o Tribunal (como também outros serviços tributários e penais), o Instituto do Emprego e Formação Profissional, a Câmara Municipal (entre outros serviços municipalizados), a Escola (e outros institutos escolares), a LNES – Linha Nacional de Emergência Social, entre outras.

O trabalho multidisciplinar elaborado entre a APAV e outras instituições propicia a referência e / ou o encaminhamento de utentes para outras instituições. Destas parcerias, é de realçar os encaminhamentos efetuados pela APAV para os órgãos de polícia criminal (PSP, GNR e PJ) com um total de 28,33%, e para a Segurança social (14,69%). (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

Assim, esta cooperação com outras entidades é reconhecida pela própria APAV como:

parte integrante e fundamental no trabalho realizado no apoio à vítima. Mais uma vez, tal como em anos anteriores, o trabalho com as entidades policiais e com a

segurança social revelou-se crucial no apoio à vítima com registos na ordem dos 30,4% para os órgãos de polícia criminal e 16,8% para a segurança social. (Estatísticas APAV Relatório Anual 2014)

Tal como foi referido, a cooperação com outras entidades é muito importante para o trabalho desenvolvido na APAV. Assim, seria de esperar que da mesma forma que alguns casos são encaminhados para entidades competentes fora da esfera da APAV, o inverso também ocorresse. Muitos dos casos foram encaminhados de entidades e indivíduos exteriores à APAV para a própria instituição. Em 2014, foram encaminhados 10.413 casos para a APAV. No decorrer do ano de 2015, segundo a Estatística do Relatório Anual, os órgãos de polícia criminal (PSP, GNR e PJ) foram as instituições que mais encaminhamentos fizeram: 14,6%. Destacam-se outros meios: a Comunicação Social (11,4%), Publicidade (11,8) e amigos e/ou familiares (14,7%)

Apesar de se destacarem os encaminhamentos efetuados por amigos (8,5%) e familiares (5,9%), os órgãos de polícia criminal, no seu conjunto, encaminharam cerca de 9,8% de utentes para os serviços da APAV. (Estatísticas APAV Relatório Anual 2014)

Por estes dados e esta rede de cooperação entre a APAV e as várias instituições e entidades, podemos ver que é uma estrutura integrada na sociedade e atuante na área da intervenção.

Na área da prevenção, segundo o relatório de 2014, foram administrados 738 eventos formativos com um universo de 23.792 participantes. Em 2015, a APAV apostou no trabalho contínuo da prevenção secundária como resposta imediata à violência, e na prevenção terciária incidindo na reabilitação e reintegração da vítima. Ambas refletem a formação como investimento ao nível da prevenção primária – uma intervenção face à violência:

A formação dos técnicos e a informação e a sensibilização junto da população em geral e de grupos mais específicos procuram cumprir este pressuposto. A formação, a informação e a sensibilização são assim excelentes instrumentos para a prevenção, pelo que a nossa aposta é contínua. Nesta medida, em 2015 a APAV dinamizou 639 outras atividades / eventos. Este total de intervenções

refletiu-se num total de 23.791 participantes. (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

Por conseguinte, conseguimos facilmente perceber que tanto as áreas da prevenção como as de intervenção são igualmente importantes para o bom desempenho do trabalho da APAV. A formação é vista como um dos focos principais para dar continuidade ao trabalho preventivo e interventivo e vista pela própria associação como uma forma de continuamente dar apoio às vítimas de crime, seus familiares e amigos. É através da propagação de competências e da formação de facilitadores competentes que poderão dar à APAV a possibilidade de continuar o seu trabalho e sensibilizar o público em geral para as problemáticas inerentes ao crime e à vitimização.

É, a nosso ver, na área da formação como ferramenta preventiva e interventiva que conseguimos antever um paralelismo social e educativo. Poderão a APAV e os educadores sociais estarem integrados para desenvolver trabalho em comum? Visto que a Educação Social trabalha com problemáticas sociais e dado que a APAV resulta da necessidade de ter um mecanismo de resposta às problemáticas sociais relacionadas com o crime, então, numa primeira aceção, acreditamos que esse paralelismo é possível e que já se encontra a ser feito. Acreditamos que ambas já desempenham um trabalho em conjunto, visto que já dão resposta às necessidades e problemáticas sentidas na sociedade. Contudo, há que tentar perceber como cada uma poderá fortalecer a outra com a riqueza empírica que cada uma já possui.

3.3. A organização da APAV e o GAV de Faro

Ao acedermos à informação da estrutura organizativa da APAV, disponibilizada na sua página *online*, a associação apresenta-se com um “modelo organizativo-funcional circular, não hierárquico e de trabalho em rede” (APAV, 2015, *site*). A partir deste modelo há uma melhor rentabilização dos recursos materiais e humanos. A APAV tem como órgãos sociais eleitos, a Assembleia Geral, o Conselho Fiscal e a Direção. Este último, por sua vez, é apoiado por órgãos de carácter consultivo, como o Conselho de Associados Fundadores e o Conselho Consultivo de Gestores. Há ainda outros serviços da APAV com funções distintas e igualmente importantes que irão ser complementares em toda a sua estrutura: os Serviços Centrais de Sede, a APAV Açores – Comissão Regional dos Açores da APAV, a Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima (GAV); e as sub-redes especializadas: a Rede de Unidade de Apoio à Vítima

Migrante (UAVM) e Unidade de Apoio à Vítima Migrante e de Discriminação dos Açores (UAVMD), a Rede de Apoio a familiares e Amigos de Vítimas de Homicídio (RAFAVH), a Rede de Apoio Especializado a Crianças e Jovens Vítimas de Violência Sexual (Projeto CARE), a Rede Nacional de Casas de Abrigo e a Linha de Apoio à Vítima (116006 de chamada gratuita).

Na sua composição a APAV dispõe de vários Gabinetes ao longo do território português e ilhas. Atualmente, é composta por quinze Gabinetes e duas Unidades. Cada GAV encontra-se integrado na rede nacional de Gabinetes de Apoio à Vítima, na qual, por sua vez, estão integrados os Gestores do GAV, a assessoria aos GAV, o secretariado dos GAV e os Técnicos de Apoio à Vítima (voluntários, estagiários e outros colaboradores não remunerados). Cada Gabinete de Apoio à Vítima tem um(a) responsável que faz a gestão administrativa e financeira gestor(a), bem como coordena e supervisiona todos os trabalhos desenvolvidos no GAV, principalmente os atendimentos feitos às vítimas e a gestão dos recursos humanos – os voluntários, estagiários e as parcerias, que são o motor da associação.

As áreas de formação da equipa são multidisciplinares encontram-se presentes psicólogos, assistentes sociais, juristas, entre outros, e vão deste modo, ao encontro dos interesses dos utentes que procuram a instituição. O GAV de Faro, no qual incide o nosso estudo, tem uma equipa igualmente multidisciplinar. É constituída por uma responsável que está a tempo inteiro e é membro integrante da associação, a Gestora do Gabinete de Faro e a sua equipa técnica composta unicamente por trabalho de voluntariado. Os voluntários incluem um universo de estagiários e outros colaboradores das áreas dedicadas ou interligadas à Psicologia, Educação Social, Direito, Sociologia, Intervenção Comunitária, entre outras áreas sociais. Outras áreas serão consideradas, desde que o perfil do voluntário e a sua experiência profissional e pessoal se complementem e que permitam fazer parte da associação.

O apoio prestado, que compreende o jurídico, o social e o psicológico, é assegurado por voluntários à exceção do gestor(-a) do gabinete. No caso do GAV de Faro, a gestora faz a gestão do gabinete e é também responsável pela divulgação do mesmo, de desenvolver protocolos com as entidades que procurem a APAV, de organizar, desenvolver e orientar as formações, quer internas quer externas.

A restante equipa é composta por voluntários que, dada a sua especificidade académica, poderão desenvolver outros cargos dentro da associação. Contudo, independentemente da sua formação, qualquer técnico pode fazer o “Acompanhamento da Vítima”, porém, para o fazer, tem de obrigatoriamente fazer a formação interna exigida pela APAV. Apenas com essa formação poderão fazer acompanhamentos e serão denominados de Técnicos de Apoio à Vítima

(TAV). Serão estes que prestarão apoio à vítima e que poderão estar num regime voluntário ou estagiário, por exemplo, em estágio académico ou profissional.

Uma das questões que o estudo se propôs perceber era o que seria necessário para ser um TAV e como era feita essa escolha, ou seja, que competências precisaria ter um voluntário para desempenhar esse papel. Qualquer pessoa interessada em fazer parte da associação passará por um processo de inscrição, verificação, entrevista e ponderação do candidato. A inscrição é feita através da página da APAV, lá poderão ser introduzidos os dados para consideração, se for selecionado então será convocado para uma entrevista. É neste último passo que é ponderada a colaboração do voluntário, para ser selecionado, não serão apenas consideradas as qualificações académicas ou profissionais, mas também as competências sociais e pessoais do voluntário, bem como as suas aspirações, razões de candidatura e o que considera ser o seu contributo para a associação. As considerações e respostas do candidato serão posteriormente analisadas de acordo com os moldes da instituição e necessidades do Gabinete para o qual se candidata.

É de salientar que não é uma escolha tomada de ânimo leve sendo bem ponderada não obstante o excesso de trabalho e a falta de voluntários. O voluntário escolhido passar por um processo cuidado de seleção, pois não só integra a APAV e uma equipa multidisciplinar e facetada, como também é um investimento futuro que se faz no candidato selecionado.

3.4. Interpretação de dados e discussão de resultados

Após uma exposição dos pressupostos inerentes ao trabalho do educador social e do trabalho elaborado na Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, analisámos os resultados de uma forma global, dos serviços existentes no Gabinete de Apoio à Vítima de Faro. O presente Estudo de Caso propôs-se para compreender como se organiza a APAV e que tipo de trabalho faz, bem como as respostas que oferece à comunidade circundante. Para tal orientámos a nossa investigação segundo seis objetivos:

1. Conhecer como se organizam os serviços disponibilizados pela APAV ao cidadão.
2. Caracterizar que tipo de respostas e apoios apresenta a APAV no âmbito da Violência Doméstica.
3. Averiguar as vantagens/desvantagens existentes no modelo institucional e do funcionamento da APAV.

4. Compreender se a atuação da APAV impulsionou mudanças e de que tipo.
5. Saber sobre as representações dos técnicos sobre a consciencialização da Violência Doméstica em Portugal.
6. Fazer um levantamento das necessidades de formação dos técnicos.

Assim, com estes objetivos presentes, eis que chegámos à fase da interpretação dos dados recolhidos na APAV e à discussão de resultados obtidos. Para que as unidades de contexto transcritas das entrevistas se tornem perceptíveis face ao nosso próprio discurso interpretativo, apresentam-se grafadas em *itálico*. Segundo Foddy (1993), o investigador define a informação que pretendemos adquirir que pode ser obtida através dos inquiridos. Nesta, nessa perspetiva, a nossa análise incide nos dados reunidos das entrevistas e das conversas informais das quais resultou uma grelha de análise de conteúdo. Tendo em consideração os objetivos, a pertinência do nosso Estudo de Caso consiste em saber como se apresentam os serviços disponibilizados na APAV, incluindo acesso à informação e apoios, bem como são feitos os atendimentos e os encaminhamentos pelos voluntários.

Na APAV, a maioria dos atendimentos são feitos por telefone, para tal é necessário ter uma equipa preparada para prestar apoio a todas as situações que se apresentem. Essa preparação é feita através de um curso intensivo que qualifica e fornece ao voluntário competências essenciais para lidar com futuras situações. Após a conclusão da formação específica da APAV, o voluntário passa a designar-se de Técnico de Apoio à Vítima – TAV. Estes voluntários são “devidamente formados e preparados para poderem prestar um apoio de qualidade e que responda adequadamente às diferentes necessidades apresentadas pelas vítimas de crime.” (APAV, 2015, *site*).

Face ao universo de situações e de cenários imprevisíveis que compreendem a realidade da APAV, há desencadeamentos comuns e situações com comportamentos semelhantes nos relatos dos utentes que contactam o GAV, quer com pedido de informações quer de auxílio, dúvidas, vitimização, desconforto, crime, entre outras. Nesta perspetiva, há situações que são incidentes e reincidentes, há tipos de cenários que consoante o território onde se encontra o GAV, tornam-se mais comuns ou não. Assim sendo, tentou-se compreender neste estudo exploratório quais as medidas de atuação e que soluções são apresentadas pelo GAV face às situações apresentadas. Desta forma, as perguntas das entrevistas realizadas e as conversas informais foram direcionadas para melhor compreendermos a realidade sentida pelo GAV de Faro na temática que queríamos investigar – a Violência Doméstica. As conversas informais ocorreram, uma antes da entrevista elaborada à gestora do GAV de Faro, sendo que as restantes

quatro ocorreram após as entrevistas feitas às voluntárias. Estas conversas seguiram-se com o intuito de desconstruir alguns dos pontos focados nas entrevistas, mas não explorados. Portanto, a informação recolhida e apresentada nas notas de campo (*vide* em anexo) serve para complementar os muitos pontos de vista focados pelas voluntárias e também para fundamentar empiricamente as ilações construídas por este estudo de caso.

3.4.1. O trabalho multidisciplinar da APAV como modelo de funcionamento

A equipa do GAV de Faro destaca-se pela sua multidisciplinaridade e pela capacidade de dar resposta no que concerne ao apoio psicológico, sendo que muitas das voluntárias são da área da psicologia: *“faço o acompanhamento psicológico enquanto psicóloga e faço também o apoio de atendimento de vítimas, que é um atendimento mais generalizado, todo o tipo de utentes que aparece, desde do aconselhamento e acompanhamento e que consoante o tipo de problemática são aconselhados e orientados.”* (E. 3) Eis o foco principal do TAV o aconselhamento e acompanhamento dos utentes que recorrem à APAV.

A APAV constitui um *“serviço... de primeira linha, digamos assim, as pessoas recorrem para que sejam de alguma forma orientadas para... para respostas de segunda linha”* (E. 3). Na resposta de primeira linha enquadra-se a APAV e as respostas de segunda linha serão as instituições que têm parcerias com a APAV ou tem a capacidade de dar resposta/solução ao caso apresentado pelo utente ou vítima. Trata-se então da articulação de respostas sociais: *“... claro que as pessoas precisam de ser orientadas, se as pessoas precisam de um advogado têm de ser orientadas para a Segurança Social, e há um serviço de articulação, policiais, tribunais, a ação social das Câmaras, uma infinidade de... casas abrigo”* (E. 3) Santos (2009) menciona que a assistência social recai nos serviços sociais, em organizações ou outros que desenvolvem atividades em prol do bem-estar social e da perpetuação das normas de regulação da política social atual. Neste caso, trata-se de uma associação de cariz social que pretende desenvolver meios de resposta às necessidades sociais atuais, no âmbito da vitimologia.

O trabalho multidisciplinar da APAV também recai na agilidade e na formação dos próprios técnicos, que com a sua preparação pessoal e académica e/ou profissional, bem como com os recursos existentes na APAV, adequam e orientam a vítima quando a instituição já esgotou as respostas para o caso apresentado: *“acabo por fazer o encaminhamento, tentando procurar uma instituição próxima que possa responder aquilo que a APAV nesse sentido não*

pode. Por isso, exatamente, é que temos a rede de suporte e... tento intervir da melhor forma atendendo a necessidade, é sempre a necessidade da utente” (E. 6).

3.4.2. O trabalho preventivo na APAV e a caracterização do tipo de respostas

Estébanez (2003) apresenta-nos um plano de prevenção definido pela “prevenção”, “ajuda” e “reinserção”, neste plano reconhecemos os mesmos moldes do plano interventivo da APAV, ambos complementam-se:

- a) “a prevenção (primária)”, na qual facultam ao utente a informação necessária para o mesmo, bem como um possível plano de ação quando preciso;
- b) “a ajuda (prevenção secundária)”, em que, consoante o caso da vítima, é claramente necessário a intervenção do técnico, há o acionar de medidas de apoio;
- c) “a reinserção (prevenção terciária)”, quando uma nova perspetiva de vida ou de um novo plano de ação é resultante de um processo de apoio para a vítima.

A APAV, em resposta à sua missão, tem dado particular ênfase à prevenção secundária e terciária da violência, ou seja, ao apoio direto às vítimas de crime, centrado nas reações imediatas à violência (prevenção secundária) e aos cuidados de reabilitação e a reintegração da vítima (prevenção terciária). (Estatísticas APAV, Relatório Anual 2015, p. 16)

Os apoios prestados pelos TAV incluem o apoio emocional, jurídico, psicológico e social. Esta informação encontra-se na página *online* da APAV e em toda a literatura que explore os serviços que englobam a associação. Estes mesmos apoios podem incluir o encaminhamento da vítima para instituições ou apoios que detenham uma parceria com a APAV.

De um modo geral, todas as entrevistas mencionaram que os principais meios de contacto eram o telefónico, o presencial e o correio eletrónico, sendo privilegiado o contacto telefónico: *“atendimento telefónico ou então vêm diretamente bater à porta ou já referenciadas por amigas ou por outras pessoas ou pela Polícia, ou por “n” situações, batem à porta entram e pedem ajuda. Pronto, das duas uma.* (E. 1)

O GAV de Faro, bem como outros Gabinetes, zela por dar sempre resposta e manter o

contacto: *“forma de entrarem em contacto e pedido de esclarecimento ou de apoio, ou de auxílio e, assim, respondemos da mesma via”* (E. 7) Além da linha direta para os GAV, da região onde se encontram os utentes, a APAV dispõe de uma linha a nível nacional, *“temos a Linha de Apoio que as pessoas telefonam, não é? No outro dia temos o encaminhamento do processo, enquanto a pessoa ligou para a linha de apoio e foi encaminhada para o gabinete mais perto da sua área, 11 116.”* (E. 7) Dispõem também da “Linha de Emergência”, 144.

O apoio às vítimas de violência sexual, aos seus familiares e/ou amigos é, desde a sua fundação, uma preocupação e prioridade da APAV, visível através da importância atribuída à qualificação dos seus TAV para o apoio e resposta ajustada às necessidades identificadas nestas vítimas, mas também pela consciencialização da população em geral e de grupos específicos para a importância do reconhecimento e da procura de apoio perante experiências de vitimação sexual. (APAV, 2013b, p. 8)

Apesar da maioria dos contactos com a APAV serem telefónicos, o atendimento preferido para o técnico é o presencial, pois *“o contacto com a vítima presencial acaba por ser... ter muitas mais informações, pelo telefone a pessoa fala, mas não estamos a ver, não é? As expressões, como está a vítima, não temos muita noção, acaba por ser muito distante e por mail, então, mais ainda.”* (E. 6) Curiosamente, quando as vítimas são homens: *“os contactos por e-mail têm sido, têm tido muitos por parte de homens”* (E. 6)

Apesar da mensagem de que qualquer pessoa pode ser uma vítima, ainda há a presença de uma mentalidade misógina, caracterizada pela superioridade do homem perante a mulher, em que domina e/ou subjuga a mulher quer pela agressão física quer pela agressão verbal.

Como fatores da sociedade: Normas socioculturais que concedem aos homens o controle sobre o comportamento feminino; Aceitação da violência como forma de resolução de conflitos; Conceito de masculinidade ligado à dominação, honra ou agressão; Papéis rígidos para ambos os sexos. (Day et alii, 2003, p. 10)

Será nesta perspetiva que interpretaremos que o homem, no papel de possível vítima, se sinta inferiorizado em pedir ajuda, por isso opte por meios em que não se sinta tão exposto: *“discurso antigo e arcaico, daquele homem “sou poder e não sou mulher” . . . eu acredito que isso justifica o facto de vir fazer o contacto via e-mail.”* (E. 6)

Segundo a autora Branco (2008), o seu estudo aponta que “quando se pensa como a violência contra as mulheres continua a fazer-se sentir com tanta intensidade e como o discurso subjacente a essa mesma violência tem dentro de si uma mentalidade sócia-cultural misógina.” (p. 103). A mesma autora complementa a ideia referindo que:

desigualdades que vão sendo geradas na Sociedade terão a ver com a forma como as relações de poder são definidas e distribuídas, encontrando-se as mesmas sexualizadas como domínio e subordinação. Por outro lado, a violência doméstica questiona também os direitos das mulheres, assumindo-se como a forma mais presente de discriminação com base no género, a qual se verifica em todas as camadas sociais. (Branco, 2008, p. 103)

Tendo em conta o relato da voluntária e as palavras da autora, é compreensível que o papel da mulher seja subordinado ao papel do homem, imprimindo ao papel feminino o de fraqueza e da vítima; deste modo, ser vítima é encarado muitas das vezes como um papel tipicamente feminino e fraco.

3.4.3. O acompanhamento contínuo da APAV

Após o contacto do utente, todo o trabalho feito a nível de atendimento e acompanhamento fica registado, *“não é só estar e a falar as respostas às pessoas no atendimento presencial, há também o atendimento telefónico, esse tanto um como outro, há sempre um trabalho de gabinete, porquê há um trabalho de gabinete de tudo que se fez, ou seja, tem de estar tudo organizado de forma escrita”* (E. Margarida)

Acabamos por perceber que existe todo um protocolo universal que é processado internamente e posteriormente introduzido na base de dados da APAV: *“há acompanhamento, mesmo agora há ligação nacional, por internet, é automático, os processos são logo introduzidos e são logo automáticos, introduzidos na base de dados, mas mesmo em Lisboa há supervisão, há isso tudo que é necessário”* (E. 4)

Após a abertura do processo, seja presencial seja por outros meios de comunicação, *“os utentes são sempre encaminhados, não é? Esses numa fase posterior ao primeiro pedido de apoio, se eles não nos contactaram, nós próprios contactamos para saber que forma foi resolvida a situação e o estado em que está. Até para nos precavermos a nós, de entre os*

Gabinetes e técnicos de que aquela pessoa está em segurança. Isto está mais ligado a crimes de violência doméstica, então é sempre feita essa monitorização e esse follow-up dos casos. Muitas vezes até nem nos chegam presencialmente, são por telefone, mas mesmo assim nós fazemos questão de... passado algum tempo saber como estão os casos. (E. 3) Quando um processo é aberto, o seu acompanhamento é feito até ao seu término, ou seja, não há o abandono do processo por parte da APAV, mesmo que, por exemplo, no caso de violência doméstica a vítima decida não avançar com a queixa, esses dados são registados para que a APAV possa fechar o processo. Outras vezes, o registo fica feito, pois poderá existir uma reabertura do processo. Desta maneira, o registo do que foi feito, em alguns dos casos, é muito importante, pois poderá ser necessário outro tipo de acompanhamento, por exemplo, “*se for pertinente fazer alguma visita domiciliária ou contactar a GNR para acompanhar a visita. É muito caso a caso*” (E. 3).

Como instituição de âmbito nacional, uma das grandes ferramentas de trabalho que os entrevistados realçaram como muito importante, foi a plataforma digital a nível nacional. Há o registo escrito, como um relatório, por parte dos voluntários no processo de cada vítima que recorra ao Gabinete. Posteriormente, esses dados são lançados e facultados na rede nacional da APAV, esta rede é interna e exclusiva aos técnicos e agregados da APAV: “*tudo o que nós fazemos fica num processo online do utente e esse processo é a nível nacional e qualquer pessoa da instituição tem acesso direto e sabe o que é que se passa com aquela... Embora seja super sigiloso...*” (E. 1) Apesar de o registo ser feito, contudo, é respeitada a confidencialidade dos dados dos utentes e de tudo o que é dito, pois estas normas vêm vinculadas na estrutura pilar da associação.

O registo dos atendimentos é feito manualmente e depois introduzido na plataforma nacional: “*Cada um tem o seu caderno com o nome e vamos apontando, também temos um... digamos um guia básico do atendimento, quais são os pontos básicos que temos de saber da pessoa, que é o nome, morada, e tudo isto... E também quem é o agressor, temos de saber todas estas referências para depois vamos ao programa online, vamos lá e abrimos o processo. Fica na página da APAV.*” (E. 2)

Este registo é importante, não só para as estatísticas anuais e nacionais, como também para a construção de uma base de dados, na qual os técnicos possam ter o cruzamento de dados e um possível acompanhamento das vítimas a nível nacional, principalmente, quando têm necessidade de mudar por completo para outra área de residência. No seguimento do processo, também é importante o registo do agressor e dos dados do mesmo. Embora a APAV seja uma estrutura ligada apenas ao acompanhamento e encaminhamento de vítimas, a rede de

informação é muito completa e mantém também o registo dos agressores para possíveis cruzamentos de dados, bem como registo quando há situações de risco ou de perigo de vida da vítima.

O GAV de Faro abrange a localidade de Faro e a de Olhão, conjuntamente com todas as freguesias que pertençam a estes concelhos, será então o gabinete responsável por prestar assistência a estes dois concelhos. Lidando com uma vasta área, é normal que os técnicos tenham de ser autónomos e trabalhar muitas das vezes sozinhos para que possam prestar apoio às vítimas que procuram o GAV.

Contudo, certos casos, de acompanhamento específico passam sempre pela gestora: *“por exemplo, esta decisão de retirar as crianças a esta família, esta decisão tem de passar pela gestora.”* (E. 7) Esta medida ocorre quando a criança já se encontra em perigo, ou mesmo em última instância a *“casa abrigo é o último dos últimos... porque não é o melhor, é quase como dupla vitimização, não é? Mas ao mesmo tempo está a salvar a vida e pondo em segurança aquele agregado familiar”* (E. 7). Em estratégias mais bruscas em que a intervenção passe pela separação do agregado familiar ou tem de mudar uma família para outra residência, são respostas de último recurso, ocorrem quando as respostas primárias e secundárias já não oferecem soluções perante aquele agregado familiar. A resposta primária recai na própria APAV em fornecer informação, uma resposta de acompanhamento do caso; a resposta secundária recai quando a associação recorre a outros meios institucionais para auferir soluções ou meios à vítima, ou seja, quando há um encaminhamento da vítima para outras respostas sociais fora do âmbito da APAV ou mesmo para outras entidades ou organizações públicas ou privadas.

3.4.4. Os utentes que procuram o GAV

Do universo de vítimas que procuram o GAV, o registo incide mais nas vítimas de violência doméstica. Um aspeto interessante que observamos foi a perceção das entrevistadas face à população. Quisermos saber se as vítimas têm conhecimento dos seus direitos. Logo, com as presentes entrevistas conseguimos três perceções:

- a) a de uma população informada: *“As leis estão expostas sabe, agora as pessoas têm que ir talvez ler, só que as pessoas ficam interessadas na altura quando estão mal, quando chegam, mas é tal coisa, estão tão mal e tão perdidas que já não vão ler as*

leis, é mais fácil chegar aqui e alguém te diga como é que é” (E. 2) De certa forma há população informada, mas como se encontram debilitadas pela situação em que se encontram, já não conseguem resolver por si mesmas e avançar com uma possível resolução. A APAV neste sentido também as encaminha e consoante o caso poderá conceder apoio psicológico. Muitas têm noção e conseguem identificar situações de crime: “as pessoas sabem que a violência doméstica é crime, é um crime público... Aliás isso já é uma coisa tão implícita e é de conhecimento público, porque os «mass media» têm ajudado imenso, não é? Já há muito tempo é um tema muito falado, muito falado na televisão, nos meios de comunicação. Infelizmente ainda continua por haver situações drásticas, situações extremas” (E. 2)

- b) a de uma população desinformada: *“Talvez, mais sensibilizadas para estes casos, mas mais informadas não. (E. 2) A noção clara que se trata de uma problemática importante na sociedade e identificam como crime, porém não sabem em que parâmetros cada caso poderá ser classificado de violência doméstica e, por sua vez, crime. “Isto são processos muito simples, mas ninguém sabe que, se a vítima é de violência doméstica tem de ir à Segurança Social, mesmo tendo o estatuto de vítima ou mesmo não tendo. . . . Por mais incrível que pareça, ninguém sabe.” (E. 2) Em muitos dos casos há a falta de conhecimento de como se processa os casos. “eles estão informadas das coisas, que é um crime público e... isto em função das ações sensibilização, que eu e as minhas colegas, resultante do contato que temos com as pessoas e até, durante o atendimento, eu apercebo-me o que as pessoas sabem dos seus direitos” (E. 5).*
- c) o não querer reconhecer que é vítima: *“que as pessoas estão informadas sobre isso, por vezes podem não querer reconhecer.” (E. 5) O utente que normalmente procura o GAV é vítima de violência doméstica, uma percentagem destas pessoas não quer ser identificada como tal, “às vezes o contacto acaba por ser telefónico, não tem coragem de vir até ao gabinete, acaba por ser via e-mail, também temos atendimento que respondemos por e mail acaba por ser um pouco... isso, por vergonha.” (E. 6)*

3.4.5. O apoio psicológico especializado face às necessidades do cidadão

Um aspeto muito importante é o apoio psicológico prestado às vítimas, que compreende de um período que poderá estender-se até seis meses: *“Quando as pessoas precisam de apoio psicológico, normalmente o caso, passa para a colega do apoio, e a pessoa vai vindo às consultas de psicologia enquanto for preciso...”* (E. 1) *“Um elemento da prática encontra-se nos direitos sociais, que estão relacionados com o facto de assegurar que os utentes beneficiem de certos serviços de assistência”* (APAV, 2005, p. 222)

Esse apoio recai em dois pontos: o da (re)educação da vítima nos seus direitos e informação dos possíveis caminhos traçados com o TAV; como também uma política de prevenção (o ensino) e intervenção (ação/reivindicação de direitos). *“Temos de preencher e atuar em conformidade com as regras da APAV, nomeadamente, temos que fazer a avaliação de risco com alguma periodicidade, no caso da violência doméstica e, além disso, também fazemos os acompanhamentos psicológicos que têm alguma duração de tempo, seja que tipo de crime for.”* (E. 3) Há o reforço do contacto posterior com a vítima, quer por razões de precaução de segurança da mesma, quer para assegurar a vítima de que a APAV está presente e a mesma pode contar com o apoio da associação: *“temos sempre estado em contacto com a vítima, temos de fazer sempre um contacto, uma reavaliação do risco, o que é um documento que nós, é um método de segurança, de prevenção que fazemos para a Vítima, que é fazer uma avaliação da situação risco e se essa avaliação... for um risco, talvez severo, não é? Nós temos de fazer um contacto em poucos dias, então há sempre um contacto com a vítima para saber se está tudo bem, que ela pode contar com o nosso apoio, que ela não está sozinha.”* (E. 6)

Segundo Antunes (2000), as políticas de prevenção de violência doméstica devem recair em campanhas educativas que valorizem um convívio familiar sem violência doméstica, bem como campanhas de sensibilização com o intuito de mudar mentalidades em relação ao papel da mulher na sociedade; e serviços que assegurem: a elaboração e distribuição de um guia a informar os direitos das mulheres, uma linha de atendimentos a vítimas de violência, bem como o atendimento, acompanhamentos e encaminhamento de mulheres vítimas para outras estruturas de apoio, como casas de apoio. *“As pessoas às vezes não têm e pior que tudo que passe por isso... não têm conhecimento nem dos seus direitos nem das suas obrigações ou deveres. Tu teres conhecimento ou estares informada dos teus direitos sociais, tu tens o controlo, um maior controle sobre o que podes e não podes fazer e sobre onde recorrer...”* (E. 7). É este o papel da APAV, o de conceder aos utentes que procurem na instituição, a informação: *“A informação é conhecimento. O conhecimento é poder.”* (E. 7)

Santos (2009, p. 72) aborda uma “orientação autonomista-promocional” ao citar Megías (2004), na qual o Serviço Social procura inculcar ao indivíduo competências para enfrentar e colmatar as dificuldades sentidas, tendo como base a sua realização pessoal e o bem-estar social da comunidade. Neste sentido, podemos compreender a atuação da APAV, dado que esta aparece como uma instituição que confere às vítimas meios de mudança interior e/ou mudança do seu papel na sociedade, numa perspectiva que as vítimas consigam lidar com as suas problemáticas, sendo as mesmas asseguradas, tendo em vista os recursos, os apoios e as possibilidades existentes e disponibilizadas na rede social da associação.

A APAV apresenta-se como uma entidade estruturada que confere respostas às vítimas, para prestar um melhor serviço à comunidade. A associação zela por formar e capacitar os seus técnicos de métodos de trabalho e de informação enquadradas nas várias situações, acontecimentos já registados, aliás *“aqui a pessoa vai adquirir uma série de competências, um know-how, se calhar no sítio nunca teria tido. Não é só psicologia, também temos as respostas sociais, também temos até a nível jurídico”* (E. 5). Não só a APAV intervém no sentido de trabalhar as competências dos técnicos, como também visa trabalhar as competências das vítimas. Trata-se de um desenvolver da capacidade de dar respostas, de capacitar a vítima através da informação, acompanhamento e encaminhamento. *“Depois de estar aqui, já fui testemunha, já fui ver, pronto já tenho outra e mesmo para informar as pessoas estou muito mais, tenho mais informação, tenho mais condições de ajudar as pessoas.”* (E. 5)

Outro aspeto realçado é a riqueza e a partilha de conhecimentos entre colegas. Este é muito valorizado e visto como uma mais-valia a oferecer à vítima: *“como disse pessoal, tem a ver com o relacionamento da equipa, relacionamento uns com os outros, interajuda que existe... o saber e claro, aperfeiçoar a técnica da própria profissão.”* (E. 5)

A vítima de violência doméstica quando procura o GAV, está de certa forma a dar o primeiro passo para que ocorra uma mudança, no encontrar de uma solução para o seu caso e desta maneira deixar de ser vítima. Porém, em todas as entrevistas ecoa um princípio: trabalhar as competências das vítimas, estas terão a APAV como uma estrutura de suporte contribuindo para a mudança: *“depende muito de vítima, nós aqui fazemos o trabalho de desencadear o processo de mudança, não é? Fazer com que a vítima possa reconstruir novamente a sua vida, que ela possa ter um futuro... sem o agressor que ela possa ir até ao fim com a... denúncia.”* (E. 6) As entrevistas realçam que *“aqui é um sítio as pessoas estão muito fragilizadas, eu acho que é extremamente gratificante a pessoa, muitas das vezes estão fragilizadas por falta de conhecimento, então devemos de ter algum know-how, algum conhecimento podemos colmatar até por vezes a situação de fragilidade”* (E. 5).

Em muitos dos casos o trabalho de voluntário recai apenas no apoio emocional das vítimas, em que se desenvolve e fortalecem as competências da vítima. Porém, a maioria dos casos apoiados pela APAV, o suporte recai na necessidade de meios financeiros que por vezes, são escassos o que dificulta a mudança.

Apesar de a APAV ter um papel interventivo, o pressuposto não é essencialmente intervir, mas sim trabalhar a prevenção. O papel da APAV é o de informar e de capacitar a vítima a agir quer por recursos até então desconhecidos por ela, quer por recursos integrados (apoios) e recorridos (outras instituições – recursos em rede com a APAV): *“Também se trabalha muito em articulação com todas estes apoios, como eu te digo, temos de conhecer o que é, o que nos rodeia e quais são os apoios podemos recorrer e por exemplo, emergência social que é a nível nacional, em que tu marcas 144, é um número gratuito e que te atendem do outro lado e vão até teu ao encontro, isso é que é emergência social, nós não somos.”* (E. 7) Bouquet & Garcette (2005) refere o Trabalho Social como acompanhar e auxiliar a população com a finalidade de a incluir. Na APAV trabalha-se as competências da vítima de modo a favorecer a sua autonomia, respeitando os seus valores de modo a incentivá-la a agir perante a sua situação.

Uma das situações que os voluntários referiram foi a necessidade da vítima ao recorrer à APAV, ter de imediato uma solução para o seu caso: *“Muitas pessoas que ficam mal agradadas, porque acho que nós devíamos de fazer relatórios do que eles dizem que aconteceu para depois para os fins que eles querem, pretendem muita coisa que nós não podemos fazer . . . Eu acho expectativas das pessoas são muito elevadas, as pessoas querem um milagre, entram aqui, expõem o problema e saem daqui com problema resolvido, mas esses milagres não podemos fazer . . . que chegam aqui e fica tudo resolvido.”* (E. 1) A APAV não é uma instância de *“emergência social, nós não somos equipa de intervenção, nós atendemos as pessoas e encaminhamos e apoiamos no âmbito de um processo . . . todos os procedimentos que ela tem de tomar, o que ela tem de fazer no âmbito do seu processo crime.”* (E. 7)

Porém, pode eventualmente num atendimento surgir situações de intervenção imediata, nesses casos será em que o técnico tem de intervir em prol da vítima: *“Nós somos um gabinete atendimento, não somos gabinete de intervenção. Nas situações de atendimento podem surgir situações de intervenção imediata, não é? A que lhe chamamos aquela intervenção de risco e que tem que ser imediata, ok.”* (E. 7) Estes casos apesar de não serem muito frequentes terão nas medidas mais extremas, a autorização da gestora, por exemplo, uma criança, um menor em risco.

3.4.6. O recrutamento de voluntários para a APAV

Os voluntários da APAV normalmente vêm de áreas académicas específicas “*sociais, psicologia e juristas*” (E. 7). A necessidade de voluntários com estas áreas específicas consta nos pilares da própria APAV, muito embora, não sejam exclusivos nem delimitadores. O apoio prestado, numa análise muito genérica, é perceptível, área jurídica para quando é necessário desmistificar a lei e apontar quais os direitos e que leis estão ao dispor do cidadão para o/a melhor encaminhar; área psicológica, face à carga emocional das vítimas de crime, pois muitas delas estão lesadas psicologicamente e debilitadas para conseguir dar do próximo passo de forma clara e objetiva ou conseguir solucionar a situação que inicialmente as levou até à associação. Dias, Lucas, Alves e Branco (2012) mencionam ao referir os autores Alonso e Manso (2008), que:

as mulheres vítimas de violência conjugal estão 4-5 vezes mais propensas a necessitar de tratamento psiquiátrico que as mulheres que não são maltratadas O impacto da vitimação provoca um deterioramento na qualidade de vida das vítimas, afetando-as nas diversas esferas da vida, impedindo ou dificultando o seu adequado funcionamento. (p. 15)

Assim, a espera pessoal, individual fica comprometida, afetando a sua interação profissional e social.

O apoio social incide nos recursos sociais disponíveis para a vítima – medidas sociais de entidades exteriores ou não à APAV, bem como no entendimento das áreas em conjunto, que após análise do caso resultará numa melhor atuação, ou seja, intervenção junto da vítima, utente ou familiar/amigo.

Além de uma aptidão para trabalhar na área da vitimologia, depende da vocação do voluntário, de certa forma, se há compatibilidade entre a pessoa que irá desempenhar o papel de técnico e os moldes nos quais assenta a APAV. “*Mas na análise profunda é a de competências pessoais, para mim, e para todos nós, não é? É o mais importante, que aquela determinada pessoa tenha competências pessoais e prefiro para atender e trabalhar neste campo da vitimologia.*” (E. 7)

Numa perspetiva muito geral, a APAV não impõe norma ou condutas, nem tem o papel de referir como agir ou de como proceder, apenas o de informar e de apresentar as várias soluções perante a problemática apresentada. A associação tem o papel de dar conhecimento,

contribuindo assim para que exista uma mudança: *“não estamos aqui para doutrinar ninguém, e para fazer mudar o mundo, temos de aceitar as pessoas com as suas falhas, as suas fraquezas, as suas debilidades, as suas fragilidades e também a sua força, mas essencialmente, temos... a pessoa com um todo, fazê-la acreditar e convencê-la de que ela tem força para mudar... agora se não mudar, também é escolha e temos de aceitar e não fechamos a porta a ninguém...”* (E. 7).

A ideia central para esta intervenção é conseguir modificar ou preservar certos comportamentos da população considerados saudáveis ou não. É nesse contexto que as técnicas de marketing surgem para consciencializar a população para modificar hábitos e atitudes. (Almeida, 2015, p. 82)

Ter um papel ativo na APAV como voluntário é aceitar que, por vezes, após o aconselhamento, nem sempre a vítima consegue sair do ambiente de violência, nestes casos o procedimento é sempre o mesmo: o de informar, que pode fazer, que medidas e/ou recursos tem ao seu dispor, bem como os resultados possíveis que poderão advir das decisões tomadas. As voluntárias referem que, por vezes, a apatia envolve a vítima ou o receio do desconhecido ou da mudança, resultando como que permaneçam no meio violento.

Um dos aspetos em que a gestora se focou foi a capacidade inerente a nós próprios de nos impulsionar e de nos automotivar, quer técnico quer vítima: *“Nunca perder o ânimo, nunca perder o sentido de humor e aquela energia pró-ativa e positiva temos sempre que emanar para todo o mundo, é meio caminho andado, ia dar-lhe uma força de expressão, ajuda muito ficar nem deprimidos nem abatidos nem desanimados seja com qual for a situação que tenhamos de confrontar. Porque senão é a mesma energia que passamos para as pessoas, não é? As pessoas têm de acreditar que há sempre uma resposta e que têm capacidade para mudar, de uma forma ou doutra, mas que há sempre uma resposta... e oportunidade de mudança no projeto... alterar toda uma situação que as torna profundamente infelizes ou que não avançam na vida, está nas mãos de cada um, não é?”*

O Trabalho Social, bem como a Educação Social, assenta nesta capacidade de mudança ou de agir, no encontrar de uma resposta para a problemática presente. E, esta possibilidade de mudança, assenta num diálogo aberto entre um emissor e um recetor, entre aquele que apresenta a possibilidade e os meios para que haja uma mudança ou uma ação e aquele que recebe as ferramentas para mudar e agir. Quintana (1994) realça a capacidade da sociedade em produzir meios de resposta, a APAV dispõe de ferramentas de resposta ou de articulações face às 3.4.1.

problemáticas presentes na área da vitimação. Na associação vemos a dinâmica, entre o técnico e a vítima, o que provoca a mudança e o que recebe os apoios para que haja um agir, uma intervenção. São nestes moldes que a Educação Social irá estar presente no conferir à vítima uma nova visão e uma nova realidade, uma nova compreensão e uma interpretação da sua condição de vida e direitos, que recairá na maioria dos casos num autoavaliar da sua situação e de que meios dispõe para construir uma alternativa face à realidade vivida.

3.4.7. O trabalho do voluntário no desenvolver de competências

O Trabalho Social é definido pelas palavras da gestora do GAV em que intervir é *“tentar em conjunto com as mesmas melhorar ou de apresentar ou de apresentar algumas alternativas melhores de um projeto de vida para as próprias.”* (E. 7) É, neste sentido, que abordamos o Trabalho Social e a maneira de como a Educação Social estão presentes na APAV. O Trabalho Social como forma de intervenção para com o indivíduo e a Educação Social como ferramenta desse mesmo trabalho a desenvolver junto do indivíduo ou comunidade.

O trabalho dos voluntários também passa por desenvolver as suas próprias competências e, perante a evolução e a autonomia que vão adquirindo consoante a sua atuação, deixa de ser tão pertinente a necessidade de uma supervisão mais atenta do trabalho desenvolvido. Ou seja, tornam-se autónomos nos seus atendimentos e encaminhamentos: *“pessoas têm autonomia que têm, conforme a experiência, não é? Também precisam de adquirir a experiência. Há técnicos que já têm três ou quatro anos de estarem comigo, portanto já controlam perfeitamente os procedimentos, outros estão aprendendo.”* (E. 7) Porém, há decisões que apenas a gestora poderá tomar e agilizar: *“Conforme a decisão. Por exemplo, esta decisão de retirar as crianças a esta família, esta decisão tem de passar pela gestora.”* (E. 7)

O desenvolver destas competências irá fazer com que o técnico consiga prestar um melhor apoio e capacitar e desenvolver as competências emocionais e pessoais da vítima, para que esta consiga sair do ciclo de violência em que se encontra: *“A pessoa sente-se pequenina outra vez, é novamente criança, tem de aprender a andar e o nosso papel é ensinar a andar, ajudar para que a pessoa se levante e comece de novo, sozinha. Porque a pessoa tem os recursos, nós não damos nada a ninguém, a pessoa tem lá os recursos, mas foram abafados por tanto tempo... a pessoa é que pensa que não os tem, estão ali em banho-maria, o que temos de fazer é com que a pessoa realmente vá utilizar novamente os seus recursos.”* (E. 5)

O técnico é o primeiro meio de resposta face à violência doméstica, é a partir deste que a vítima de violência doméstica começa por reconhecer e a conhecer os padrões de violência a que se encontra exposta.

A violência é o resultado da existência de uma ordem hierárquica, ou seja, trata-se de alguém que julga que os outros não são tão importantes como ele próprio e que esta é uma atitude que abre a porta à violência nas relações (Machado & Gonçalves, 2003, p. 55).

No reconhecer de atitudes e comportamentos violentos e capacitar a vítima de meios de resposta à situação vivida é um dos trabalhos presentes no TAV. Um aspeto realçado muito importante que vai ao encontro dos princípios da Educação Social é incutir competências ao indivíduo e desenvolvê-las para que seja o mesmo a atuar por si: *“Não é fazer as coisas pela pessoa, é orientá-la e dar-lhe um sentimento de autoeficácia, afinal eu consigo, afinal eu estou a fazer, estou a procurar, afinal estou a tratar das coisas.”* (E. 5) Este sentimento de autoconfiança e também de autoestima são trabalhados nos encaminhamentos psicológicos, pois há vítimas muito desamparadas e perdidas *“por vezes acontece, «Não tenho forças!» Daí que seja muito importante o apoio psicológico, que não para toda a vida, mas é para quê? Para essa pessoa que está nessa confusão mental, «O que eu faço?»”* (E. 5)

O *empowerment*, segundo *International Federation of Social Workers*, o TAV bem como educador social devem promover a mudança social e o desenvolvimento social, pois assim dar-se-á o reforço da capacitação e da emancipação das pessoas. O trabalho do técnico da APAV recai na capacidade de se colocar no lugar do outro e numa relação baseada no diálogo e na valorização das competências da vítima, havendo desta maneira o reforço emocional da vítima de violência doméstica: *“Volta atrás e isso acaba por ser um pouco difícil, mas nós ajudamos com que ela consiga tomar a atitude, não é? Que consiga pensar na vida dela, numa vida melhor, mas nós não podemos decidir por ela, nem podemos impor. É o trabalho, ela é que tem de decidir, nós podemos desencadear essa mudança, e acredito que é fundamental, mas impor não, ela é que tem de decidir o que é realmente a fazer se quer fazer denúncia, se não quer. Por isso, deixamos a vítima bem à vontade nesse sentido.”* (E. 6)

Essas competências são trabalhadas e a perspetiva é a da vítima tomar consciência das suas competências pessoais e emocionais e ser ela mesma a querer a mudança: *“as estratégias que têm para combater esse sofrimento, já foram desenvolvidas e a pessoa está ali para se defender, até mesmo emocionalmente, para não sofrer, já sabem o que fazer, já têm respostas*

automáticas” (E. 5) As respostas automáticas mencionadas realçam o desculpar ou desconsiderar das atitudes do agressor, as justificações do comportamento do agressor por parte da vítima, resulta na perpetuação da violência doméstica ou a desvalorização ou a não aceitação que de facto aquela pessoa está numa relação violenta: “Infelizmente ainda continua por haver situações drásticas, situações extremas, agora uma coisa é saber e outra coisa é viver a situação em casa e ter a coragem de até assumir para si própria que é vítima de crime, tomar uma decisão, que é perfeitamente compreensível. As pessoas vêm aqui e não se sentem vítimas, não é um crime e depois são informadas de que é um crime: «Era o que eu achava!» Mas é difícil de a pessoa acreditar naquilo, que aquela realidade é... de convencer-se, de verbalizar tudo, é difícil.” (E. 5)

Um fator que contribui para a perpetuação da violência doméstica é a não-aceitação da situação enquanto vítimas de violência doméstica, *“há muitas pessoas que são vítimas e não nos procuram e são, têm todos os padrões de vitimização, vê-se, conversa-se e percebe-se, são pessoas que sabem que é crime e tudo e não nos procuram, mas muitas não têm a perceção, como lhe disse, que são vítimas, ou se têm tentam esconder e não querem acreditar, não querem ver as coisas realmente, é preferível não ver.” (E. 5) Muitos dos casos registados no GAV mencionam a vergonha, este sentimento é muitas das vezes um inibidor, a vítima prefere dissimular ou desconsiderar a situação em que se encontra a admitir que tem um problema ou que é vítima, “acredito que seja ainda mais um pouco a vergonha, de admitir que é uma vítima ou ter que ir lá. Sabem que existe um apoio..., mas o facto de ganhar coragem e de se expor...” (E. 6)*

Muitas das vezes a questão da vergonha em se assumir como vítima e que precisa de ajuda, resulta que o contacto telefónico ao invés do presencial seja preferido, o que justifica estatisticamente como o contacto primordial: *“às vezes o contacto acaba por ser telefónico, não têm coragem de vir até ao gabinete, acaba por ser via e-mail, também temos atendimento que respondemos por e-mail acaba por ser um pouco... isso, por vergonha.” (E. 6)*

3.4.8. O recurso da APAV ao voluntariado

A APAV por cada Gabinete dispõe de apenas um trabalhador remunerado, a restante equipa é composta apenas por voluntários: *“todo o trabalho é prestado de forma voluntária, de forma gratuita e social, de apoio social e de intervenção social... as pessoas não recebem, não auferem nenhum rendimento” (E. 7)*

Por se tratar de uma equipa composta maioritariamente de voluntários, uma das faltas que alguns dos entrevistados mencionaram, é a falta de voluntários ou a volatilidade das equipas. Como o próprio nome indica, voluntário implica não receber qualquer remuneração, muitos dos voluntários não têm a possibilidade de dedicar mais tempo à APAV, ou têm outras atividades relacionadas com o âmbito profissional ou com a área de formação académica: *“Falta de recursos humanos nos quadros da própria instituição, porque os recursos humanos a nível de voluntariado, há muita gente, felizmente, mas pessoas que estejam... a 100% dedicadas à APAV, tirando os gestores dos Gabinetes, não é, não há.”* (E. 3)

A falta de equipas fixas ou que se mantenham na APAV, faz com que a equipa:

- a) esteja sempre a mudar, *“o facto de as equipas não serem... não serem equipas fixas de sempre é fácil trabalhar com pessoas novas estar sempre a mudar de equipam, não é? Às vezes encontrar horários conciliáveis para todos para conseguirmos garantir abertura do equipamento todos os dias gabinete.”* (E. 3)
- b) tenham voluntários que não possam continuar devido a condições financeiras. Alguns dos voluntários conseguem adaptar-se e dar azo ao trabalho de voluntariado na APAV. *“Fiz uma interrupção de um ano, porque trabalhei noutra área, precisei, era a tal coisa do trabalho pontual, tinha tempo para vir cá, só aos sábados e como não funciona aos domingos, então um ano fiz outro trabalho e depois comecei aqui a trabalhar, já estou há dois anos, mas trabalho por turnos, sempre vou fazendo uma noite ou outra, para depois conseguir acompanhar aqui.”* (E. 2)

Desta maneira: *“Viver só de voluntários não é fácil e a volatilidade das equipas, pois também não permite o trabalho de continuidade.”* (E. 3) Um outro aspeto importante é a contante formação de técnicos, *“o facto de estar continuamente a formar nós técnicos, também me esgota e faz-nos, a todos nós, perder demasiado tempo, nós investimos, entrámos agora outra vez noutra ronda de formação para técnicos de apoio à vítima, a que chamamos de TAV, são 90 horas de formação que nós gestores temos de dar, de lecionar, investimos num grupo O facto é que às vezes estamos a dar, investir naquele grupo que muitas das vezes não respondem, afinal não era o que eles gostavam de fazer, porque não responde às expectativas deles ou porque os objetivos são outros e desistem... e começa de novo. Mesmo que não desistem, há sempre a necessidade de formar pessoas que se propõem e que têm de ter formação para isso e temos que abrir espaço.”* (E. 7)

A realidade de trabalhar com voluntários implica que nem sempre haja o retorno do investimento feito: *“isto tudo é um investimento e, de certa forma, um desgaste nosso, temos de nos preparar para dar a formação, tenho de dar a formação às pessoas e depois já não tenho ninguém. Porque as pessoas desistem, porque é voluntariado e... e a maior parte não assume isto como um compromisso real, e que é porque faz um contrato, têm seguro, têm isso tudo, só que a única condição é que não é remunerado”* (E. 7). Numa aceção mais generalista, uma das medidas a apontar seria a remuneração, mas desta forma deixaríamos de ter uma associação nos moldes em que se apresenta, seria uma APAV com uma estrutura organizacional diferente. Nas palavras da gestora, bastaria ter uma equipa de três pessoas fixas que poderia desenvolver um trabalho mais rentável, porém face uma associação sem fins lucrativos, não há meios para assegurar uma equipa fixa.

Carvalho e Baptista (2004) abordam uma responsabilização cívica, na medida em que Educação Social encontra-se direcionada para ambas vertentes a individual, como a geral, para a sociedade através de entidades educativas e sociais; que foca o seu trabalho social no colmatar dos problemas sociais através de medidas e estruturas de apoio ao indivíduo, aos grupos e às comunidades. A APAV é uma dessas medidas, contudo, a força motora da associação: o voluntário, é igualmente um dos maiores contributos como também uma das limitações, pois não é um trabalho que ofereça subsistência.

Apesar da associação depender no trabalho voluntário, muitos dos voluntários acabam por deixar a associação por precisarem de meios de subsistência monetária eles mesmos, muitos acabam por não ter disponibilidade em horário funcional, subentendam-se, voluntários que complementem o trabalho desenvolvido na APAV com trabalhos de turnos rotativos. Uma aceção muito simples seria a de compensar monetariamente a equipa voluntária, não sendo possível; a volatilidade das equipas estará sempre presente, haverá sempre a falta de recursos humanos: *“Então os empregos nem sequer eram cá e isto também tem um horário também limitado, não conseguiam as ajudar, pronto tiveram mesmo que sair o que é uma pena. E temos muita falta de recursos humanos porque, há pouca divulgação para, para... angariar voluntários, muito pouca. E isso é uma das razões que as pessoas não se propõem e depois algumas propõem-se, mas não estão muito bem dentro dos parâmetros, porque normalmente... acho que a APAV... exige um mínimo de licenciatura, podia não exigir tanto e talvez conseguisse mais ter mais matéria prima. Pronto, porque há pessoas que podem fazer “n” coisas, mas pronto. Não há muita facilidade, as pessoas todas estão com a corda ao pescoço por falta de dinheiro.”* (E. 1)

A APAV também inclui trabalhadores remunerados além dos gestores dos Gabinetes,

mas esses “são contratadas para desenvolver esses mesmos projetos e a APAV tem muitos. Mas nos Gabinetes funciona só voluntariado... estágios...” (E. 7) Fora destas esferas da gestão e de projetos, os GAV da APAV funcionam apenas com voluntariado (E. 7) e “com uma população típica, que são as vítimas de crime.” (E. 7)

Os voluntários são o motor da própria instituição, contudo há imensa falta de voluntários, o que resulta na falta de ações de divulgação e de informação junto da comunidade integrante. E, mesmo que seja importante e que haja a necessidade, as formações ou o desenvolver de projetos junto da população ficam adiados por falta de quem assegure o gabinete: “Falta, ou seja, a pessoa vem para aqui apoia aqui no gabinete em relação aos atendimentos, para ir para a rua tem de se fechar o gabinete e não se pode, não podemos, não dá. Então tem havido pouca divulgação, ações, campanhas e formação, faz falta.” (E. 7)

Desta forma, a falta de recursos humanos irá fazer com que não haja um papel mais participativo do GAV para com a população: “Pois temos de fazer, a nível regional, nível local, porque há a necessidade de fazer, de vez em quando essas campanhas de divulgação, e ultimamente não se tem feito, já há um ano que não é feito e não é feito porque não temos condições para o fazer.” (E. 7) A APAV “não faz mais porque também não temos recursos humanos suficientes, a grande verdade é essa. Nós podemos fazer muitas mais ações . . . não podemos fechar o gabinete, uma pessoa tem de sempre ficar cá.” (E. 1)

E quando há a possibilidade de fazer ações, *workshops*, formações ou outras medidas, as entidades com as quais se trabalha mais são as “Escolas, a universidade, outras instituições, outros contactos, por vezes, o Centro de Saúde, o Hospital, a Polícia” (E. 7). Porém, mesmo que seja necessário ainda não é primordial, pois na falta de voluntários a primazia é o atendimento ou encaminhamento das vítimas: “é complicado porque depois vai-se sobrecarregar as pessoas e alguém de ficar aqui.” (E. 7)

Contudo, apesar da lacuna de voluntários, quando a APAV é chamada para participar ou dar uma formação, ação ou *workshop*, participa sempre, organiza-se em termos de poder estar presente sempre que é solicitada: “respondemos a quem nos solicita formação, portanto as escolas e outras entidades que estejam para aí voltados, respondo sempre afirmativo e vai-se sempre dar todas essas ações. . . . pedem formação e tentamos responder.” (E. 7)

O problema maior recai quando é o próprio Gabinete a ter a iniciativa de organizar essas formações para a população geral ou específica, assim dada a falta de recursos é preferível participar em pedidos ocasionais a serem eles mesmos a desenvolver projetos. “é muito diferente chegarmos a uma palestra que organizamos nós, formação ou ação de sensibilização, o que for, e irmos alguém em que a entidade organizou, e nós só estamos lá na qualidade de

convidados e oradores do que sermos nós a organizar, não é? Isso implica mais movimentação de pessoal, não é? Não é que não conseguimos, é de nós a divulgação e isso dá mais trabalho e nós não temos tempo quase tempo para dar continuidade ao processo quanto mais...” (E. 7)

3.4.9. Ações de formação existentes e as novas necessidades

A formação na APAV e pela APAV é uma das ferramentas mais profícuas que detém, não só pela formação interna, que forma e capacita os voluntários para desempenharem o seu papel como TAV; como também, a formação externa, dada pelos TAV ou gestores da APAV às instituições, públicas ou privadas, que procurem a APAV, *“a APAV pontualmente faz umas formações para a comunidade, nomeadamente, ações de sensibilização em escolas”* (E. 3). A formação da APAV feita fora do seu âmbito, ou seja exterior à associação, é dirigida a outros agentes que prestem um papel ativo face às problemáticas abrangidas na temática da vitimologia: *“a APAV tem um polo de formação, que dá formação, tanto aos técnicos como formação ao exterior. . . . existem informações para técnicos específicos, ok, para pessoas com funções específicas na área da saúde, na área da educação, na área da jurisdição, das leis, advogados, juízes, médicos, enfermeiros, na educação, professores e até mesmo todo o pessoal que envolve escola, são feitas formações.”* (E. 5)

717 atividades	78 formações	826 formandos/-as
	639 ações informação, prevenção, sensibilização	23.791 participantes 2.400 horas

Quadro n.º 3 (Estatísticas APAV Relatório Anual 2015)

A APAV é uma associação que zela por estar sempre atualizada em termos de legislação e de informação a facultar aos seus utentes, *“há sempre alguma informação nova e até porque no âmbito do crime, a legislação é uma coisa que está sempre a ser atualizada, portanto, e nesse sentido há sempre..., portanto... diretivas novas e legislação novas e convém estar sempre a par das alterações”* (E. 3).

Nestes moldes, em termos gerais, os seus voluntários veem a formação interna da APAV como *“uma formação multidisciplinar, o que é muito boa e muito bom, daí que eu acho que eu acho que era um sítio ótimo para se trabalhar, porque tem vários tipos de resposta que uma pessoa não se cansa, é tanta coisa é o apoio psicológico, fazem-se visitas domiciliárias a*

idosos, sem ser a idosos, outras situações. E a pessoa vai para o terreno, vai fazer a sua avaliação, vai ver como estão as coisas, ver realmente quais são as necessidades” (E. 5).

A necessidade de formação é vista como ferramenta de combate à problemática da violência doméstica e, em muitas das perspectivas das voluntárias, estas deveriam começar cedo nas camadas mais jovens e debatidas ao longo dos anos de formação escolar, o educar como medida de prevenção. Os autores Sáez e Molina (2006) referem o papel do Educador Social, semelhante ao papel do TAV, tem o papel de desencadear a mudança e a função de disponibilizar meios adaptados à realidade social, neste caso adaptadas à vítima. Uma das voluntárias refere a importância de haver um acesso informativo na formação escolar: *“Isso já é feito, mas poderia ser mais reforçado, pronto, poderia, mas além disso, acho que inclusivamente deveria começar nas escolas, ok? Porque não é, não é só fazer isso já a pessoas adultas, que é importante para esclarecer e tudo mais, mas deveria começar nas escolas Agora que, deve haver, acho quem sim, deve ser reforçado, as coisas têm... Mas é a tal coisa, uma atitude não se muda de um dia para o outro, não é? Mudar e mudar atitudes, não é só um comportamento... uma atitude tem uma série de componentes envolvidas, a educação, o perfil psicológico da pessoa, a cultura, não é?” (E. 5)* Desta forma, a prevenção será uma medida primária, sendo que a intervenção será uma medida secundária, de atuação face ao problema: *nós fazemos uma intervenção primária e secundária. A primária é mesmo a de prevenção, que é muito bom, agir ao problema, mas melhor é prevenir o problema.” (E. 5)*

Quintana (1994) refere que o indivíduo é resultante do meio onde se integra e do qual provem e como tal, é resultado de todas as suas interações com o mundo que o rodeia, assim ao aliarmos uma estrutura informativa e formativa que seja transversal na sociedade, estaremos a capacitar a sociedade de futuras respostas às problemáticas sentidas. Então, poderemos perceber que há um enriquecimento formativo que é valorizado pelos técnicos, há a preocupação em oferecer a melhor resposta, quer através de acompanhamento quer através de encaminhamento.

Na formação da APAV, há o reajustar das medidas, a formação é desenhada face às necessidades da população e direcionada para as várias faixas etárias consoante a problemática que esteja mais presente. E estas formações têm o intuito não só de informar, como também de formar a população para tomar uma atitude ou facultar informações essenciais ao próximo que poderá ser uma vítima: *“Como muitas instituições, e não só, muitas leis que são aprovadas pelo governo e tudo mais, é na expectativa de prevenir, tratar os problemas de violência. Nós aqui também, a APAV também tem essa estratégia, nas escolas, estamos associados a escolas e também para idosos, fazemos ações de sensibilização sobre, mas 3.4.1. infelizmente, o tema é*

mesmo da vitimização, da violência, do bullying, ou seja, também tratamos, é como um leque, a faixa etária é assim muito abrangente, o que é ótimo” (E. 5)

Ao questionarmos a necessidade de formação dos voluntários, esta foi encarada como muito importante e necessária, trata-se de uma ferramenta essencial para melhoria ou aprofundamento das competências dos técnicos, ferramenta tendo em vista o aperfeiçoar e adequar o conhecimento de cada um em prol do bem-estar da vítima.

3.4.10. O plano de emergência, o TAV e o sigilo

Um dos papéis inerentes ao TAV é o desenvolvimento de um plano de emergência adaptado para cada vítima: *“Trabalhamos muito a base do plano de emergência, no caso das mulheres é mais frequente, se temos uma mulher casada com marido violento não vamos dizer: “faça queixa amanhã”, não é? Para ela apresentar queixa, tem de ser planeado todo... um plano de emergência, não é? Para que ela tenha segurança, para que possa apresentar queixa, nomeadamente, se a intenção for sair de casa, ter um saco preparado, etc.” (E. 3)*

Contudo, não há um protocolo que proteja por completo a vítima, muitas fazem a queixa e voltam para casa, para junto dos seus agressores. Esta situação pode originar mais violência doméstica, o agressor pode coagir ou agredir, ou seja, revitimizar a vítima. Este tipo de situações já foi contemplado pela APAV e os técnicos já têm medidas de avaliação de risco das vítimas, esse grau de risco ou de perigo *“tem de ser avaliado, não é? Se estamos perante um indivíduo que é potencial homicida e, que já verbalizou muitas vezes a casa a ameaça de morte... tem de ser ponderada e talvez e, muito provavelmente, aquela pessoa é aconselhada a regressar ou não a casa, fica integrada no centro de acolhimento de emergência até ser encontrada uma resposta da casa abrigo, esse será cenário ideal. Não sendo possível encontrar respostas ou junto de amigos ou familiares... ou se ela própria ainda se sente em segurança em casa, mesmo após a apresentação de uma queixa crime para com o agressor com quem coabita” (E. 3)*

Consoante cada caso, assim será o procedimento a tomar, *“Nós temos de fazer um contacto em poucos dias, então há sempre um contacto com a vítima para saber se está tudo bem, que ela pode contar com o nosso apoio, que ela não está sozinha.” (E. 6)* O contacto com a vítima é sempre mantido até ao encerramento do seu processo, este varia dependendo sempre do grau de risco que possa ter, um processo apenas termina ou com a sua resolução ou com a indicação da vítima que já não quer ser contactada. (notas de campo)

O lado interventivo na APAV, perante a violência doméstica, tem também como foco principal a segurança, desta forma, a gestão e avaliação do risco são de extrema importância. De acordo com Laing (2004), segurança é a preocupação central e os serviços disponibilizados à comunidade estão inevitavelmente orientados para medir os riscos e agir consoante haja perigo de vida. O autor faz menção do modelo avaliativo de risco de Roehl e Guertin, estes autores referem “a avaliação de risco através de uma aplicação de instrumentos a fim de mensurar a probabilidade da repetição e do aumento de atos de violentos por parte do agressor. O termo é sinónimo com a avaliação de risco e inclui o risco de perigo de vida, o uso de instrumentos especificamente desenvolvidos para identificar possíveis situações de morte.” (Roehl & Guertin, 2000, citado por Laing, 2004)

A avaliação de risco ou de perigo depende no técnico da APAV, a responsabilização do TAV perante a vítima é a de proteger o agregado familiar, principalmente, quando há crianças que poderão estar em perigo. Nesses casos, há uma intervenção mais direta do técnico, deixa de haver o sigilo que está sempre estabelecido entre técnico e utente: “*E se uma mãe ou um pai não tem a capacidade de não pôr em risco aqueles menores, eu tenho a obrigação, aliás tenho mesmo, senão sou condenada por lei, de denunciar esta situação. E denuncio, e aviso as pessoas há o sigilo sim, mas há a exceção do sigilo que é este, quando há e se põe em risco um bem maior que é a vida, neste caso a vida dos menores, não é? A mãe pode escolher aí, acompanhar os menores ou ficar com o pai, mas saem. Às vezes temos que tomar decisões que aparentemente são duras, mas não são, temos de ter em conta qual é a prioridade maior, que está aqui em causa*” (E. 7)

Há planos de ajuda e de avaliação de risco que os técnicos da APAV também recorrem para saber adequar a sua intervenção, pois “*cada caso é um caso*” (E. 7), mesmo que haja semelhanças em muitos dos casos das vítimas de violência doméstica, cada atendimento e cada encaminhamento é particular e tão particular será também o desenrolar de cada processo. Os autores Manita, Ribeiro e Peixoto (2009) realçam a importância de traçar um plano que mantenha a vítima em segurança.

Quer a vítima decida afastar-se quer decida permanecer com o/a cônjuge/companheiro/a maltratante, muito particularmente nesta última situação, o profissional deverá ajudar a vítima a elaborar um plano de segurança pessoal, isto é, a definir um conjunto de estratégias para se proteger e aumentar o seu grau de segurança em diferentes situações de risco ou de violência por que possa vir a passar. (p. 11)

Nas entrevistas, dois dos aspectos focados foram a reincidência e o primeiro passo a finalizar um ciclo de violência/crime ou denúncia de ato de crime de alguns casos: *“as vítimas sempre dizem e têm razão, “então sendo assim, ele agora ameaçou-me de morte, mas eu não posso fazer nada”. Vai à Polícia e apresenta queixa... enquanto não houver alguma ação da parte dele não podemos fazer nada e a próxima ação poderá ser a morte. Aí o que é que se faz? Nada. A pessoa já foi morta. Mas até não se pode fazer nada porque a lei não permite, não ajuda e não deixa.”* (E. 2)

3.4.11. Representação e consciencialização sobre a violência doméstica

A casa é “o espaço privilegiado da violência contra as mulheres e a violência é transversal a todas as classes sociais, diferenciando-se, contudo, quando analisada segundo as suas formas/tipos de manifestação” (Pais, 1998, p. 51).

A representação do senso comum comumente transpõe que a violência doméstica incide mais nas classes baixas, com baixa escolaridade e trabalho precário, porém os técnicos sublinharam que isto é apenas um mito e não representa a realidade atual. A violência doméstica está presente em todas as faixas etárias, com baixa e alta escolaridade, poderá haver maior ou menor incidência, mas segundo as estatísticas da APAV (2014 e 2015), nenhuma sustenta o mito. Segundo Machado e Gonçalves (2003) há outros fatores que contribuem para a violência doméstica, a maior ou menor incidência depende também de outro tipo de fatores, tais como o isolamento, que poderá ser geográfico, afetivo e social, elevando o poder, o domínio ou a influência moral do agressor sobre a vítima. Nestes casos, o que se verifica é o afastamento das vítimas das relações de proximidade levando-as ao isolamento e privando-as da convivência com familiares e/ou amigos.

A Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica, mais conhecida por “Convenção de Istambul”, aborda que a violência contra as mulheres não se restringe por idade ou por estatuto social ou país, embora seja mais significativa em comunidades de acentuada desigualdade social, de intolerância e de negação. Ou seja, trata-se de um paralelo sentido na nossa sociedade, na medida que atos de violência, principalmente os de violência doméstica, se fazem sentir em todas as idades e classes sociais, não só propriamente as mais baixas como se crê muitas das vezes, relatórios anuais desmistificam:

De entre os dados possíveis de apurar no ano de 2014, os níveis de ensino superior (7,6%) e o nível de ensino básico do 3º ciclo (4,8%), destacaram-se face aos restantes. Já no que diz respeito à principal atividade económica, 29,6% dos utentes que tiveram contato com a APAV encontravam-se empregados/as. No entanto é importante ressaltar os 19,4% de pessoas desempregadas. (APAV, Relatório Anual 2014)

As vítimas que recorreram aos serviços da APAV em 2015, eram sobretudo casadas (30%) e com um tipo de família nuclear com filh@s (37,7%). No que diz respeito à escolaridade e à atividade económica, o grau de ensino situa-se entre o ensino básico (3.º ciclo), o ensino secundário e o ensino superior (16,6%), sendo que 27,8% destas vítimas encontrava-se a trabalhar. (APAV, Relatório Anual 2015)

A Convenção de Istambul refere um dos pontos que os técnicos da APAV também referem, a ausência de denúncias de comportamentos de violência:

a violência contra as mulheres é muitas das vezes considerada matéria privada e muitas mulheres hesitam em denunciá-la, ou são dissuadidas de fazê-lo pela sua família ou comunidade. (Conselho da Europa, 2000, p. 16)

Esta é uma realidade muito presente no Gabinete de Faro, muitas das vítimas de violência doméstica, informam-se dos seus direitos, do que poderão vir a fazer futuramente ou quais são as contingências que têm de encarar para solucionar o seu problema. Contudo, muitas mesmo quando informam os técnicos da APAV que irão fazer queixa, poucas são aquelas que realmente a fazem. Assim, em muitos destes casos o agressor permanece ileso, ilibado criminalmente.

Na Convenção de Istambul abordou-se que “muitos casos não chegam aos tribunais ou, quando chegam, os agressores recebem penas mínimas.” (Conselho da Europa, 2000, p. 16) Muitos dos técnicos evidenciam a falta de ajudas e na resolução rápida dos casos, principalmente meios financeiros aos quais as vítimas possam recorrer para darem início ou azo ao seu “*novo projeto de vida*” (E. 7).

Um dos pontos que foca a Convenção de Istambul é “a falta de sensibilidade para com as vítimas durante a investigação e o processo judicial resultam muitas vezes numa

revitimização.” (p. 16) A revitimização é um processo pelo qual há muita indecisão por parte das vítimas em apresentar queixa ou mesmo dar a conhecer o seu caso, muitas sentem-se expostas e sem respostas sociais para o seu caso: *“a lei tem ido adequando algumas medidas de prevenção e de respostas às situações de crime, tem ido, mas muito devagar e então continua a haver falta de resposta presente. Normalmente, há muitas situações em que as pessoas querem sair, mas não tem como”* (E. 7).

Outro ponto focado é refere que a revitimização “desencoraja as mulheres de denunciarem a violência, tanto mais que, na ausência de uma proteção adequada, a denúncia aumenta o risco de serem sujeitas a mais violência.” (Conselho da Europa, 2000, p. 16) Muitos dos técnicos da APAV entrevistados mencionaram a proteção facultada à mulher vítima de violência doméstica como insuficiente ou desadequada, quer pelas forças de autoridade legislativa que servem a comunidade quer pelas entidades com recursos. Deste modo, há dois pontos que carecem de atenção; em primeiro lugar, as forças de autoridade não dispõem de uma rede de suporte para proteger a vítima após a queixa contra o seu agressor, apenas em caso de perigo de vida, nestes casos, há um protocolo de emergência. Porém, para casos que apenas resultem numa queixa crime a vítima volta para o seu lar e, muitas das vezes, para junto do seu agressor, que muitas das vezes é seu companheiro e vivem juntos. Desta forma, não há como controlar que a vítima não venha a sofrer de violência doméstica novamente, até mesmo por retaliação da mesma ter apresentado queixa. Muitas das vítimas, não tendo uma estrutura de suporte familiar, voltam para junto do seu agressor sujeitando-se a uma nova situação violência doméstica ou uma situação de risco maior.

“A nível processual, a nível jurídico, tribunais, etc., etc. eu acho que as coisas até estão a andar, mas continuamos com o mesmo impasse, e o depois? Onde estão as respostas? Para nossa grande frustração, temos assistido a pessoas que têm desistido do projeto de vida e voltado para o agressor; umas, pelas mais diversas razões; outras, porque não conseguem estar sozinhas e não aguentam; outras, porque acham que ele até vai mudar, aprendeu com este afastamento, e vai mudar. Mas em muitas situações voltam para o agressor, de forma muito ponderada porque não tiveram outras respostas, isso mesmo dizem-no aqui” (E. 7).

Muitas das evidências refletidas pelas entrevistas referem a falta de apoio, a revitimização e a atitude preconceituosa perante a sua situação, sendo muitas das vezes referida como vergonha. Apesar da existência de serviços institucionalizados e especializados, sua atuação não é suficiente em muitos dos casos e não protege a vítima de violência doméstica à sua exposição ou situações que venham a sofrer novas situações de violência ou o reviver das mesmas – a revitimização.

Atualmente, em muitos casos a maioria das vítimas não acionam medidas nem têm conhecimento dos direitos que têm ao seu dispor, resultando numa atitude passiva de aceitação ou de resignação perante situações que muitas das vezes são percebidas como normais. Deste modo, verificamos um distanciamento das leis e dos direitos das vítimas em relação à realidade vivida pelas mesmas, é neste sentido que a APAV se apresenta como organização ativa na prevenção e na intervenção de tais casos.

Os meios de emergência existentes ou de suporte são poucos e insuficientes. Não há um protocolo de suporte com meios de ajuda abrangentes para toda a população, ou para todos os casos que surjam, apenas para casos de emergência e, mesmo assim/que existam, apenas dispõem dessa mesma ajuda por um curto período de tempo. A própria APAV, como associação que dispõe de meios informativos e de reencaminhamento de vítimas e meios de resposta para vítimas em casos extremos. Contudo, não tem, por vezes, os meios de resposta perante os muitos casos que aparecem, ou porque estão lotados, por tempo indeterminado, ou porque são mesmo inexistentes. Uma das entidades essenciais com que a APAV trabalha é a Segurança Social e, mesmo que seja um dos recursos fundamentais e essenciais para a comunidade, não tem meios para todos os casos. Resta-nos concluir que, mais uma vez, as muitas problemáticas seriam resolvidas se houvesse recursos financeiros: *“Pois... falta de respostas em situações de emergência... Mas isso não é um problema da APAV é problema social.”* (E. 3) *“Falta de respostas sociais, efetivas e imediatas, as coisas têm melhorado, têm melhorado, mas continua a faltar. . . . A lei tem ido adequando algumas medidas de prevenção e de respostas às situações de crime, tem ido, mas muito devagar e então continua a haver falta de resposta presente.”* (E. 7)

O grande problema reside em casos em que seja necessária a ajuda efetiva, todos os recursos atualmente disponíveis levam tempo a ser analisados e assinalados como necessários: *“As pessoas precisavam desses apoios imediatos, e muitas das vezes passa pelo apoio financeiro, falha. Depois vem o subsídio, mas não é o suficiente, de maneira nenhuma cobre os encargos e as responsabilidades daquele agregado familiar. . . . A nível social, continuamos com o mesmo problema não há respostas sociais para ninguém quanto mais para estas situações de pessoas como especial prioridade, estão frágeis a todos os níveis e precisavam de todos os apoios e mais alguns, mas não há respostas. A Segurança Social está quase na bancarrota não há dinheiro para nada e eles só, cortam, cortam, cortam. . . . Eu entendo, é única instituição que tem verbas e é subsidiária para isso, agora tudo dá, cada vez há mais pessoas a pedir ajuda, aumentou... aumentaram os pedidos. As pessoas estão em situação de crise não há resposta, não há dinheiro.”* (E. 7).

Posto isto, há muitas vítimas que dado à insuficiência de meios, à inexistência de uma rede familiar ou recursos financeiros, resignam-se e aceitam a violência doméstica como parte das suas vidas e retornam para junto do seu agressor, sendo esta a última hipótese considerada.

3.4.12. Necessidades resultantes de novas tipologias de crimes

Há uma variedade de crimes que outrora eram inexistentes e que atualmente estão associadas à Violência Doméstica. A gradual presença da *internet* como ferramenta lúdica, académica e laboral no dia-a-dia de cada indivíduo, tornou-se também um meio pelo qual a violência doméstica ecoa. As ditas redes sociais e análogas representam hoje um fator determinante, pois oferece novas formas de comunicar e de fornecimento de informação. Assim sendo, como estas englobam um meio de manipulação de informação até então inconcebível, há então uma nova perspetiva de violência doméstica que é agora possível: “*nomeadamente os crimes a nível da internet... crimes a nível de... financeiros, Facebook, cyberbullying... é tudo... acabam por de ser crimes relativamente recentes, não é? E, com o qual não existia necessariamente legislação e teve que ser criada e enquadrada também.*” (E. 3) Das muitas, há novas realidades que agora se constroem devido à presença das redes sociais, tornou-se imperativo, assim, definirmos alguns dos conceitos, ao fazermos uma pesquisa para uma definição, eis o que obtivemos de acordo com os recursos da APAV:

- a) *Stalking* – a perseguição pessoal: “o *stalking*/assédio persistente é uma forma de violência definida como um conjunto de comportamentos de assédio praticados, de forma persistente, por uma pessoa contra outra, sem que esta os deseje e/ou consinta.” (APAV, 2013c). Assim, define-se *stalking* como assédio persistente. Este pode ser praticado por qualquer pessoa, independentemente do sexo, da relação com a vítima, pode ser alguém conhecido ou não, ou que esteja presente ou não na vida da vítima, subentenda-se que poderá ser alguém do contacto pessoal, profissional, académico – ou seja, qualquer um independentemente do contexto ou relação que tenha com a vítima. Contudo, dado às novas tecnologias, torna-se possível uma nova conceção de *stalking*, o *cyberstalking* é uma forma de *stalking* que depende do uso da *internet* bem como das novas tecnologias para comunicar e tentar um contacto ou um (re)aproximação a alguém. (APAV, 2013d)

- b) *Cyberbullying* – apresenta-se como uma forma de violência *online* em que o propósito é agredir, ameaçar ou intimidar através da *internet*. Trata-se de “uma forma de *bullying* cometido através da *internet* e das novas tecnologias, em que alguém (normalmente uma pessoa/grupo que conheces da vida «real») procura ofender, envergonhar e humilhar outra pessoa.” (APAV, 2013d)

- c) A violência *online* – uma nova tipologia devido à importância da *internet* no nosso dia-a-dia, esta inclui as novas tecnologias, então poderá ser através de mensagens de texto ou de imagens, correio eletrónico, *chatrooms*, meios de conversação textual (exemplo: *messenger*, *whatsapp*), páginas de *internet*, meios de divulgação (exemplo: *Youtube*), redes sociais (exemplo: *Facebook*, *Twitter*, *Instagram*), com a intenção de magoar, envergonhar, assustar ou ofender alguém. (APAV, 2013d)

Estas são novas realidades virtuais que as novas tecnologias vieram facilitar, é mais fácil o *stalking*, a humilhação, a recusa social, a exclusão, a não-aceitação de outrem ou das ideias de outrem através das redes sociais. O mundo virtual permite que a violência doméstica se propague através do controlo psicológico, o confinar de amizades, o restringir de ligações, uma maior manipulação e controlo do paradeiro da vítima e das suas rotinas e interesses.

A *internet* não só trouxe esta possibilidade de controlo, como também uma das voluntárias refere a necessidade de afirmação através das redes sociais que veio, de certa forma, acentuar a possessividade e necessidade de controlar: “*E como antes, um agressor era o homem, esta camada mais jovem a mulher tão ou mais agressiva que o homem, nós temos raparigas que controlam os telemóveis permitem que se controlem os facebooks, esta facilidade de comunicação entre os jovens, fez aumentar também esta necessidade de controlo e muito nas raparigas.*” (E. 4)

Uma das voluntárias entrevistadas menciona um comportamento possessivo, mais presente na camada jovem feminina, como também verifica a agressividade na autoafirmação: “*houve a perda da relação de intimidade, toda a gente se sente valorizada por quanto mais eu exponho, aquilo que antes seria considerada mais a minha intimidade, quanto mais eu exponho, mais sucesso tenho, mais gostam de mim, mais popular eu sou, há esta necessidade de alimentação do próprio ego, faz que haja uma quebra total nas barreiras.*” (E. 4)

Esta necessidade de afirmação irá mexer na dinâmica do casal, assim, em vez de uma relação de partilha e de companheirismo, há uma relação de dominância, sendo que a voluntária realça a necessidade de dominar da jovem feminina e de imposição face ao dominado jovem

masculino, “a mensagem que é transmitida aos nossos jovens é muito sexuada, é muito da imagem da mulher que domina e para dominar tem de haver um dominado, e o desgraçado do homem é dominado. Depois, é tudo por exageros e depois há essa necessidade, como eu digo, oiçam as músicas, o que se ouve por aí, é que: «eu sou a tua escrava... tens de me provar... e vais ser minha... e és meu... e és minha» os possessivos todos muito nítidos” (E. 4) Perante os jovens, a necessidade de controlo, de posse, a afirmação que há uma relação e que aquela é nossa está muito presente, principalmente nas raparigas: “E as raparigas têm muito, “tu és meu, tu tens que de ser meu” e há aquela coisa de “tu és só meu”, domínio, ultrapassam-se fronteiras que são tidas como normais. E é complicado trabalhar com eles, porque eles tomam aquilo como “é assim!”. Há uma associação de “meu”, palavra “meu” e “minha” e do ciúme tudo junto com o amor. Não o “meu”, o “minha” e o “seu”, e há isto desta construção cognitiva que é feita neles e que as mensagens que lhes são dadas vão de encontro a isso, e que é muito difícil trabalhar e desmistificar isto.” (E. 4)

Desta forma, ao trabalhar com a camada mais jovens, a preocupação será a violência no namoro, em que ao não abordar este tipo de questões, poderá resultar mais tarde em relações em que a violência doméstica esteja presente. “E eu acredito que haja muitas pessoas que achem normal, já desde do amor que em idades muito precoces na adolescência, que acha que é normal, ter muitos ciúmes, o rapaz até se zangue, porque não quer que ela use aquela minissaia, se em idades tão precoces já acham isso normal... Não sei, depois, vai continuar assim, muitas das vezes serão esses relacionamentos que vão acabar... em que já há violência doméstica, já está presente” (E. 5).

Assim, compreendemos a importância de trabalhar certas questões mais direcionadas com o uso da *internet* em que abrange toda a população, não só as camadas mais jovens. As entrevistadas focaram não só como as redes sociais e todos os atores e intervenientes que as compõem influenciam a população, como também permitem a presença do agressor na vida das vítimas ou como meio de controlo da vítima. Contudo, o recurso à *internet* é para a APAV um recurso inestimável, visto que permite um meio para o funcionar de uma rede de ajuda nacional, um meio de visibilidade perante a problemática, como também é um meio de divulgação e de fornecimento de informações, pois são um veículo de resposta contra a violência doméstica.

A *internet* tem sido um meio de comunicação privilegiado primordialmente devido à sua estrutura interna e externa. Na APAV, sendo uma organização sem fins lucrativos, faz todo o sentido que o meio mais usado seja a *internet* e depois todos os meios articulados a partir desta base de trabalho e de divulgação.

- a) meio potencializador da própria associação;
- b) rede de interligação nacional;
- c) ferramenta de divulgação de informação;

A *internet* permite mais visibilidade e mais propagação de informação à comunidade e às massas, porém nem sempre é vantajoso, pois: *“acaba por ser muito sensacionalista, uma reportagem foca muito no que aconteceu, nos pormenores e deixa de falar um pouco da lei, que é crime... que a vítima tem direito a isso, não fala muito dos apoios, fala mais do crime em si. Se falasse mais dos apoios, talvez as pessoas tivessem mais coragem, mais determinação para pedir ajuda, uma vez sabendo que há uma rede de apoio...”* (E. 6)

Apesar dos meios de comunicação disponíveis, nem sempre a mensagem é passada com a importância devida, a primazia em criar focos de atenção, recorrendo às notícias sensacionalistas como meio de captar a atenção do público, ainda é muito usada – o que por vezes irá fazer como que a notícia se focalize mais no ocorrido. Ideal seria focar tudo, incluindo os meios de proteção, o que pode ser feito, incluindo a lei que pode proteger e incutir à vítima meios de superação perante o crime sofrido.

Contudo, também é devido a esses meios que a violência doméstica tem ganho mais visibilidade ao longo dos anos: *“É que, hoje em dia, os meios de comunicação, têm evoluído nesse sentido, acredito que já se sabe muito mais que é um crime de violência doméstica. A própria mídia, próprios meios de comunicação já têm expandido mais essas informações, que não é nada de novo!”* (E. 6)

A importância perante a problemática fez com que aplicativos de ajuda, meios de suporte informatizados fossem criados: *“nós temos uma linha de apoio à vítima, temos um aplicativo de apoio à vítima, pode ser no telemóvel, também é um aplicativo com muitas informações e tudo o que uma pessoa precisa de saber se é vítima, ou mesmo ajudar quem, quem e se alguma conhece vítima. Acredito que nesse sentido a APAV tem evoluído em termos de dar visibilidade, dado à muita tecnologia”* (E. 6)

Posto isto, o verdadeiro trabalho do técnico da APAV será o de agilizar entre as plataformas, recursos e meios disponibilizados na rede pública ou privada: *habilidade de recorrer aos recursos sociais e institucionais que a rodeiam, não é? As pessoas às vezes não têm e pior que tudo que passe por isto... não têm conhecimento nem dos seus direitos nem das suas obrigações ou deveres. Tu teres conhecimento ou estares informado dos teus direitos sociais, tu tens o controlo, um maior controle sobre o que podes e não podes fazer e sobre onde recorrer...”* (E. 7)

Esta é a missão da APAV, a de informar para melhor analisar, ajustar e apresentar os meios pelos quais a vítima poderá agir.

3.4.13. A violência intergeracional

“A violência indica, em todos os casos, o recurso à força para atingir o outro na sua integridade física e/ou psicológica.” (Fischer, 1992, p. 15) O autor aborda a violência numa perspectiva multiforme, refere que a violência numa noção generalizada designa o uso da força de modo a coagir o outro, pode exercer-se “directa e indirecta, comportar vários graus: matar, ferir, ou simplesmente ameaçar, e assentar em níveis diversos como a fé, a liberdade ou a integridade física.” (p. 18) Contudo, além de mencionar a violência física, aborda outros aspetos da violência, o autor seguindo a interpretação de Wieviorka (1992), expande o conceito da violência privada, subdividida em violência criminal:

mortal (assassinato, crime) e violência corporal (golpes e ferimentos) e sexual (violação). A violência pode ser também não criminal no caso subdivide-se em violência dos grupos organizados contra o poder (terrorismo, greve, revolução), violência do poder contra cidadãos (terrorismo de Estado, violência institucional) e violência paroxística (guerra). (p. 19)

Segundo García-Moreno (2001), a “violência gera violência”, alguns dos estudos consultados pela autora demonstram que um indivíduo que tenha sido exposto a atos de violência doméstica, entre os pais durante o seu período de desenvolvimento, aumentou significativamente a probabilidade de, mais tarde, adotar um comportamento violento. Assim, há dois possíveis resultados que poderão advir da vitimização, a de não adotar e rejeitar qualquer manifestação violenta ou a vítima tornar-se agressor.

Ser testemunha de violência doméstica também contribui à violência geral, no sentido em que estas crianças identificam a violência com meio de resolução de conflitos. (p. 15)

“Repetição do padrão relacional violento. Sim, isto também é um bocado de livro, porque dizem os estudos que, uma relação amorosa violenta tem antecedentes, ou tenham sido

vividos na primeira pessoa e a vítima reproduz o relacionamento anterior, numa nova relação violenta ou então, foi também uma mulher ou um homem que viveu padrão relacional violento dos pais, foram eles também vítimas secundárias.” (E. 3)

A reprodução de comportamentos violentos tem vindo de acordo com Oliveira e Sani (2009) a ser debatido na literatura e baseiam-se em modelos de aprendizagem social, referem que a violência intergerações está na observação de comportamentos e de modelos de conduta violenta. *“Reproduz, não é trabalhada, quando há uma terminar a primeira relação violenta, depois engajam numa outra relação violenta e não há o trabalhar das competências para impedir que isso volte...” (E. 3)*

A perspectiva da transmissão intergeracional da violência baseia-se nos pressupostos da Teoria da Aprendizagem Social, ou seja, defende que os sujeitos que foram vítimas ou testemunharam comportamentos de violência na família de origem apresentam uma maior probabilidade de virem a desenvolver comportamentos violentos no futuro (Windom, 1989) ou a ser vítimas de violência nas suas relações (Gomes, Diniz, Araújo & Coelho, 2007).

Um outro aspeto é (re)educar o agressor, esse aspeto já se encontra contemplado no V Plano Nacional de Prevenção e Combate “intervir junto de agressores(as); formar e qualificar profissionais; investigar e monitorizar.”

“Falta uma adequação à realidade, porque vamos lá ver uma coisa estes homens, sim é verdade, cada vez mais a vítima fica em casa e o agressor é que sai, mas nem todos os agressores têm para onde ir e não são encaminhados, não há um acompanhamento, falta acompanhamento. A APAV é virada para a vítima, mas aquele homem e aquele agressor sai dali e vai fazer outra vítima” (E. 4)

A APAV realça uma necessidade social muito grande que é a intervenção junto dos agressores para não perpetuar a violência. *“Deixar de agredir. A vítima, nós acompanhamos aquela vítima e ela reconstrói a sua vida e ela faz o caminho dela. E depois volta e pumba, ele não deixou de ser agressor, e se formos ver bem que acompanhamento é que ele teve? Nenhum, a fixação continua lá, aquela maneira doentia daquela pessoa continua lá, não foi trabalhado, nada foi feito.” (E. 4)*

3.4.14. A APAV como referência e impulsionadora de mudanças

A vítima de maus tratos psicológicos e de maus tratos físicos é a que se destaca mais quer no relatório anual de 2014 e 2015 e apesar de haver mais divulgação e uma aposta na formação, estes números têm aumentado.

No Relatório Anual 2015, as estatísticas da APAV registam 18.679 casos de violência doméstica (maus tratos físicos e psíquicos, ameaça/coação, injúrias/difamação e crimes de natureza sexual), ou seja, 80% do universo de crimes registados e outras formas de violência. Nas nossas entrevistas, quisemos saber a perceção dos técnicos sobre o aumento ou diminuição de denúncias de violência doméstica, *“aumentou o número de denúncias, o facto de haver mais respostas e pelas as pessoas estarem mais informadas... Portanto, havendo um número maior de denúncias podemos dizer que há um aumento.”* (E. 3) Como realçado anteriormente, em termos estatísticos, tem havido um aumento de ano para ano, *“De 2013 para 2015, registou-se um aumento superior a 8% no número de processos, crimes e outras formas de violência e vítimas.”* (Estatísticas APAV, Relatório Anual 2015, p. 16). Ora uma ilação possível face ao aumento, seria a do trabalho formativo e preventivo não estar propriamente a dar resultados, visto que os números continuam a aumentar de ano para ano. Contudo, há outra ilação e segundo os dados que analisámos é a mais válida, é que a APAV se tornou a cara da violência Doméstica em Portugal o que irá fazer com que:

- a) haja mais divulgação de informação dos direitos do cidadão face ao crime, assim há o aumento de denúncias e de pedidos de ajuda, aumento contemplados estatisticamente pela APAV;
- b) haja mais queixas crime face à Violência Doméstica e, desta forma, perante a toda tipologia que abarca, haja mais denúncias e mais pedidos de ajuda.

Posto isto e dado que a violência é crime, havendo mais visibilidade e transparência nos recursos disponíveis ao cidadão, irá fazer com que os utentes recorram mais à APAV. Assim, o aumento de denúncias tem revelado que a população ao estar mais informada, tem agido mais para fazer prevalecer os seus direitos. Assim sendo, não quer com isto dizer que haja mais violência atualmente ou que ela tem vindo a aumentar, apenas realça que cada vez mais as pessoas tendem a apresentar queixa e a exercer o seu direito de relatar situações de crime. Este aumento, por sua vez, realça também a visibilidade e a credibilidade quer no sistema judicial

quer nos apoios que existem para as pessoas vítimas de crime. Daí o que o número de parcerias também aumente entre a APAV e as instituições com respostas, “encaminhamentos efetuados pela APAV para os órgãos de polícia criminal (PSP, GNR e PJ) com um total de 28,33%, e para a Segurança social (14,69%).” (Estatísticas APAV, Relatório Anual 2015) Das restantes parcerias, destacamos os Serviços do Ministério Público 7,18%, o Tribunal com 5,58% e Unidades de Saúde com 5,06%.

Portanto, pelo trabalho desenvolvido ao longo destes anos, atualmente é uma associação de referência nacional, *“a APAV é sem dúvida uma referência nacional que toda a gente conhece. Sim, até que a longa existência permite também, não é? As pessoas começarem a conhecer a APAV que já uma... organização, é um serviço que acompanha as pessoas há muitos anos. Sempre que se ouve de falar de Violência... a APAV é o primeiro nome, e isso é de facto uma vantagem. Claro que isso se deve à divulgação que tem sido feita.”* (E. 3) Decerto que este reconhecimento tem muito a ver com o impacto que a APAV tem ganho ao longo dos anos, e do trabalho que tem desenvolvido. Assim, o contributo tem sido vantajoso em termos de visibilidade e credibilidade da própria instituição, como também tem ganho notoriedade ao longo dos anos como associação que zela pelos direitos da vítima e que está presente em prol da comunidade.

Um dos contributos é a pressão para que muitos dos direitos sejam discutidos politicamente, a APAV teve o seu contributo para a mudança da lei e para que fosse constituído crime: *“é a força das instituições que move as pessoas, somos nós, como os grupos formados através das instituições ou associações. . . . É um grito para uma tomada de consciência, um alerta, porque, deves ter conhecimento, bem há dez anos atrás não falava da violência doméstica, isso também era problema na assembleia, volta e meia era discutida a questão da violência doméstica, não é? Porque há vários deputados envolvidos nisto, o que é uma conquista, ouve-se a voz, e as alterações e as modificações na lei, tem a ver com isso, não é? De há dez anos a esta parte têm levado continuamente muitas modificações e melhoramentos, não é? E retificações a nível de apoios para esta problemática.”* (E. 7)

De uma maneira geral, o número de atendimentos anuais reflete essa presença, poderemos perceber a APAV como uma instância de primeira linha, um contacto primordial de assistência à vítima que tem a capacidade de articular com outras instituições ou entidades em prol do bem-estar da vítima.

A percepção é que *“a APAV é hoje uma instituição com muita credibilidade, em todas as instituições que a gente se apresenta, os procedimentos têm sido sempre os mesmos, não saímos do compromisso que assumimos, e como tal a APAV hoje é uma voz em muitas....*

Há relações internacionais, projetos em comum com vários países, principal com a União Europeia, troca muita informação, colaboração mútua, eu acho que sim, tem impacto” (E. 7).

3.4.15. Responsabilização social e mudança social

Cabe à sociedade facultar medidas, mas cabe aos governos providenciar meios às medidas para serem aplicadas. Não carece apenas de um conjunto de medidas legislativas e políticas, ou mesmo envolver todas as entidades com capacidade de resposta, quer públicas quer privadas, há que criar uma rede de suporte coordenada e interligada, abrangendo as mais diversas áreas.

Santos (2009) menciona, abordando os autores Ander-Egg (1995) e Baker (1999), que o Serviço Social pode ser definido como meio de ajudar as pessoas na sua comunidade e de promover mudanças em prol da sociedade, realçando o papel das organizações na sociedade “esta definição de Serviço Social não prevê a intervenção e a mudança apenas no plano individual, mas também ao nível das instituições e estruturas sociais existentes na sociedade.” (p. 67) Desta forma, os profissionais da área social conjuntamente com outros dispõem de apoios em rede para intervir junto da comunidade. *“Nós fazemos muito os apoios sociais mais no sentido de encaminhamento, por exemplo, a Segurança Social, às vezes a vítima vem aqui com uma série de papéis, nós ajudamos orientamos, temos, às vezes, acabámos por ser intermediários situações não pode, não consegue se expressar e não consegue pedir ajuda... Tentar perceber melhor as questões, mas isso é muito... o que vai depender do que a vítima vai fazer e como atuar. Eu tenho atuado mais nesse sentido nos encaminhamentos.” (E. 6)*

É nestes apoios que se regulam os técnicos da APAV, contudo nem sempre o trabalho em rede, ou mesmo a APAV e outras instituições conseguem oferecer resposta a todas as situações contempladas pela vítima, por isso o Trabalho Social tem de ser sempre um trabalho em rede. Esta articulação é muito importante para o desempenho da sua função enquanto profissional e técnico da associação.

Então, poderíamos definir uma organização privada sem fins lucrativos como uma entidade de iniciativa privada, que fornece bens, serviços e ideias para melhorar a qualidade de vida em sociedade, onde poderá existir trabalho voluntário, e que não remunera os detentores e fornecedores de

capital. (Carvalho, 2008, p. 8)

É igualmente neste sentido que os Planos de Ação nacionais, leia-se o V Plano Nacional de Prevenção e Combate contra a Violência Doméstica e de Género (2014-2017), são tão importantes, pois conjuntamente com Organizações Não Governamentais (ONG) irão articular uma rede de cooperação, quer através de protocolos e de formações quer pela rede de suporte preventivo e de intervenção, uma rede que estará integrada na comunidade. Será através destes planos de cooperação entre as instituições sociais que permitirá com que os objetivos propostos nos Planos de Ação sejam alcançados, a APAV é uma dessas ONG, que já se consagrou como um exemplo de cooperação, de prevenção e de intervenção nacionais, sendo reconhecida internacionalmente:

em Portugal contamos com vários bons exemplos de responsabilidade social e cidadania . . . A Associação Portuguesa de Apoio à Vítima, a Caritas e Associação Salvador constituem organizações que têm batalho pela maior intervenção e participação social do cidadão, enquanto elemento direto da mudança de comportamentos. (Almeida, 2015, p. 83)

3.4.16. Os ciclos viciosos

Uma das preocupações que há na partilha de informação é o cuidado que se tem de ter ao informar, pois atualmente toda a informação pode ser usada para uma melhor manobra de incorrer ou de perpetuar a violência doméstica. Anteriormente, a *estatística mostra que sim, mas também é a tal coisa que isto é um círculo vicioso, por um lado, é bom fazer tanta publicidade e falar tanto, porque as pessoas ficam mais despertas e tudo, por outro também ajudamos aquele que gosta de fazer o mal, saber como fazer.*” (E. 2)

Um dos problemas da formação é o acesso à informação, muita da informação poderá ser vantajosa para quem tenha o intuito de se aproveitar das medidas ou dos recursos que possa haver. Ao se saber como certas medidas funcionam e quais as soluções providenciadas à vítima, poderá ser um meio de bloqueá-las ou de manipular a vítima: “*Agora, ter é que ser pensado de que forma isso é feito e qual é o enquadramento que é dado, não é? Porque é muita informação que é importante forma chegar às pessoas, mas que também é importante pensar de que forma chegam, não é simplesmente...*” (E. 3)

O cuidado do passar de informações, a maneira como irá decorrer todo o caso, em termos de enquadramento que acompanhamento e encaminhamento é feito, depende da vítima e do técnico. Toda a informação de direitos e formação dentro deste âmbito tem de ser adequada e muito bem pensada. Se o conhecimento é conferir à vítima forma de agilizar-se e solucionar a sua situação, o inverso também é possível, o agressor com o conhecimento poderá agilizar-se contra a vítima oprimindo-a ainda mais.

Outra das preocupações é adequação das medidas a cada caso. Cada caso é um caso, contudo há padrões de comportamento comuns e será sobre esses que os cursos dirigidos aos técnicos irão incidir: *“temos um manual de procedimentos e esses procedimentos são os mesmos dentro de cada gabinete da associação, agora... Os procedimentos vão seguindo, agora temos é que analisar dentro do contexto social de cada pessoa, que respostas é que podem obter no seu meio ambiente, não é? E no seu próprio contexto, não é?”* (E. 7) Porém, há sempre o elemento surpresa, nem todas as pessoas agem da mesma maneira, há situações imprevisíveis e não tão controláveis. Este será um dos desafios do técnico da APAV, adequar o seu conhecimento de forma a providenciar o melhor acompanhamento e/ou encaminhamento possível para a vítima que precise do seu aconselhamento.

Muitas das vezes, outro desafio é a própria vítima, pois da mesma maneira que há um comportamento padrão para determinadas situações e para determinados agressores, a mesma aplicabilidade ocorre para a vítima. Assim, da mesma forma que há um padrão comportamental do agressor e das medidas a adequar a cada caso, também existe um modelo comportamental da vítima, *“um manipulador ou uma pessoa controladora deste tipo, que há muito, necessita para fazer valer, sua virilidade de controlar alguém, então procura pessoas, de certa forma mais frágeis que de certa forma consigam controlar, mais dóceis, alguém que lhes responda à altura no momento certo, nunca seria uma companheira ideal para eles. Eles procuram uma companheira que sabem que consigam mandar, têm essa necessidade de controlo, e as pessoas casam com este tipo de pessoas, porque ele até cuida de mim, é bom ter alguém que me pague tudo, as compras, não tenho de me chatear com nada, não é? Ao principio até parece bom, mas não é, não é, porque tu ficas dependente e sujeita de alguém que controla a tua vida. E isto torna-se um ciclo vicioso.”* (E. 7)

Este é um desafio para o técnico pois terá de quebrar esse ciclo vicioso e capacitar a vítima através de medidas adequadas ao seu processo, pois *“uma sociedade que insiste em tolerar o sofrimento infligido às crianças, mulheres, idosos e homens na família mina o seu futuro. A intervenção é, por isso, essencial, sem contudo violar e comprometer os direitos fundamentais.”* (Dias, 2010, p. 60) Sem muito acrescentar é esse o papel do Educador Social e,

pelo que percebi, de todos aqueles que participam directa ou indirectamente na APAV e que dão o seu contributo.

Reflexões finais

O presente trabalho pretendeu refletir e entender a violência doméstica e o papel da APAV enquanto instituição de primeira linha em ajudar vítimas desta realidade, assim esta dissertação não pretende apresentar soluções, mas apresentar um estudo em que se analisasse o trabalho feito pela APAV na realidade em que se depara. Esta investigação deu-nos a oportunidade de conhecer o trabalho realizado no âmbito da violência doméstica, a nível da intervenção e da prevenção, bem como as medidas e os recursos disponibilizados à vítima, familiares e amigos.

Referindo o nosso ponto de partida, “Conhecer como se organizam os serviços disponibilizados pela APAV ao cidadão”, foram reunidos dados concretos, que permitiram compreender a articulação entre a APAV e outras organizações ou instituições públicas. Estes serviços, respeitando os pilares da associação, estão organizados com o propósito de facultar a melhor resposta ao caso apresentado. A sua estrutura passa por apresentar medidas informativas e de facultar meios de resposta, compreenda-se os apoios disponibilizados pela APAV, bem como outras estruturas com capacidade de resposta provenientes de uma articulação entre instituições. Se, perante o caso apresentado, for necessário a aplicação de outras medidas, a associação dispõe de uma rede interna como externa. A rede interna passa pela intervenção dentro do âmbito da APAV e de outras articulações já disponibilizadas, como por exemplo as Casas Abrigo. A rede de articulação externa à APAV é constituída pelos serviços públicos ou de instituições em prol do bem-estar da sociedade, por exemplo, a Segurança Social, a Caritas, o Tribunal, as autoridades públicas como a PSP ou a GNR, entre outras, principalmente, as de reforço local. As instâncias citadas são as de maior peso dentro da associação e as mais recorridas, pois têm sido importantes na apresentação de recursos e de soluções perante as necessidades das vítimas. Estas articulações, apesar de visíveis e publicitadas, não tornam perceptível toda estrutura complexa que detém a APAV, a complexidade de trabalho destas redes é mais que um todo, é a soma do trabalho das partes. A APAV é uma das instâncias motoras que ajuda na adequação e na adjudicação de recursos às vítimas, familiares e amigos. Porém, a limitação do seu trabalho incide na falta de verbas, de legislação adequada e de mais articulação de recursos entre as inúmeras associações/organizações existentes. Foi interessante averiguar as medidas e a forma de como articulavam as medidas existentes, de certa forma que, por vezes, recai na destreza do técnico e da rede mantida pela associação em agilizar os recursos existem. Foi nesta articulação que conseguimos compreender e observar que o educador social e o

técnico da TAV são como advogados sociais que defendem a vítima da melhor forma, consoante as medidas legislativas, jurídicas, psicológicas e sociais.

No seguinte objetivo quisemos “Caracterizar que tipo de respostas e apoios às necessidades do cidadão e a APAV apresenta no âmbito da Violência Doméstica.” Estas respostas recaem nos apoios disponibilizados, os apoios psicológicos, jurídicos e sociais que pertencem a um trabalho na área da intervenção e também na área da prevenção. Não só estes apoios são importantes, como também a estrutura organizacional que sustenta a própria organização. Trata-se de uma associação de cariz social que se encontra presente pelas várias regiões do país com um suporte humano constituída na sua maioria de voluntários. De todos os pilares que devem ser referidos, a nosso ver, é o suporte do voluntariado que sustenta a associação, os TAV e a capacidade de trabalho, é de louvar e extremamente importante todo o trabalho desempenhado por eles. É este suporte que providenciará às vítimas todos os apoios que a APAV zela em oferecer, bem como toda a rede organizacional que a associação tem à sua disposição de recursos, sendo que muitas das vezes, são recursos externos à associação.

As parcerias detêm, por vezes, a solução de uma situação apresentada e é notório a capacidade dos técnicos em usarem os próprios recursos da associação e, quando não é possível, terem a possibilidade de recorrer a estruturas sociais externas existentes. Assim, a intervenção é orientada para auxiliar a vítima, mas também para capacitá-la através dos recursos existentes. Igualmente, a prevenção é o meio de conferir meios de evitar situações problemáticas futuras ou de simplesmente precaver o indivíduo a situações adversas.

Posto isto, os meios que a APAV oferece e que são muitos, passa pelos Gabinetes e passa também pelas articulações, ou seja, da rede suporte, das instituições e organizações locais interligadas com o GAV da região. No geral, os meios disponibilizados de contacto com grande destaque são meios de telecomunicação, as linhas de apoio, as instituições de autoridade presentes, os técnicos, entre outros. São estes os mais conhecidos ou reconhecidos para que a vítima possa entrar em contacto e pedir auxílio. Contudo, a nosso ver, a mais importante de todas é o acesso à informação que passa pela *internet* e toda a literatura disponibilizada quer pela própria APAV quer pela sua divulgação em suporte digital, audiovisual, papel e humano – os TAV.

Uma das questões que nos propusemos investigar recai no “Averiguar as vantagens/desvantagens existentes no modelo institucional e do funcionamento da APAV.” Quer de uma maneira ou outra há sempre pontos a favor e contra. O modelo organizacional e institucional de que a associação apresenta é um organizativo-funcional circular e detêm uma orientação financeira, burocrática, educativa, psicopedagógica e profissional/técnica pode ser

dar resposta nos vários sectores coincidentes com os sectores responsáveis pela intervenção e prevenção da APAV.

Um ponto de partida será sempre o de observar as necessidades para que haja uma ideias, planificação, organização e acionar o plano construído. Neste aspeto, a associação não só tem planos internos de propagação de ações de formação ou de informação, como também está integrada em planos externos, por exemplo, o V Plano Nacional de Prevenção e Combate contra a Violência Doméstica e de Género, como o Plano Estratégico da APAV – Estratégia 2013-2017 que inclui o seu plano de atividades a realizar neste período estabelecido. Estes planos incluem os principais objetivos a desenvolver que incluem toda a equipa da estrutura organizativa da APAV e associados, bem como a participação das equipas técnicas das Casas Abrigo, das Unidades, dos Gabinetes e dos projetos. A estrutura também inclui o Plano Estratégico que inclui as propagandas de *marketing* e de política associativa, um recurso muito importante para a gestão da própria associação.

As vantagens de ter um modelo institucional que sustenta a associação é a sua estrutura organizacional que tem, no organigrama da APAV (Anexo p. 113), disponível na página pública, conseguimos ver todas os patamares que se encontram interligados nas sua estrutura, daí o termo circular, em que não há uma hierarquia mas uma rede articulada entre todas as secções desde da Assembleia aos Serviços de Sede, da Rede Nacional de Gabinetes de Apoio à Vítimas, da Rede Nacional de Casas de Abrigo, das Equipas Técnicas ao corpo voluntário, estagiários e outros colaboradores. Há toda uma estrutura de colaboração para que haja atividades coletivas e coordenadas que envolve todos os membros da associação que têm como fim assegurar um trabalho contínuo e presente na comunidade circundante e na sociedade no geral.

Uma das vantagens do modelo institucional é permitir uma melhor organização dos recursos e gestão dos mesmos, a presente estrutura organizacional está muito bem representada, principalmente porque permite uma melhor divulgação do trabalho da associação pelos meios audiovisuais. A sua ferramenta mais forte é a *internet* e toda a plataforma do seu site que permite não só aos utilizadores/cidadãos terem acesso à informação que a página da APAV permite, como também tem uma rede de acesso particular aos profissionais e técnicos da APAV.

As desvantagens do modelo institucional é a necessidade de recursos financeiros para que possa funcionar, e sendo uma organização não governamental todos os recursos e receitas realizadas e recebidas servem para garantir a manutenção da associação e a realização das atividades e projetos que constituem a missão da APAV. Estes fundos, menos de 50%, provêm de quotas de associados, donativos como também de acordos com cooperação de instituições,

protocolos com o Governo e Segurança Social. A grande percentagem provem de donativos e de projetos europeus a que a APAV se candidatou e ganhou. Contudo, realçamos que um dos pontos fortes desta associação: a primazia de articulação dos recursos que a APAV recorre e na agilização de recursos, tornando-a uma das maiores vantagens da associação.

No seguinte objetivo quisemos compreender a atuação da APAV e se tinha impulsionado mudanças e de que tipo de mudanças seriam. Numa primeira aceção e perante a visibilidade que a APAV tem ganho ao longo dos anos, conseguimos perceber que é uma instituição com grande notoriedade. No ano passado, 2015, a APAV lançou uma campanha de comemoração de 25 anos, desde 1990, que a associação tem trabalhado na sociedade e a sua presença faz-se notar ao longo dos anos. Muitas das campanhas foram direcionadas para a Violência Doméstica e a associação tem sido uma referência de combate em relação a esta problemática, de tal maneira, que é vista “como a cara da violência doméstica” em Portugal.

O papel da associação tem sido relevante ao longo dos anos e posiciona-se como associação que apoia todas as vítimas de crime, embora seja a instituição de referência face às vítimas de violência doméstica, nomeadamente mulheres, o apoio a vítimas que engloba é transversal, pois abrange mulheres e homens adultos, assim como pessoas mais velhas ou crianças e jovens. Trata-se de uma associação que tem contribuído para o apoio da vítima de qualquer tipologia de crime, bem como uma maior visibilidade da problemática da violência doméstica e igualmente dos serviços de apoio existentes quer para a vítima quer para a família e/ou amigos. Neste seguimento e devido a campanhas, projetos desenvolvidos junto da comunidade. As têm sido usadas para consciencializar a sociedade face à problemática em causa e, simultaneamente, incentivar a população a agir, resultando assim numa forma de comunicar a problemática presente como também a divulgar a associação e os seus moldes e objetivos.

Muitas das campanhas têm com objetivo a angariação de fundos, é notório o trabalho em rede e em conjunto que a APAV conseguiu e tem à sua disposição. Desde do início da sua constituição, a associação tem conseguido ao longo destes anos abrir vários gabinetes ao longo do país e ilhas, incluindo assegurar e implementar duas casas Abrigo. A influência e o impacto do trabalho da APAV permitiram que fossem implementados a nível nacional protocolos e assegurados apoios financeiros para desenvolver projetos que por sua vez, resultaram em manuais de procedimentos uniformizados e específicos a serem adotados no atendimento de vítimas. A APAV começou por ter uma presença mais proeminente quando colaborou no I Plano Nacional. O contributo da associação continuou nos seguintes Planos Nacionais contra a violência doméstica. O trabalho da APA foi reconhecido internacionalmente, por exemplo, na

Assembleias Gerais da *European Forum for Victim Services* e na adesão na *World Society of Victimology*, estas organizações procuram impulsionar a cooperação entre organizações, grupos e indivíduos, assegurando interesses das vítimas e de quem trabalha na área da vitimologia em todo o mundo.

Neste contexto, os Gabinetes dependem das Gestores as Relações Públicas e de todo o corpo labora que sustentam o funcionamento do mesmo, toda a equipa desempenha um papel fulcral no seio das organizações sem fins lucrativos, nomeadamente na APAV. E são fundamentais quando trabalham em conjunto, em rede, e inseparavelmente, tanto a causa como a consciencialização das problemáticas vividas.

Neste seguimento, outro dos aspetos foi o de “Explorar as representações dos técnicos sobre a consciencialização da Violência Doméstica em Portugal.” As representações dos técnicos face à problemática em geral é de uma luta sem ainda um fim definido. Há a presença do pensamento que há ainda muito trabalho pela frente, de muitas etapas a ultrapassar e de muitas mudanças serem necessárias, principalmente, no que concerne à legislação. Contudo, mas também há a menção de que muitos avanços já foram feitos, como muitas e regalias e recursos conquistadas.

Um contributo muito importante para a violência doméstica foi ter sido considerada um crime público, desta forma, depende não só da vítima em apresentar queixa, como depende de qualquer pessoa conhecedora desta tipologia de crime ou que veja os direitos de outrem a violados. Porém, ainda é insuficiente, muitos dos casos ainda carecem de revisão e de melhor adequação de respostas aos casos que vão aparecendo, os processos e a conclusão dos mesmos, apesar de, segundo a perspetivas das técnicas, serem menos morosos, face à iminência do caso em ser resolvido e da resposta rápida que, por vezes, é necessária, qualquer processo que leve mais de um mês é uma espera impossível. Por vezes, os próprios recursos ou a burocracia de ter de pedir apoio são limitadores e muitas das vezes as vítimas retornam para o seu agressor, sem respostas. Há então uma submissão, uma aceitar da sua condição e uma permanência neste quadro enquanto vítima, por não existir meios de subsistência das famílias longe dos seus agressores. Há a falta de meios para muitos destes casos, há a necessidade de criar mais apoios para este tipo de situações, há a necessidade de responsabilização da sociedade em exigir a criação de respostas, uma articulação que permita a que as vítimas recomecem a sua vida longe dos agressores.

Posto isto, apesar dos apoios financeiros e apesar destes estarem disponíveis, não consegue fazer jus à procura atual, os recursos financeiros e os apoios por mais pequenos são essenciais. Normalmente, é necessária uma averiguação interna e financeira do agregado

familiar antes que sejam averbados fundos, esses processos como são demorados e essas ajudas fulcrais para que o agregado se restabeleça, será neste processo demorado pode significar a vítima ter de voltar para junto do seu agressor por não conseguir restabelecer-se. Deste modo, é necessário agilizar fundos e estruturas que sejam sustentáveis e modelos de reatribuição e restituição também, para que haja a possibilidade de criar uma rede de entajuda e de suporte entre famílias. A ajuda financeira tem o peso e por vezes a capacidade de mudança e de impulsionar a mudança.

Apesar da visibilidade e da credibilidade que há hoje em dia na sociedade face a esta problemática, há muitas vítimas que permanecem num estado de subalternidade ao invés de procurarem ajuda, ainda há a vergonha em admitir que se é vítima de violência doméstica.

Dispusemo-nos a “Fazer um levantamento das necessidades de formação dos técnicos.” Esta é uníssonas e considerada uma mais-valia em todos os aspetos. Algumas das voluntárias frisaram a importância académica no sentido que era importante reavivar e complementar a sua área académica como também abranger a mesma formação ou de explorar outras áreas de interesse que estivesse interligada aos planos de estudos seguidos. Outras voluntárias apenas gostavam de tirar mais formação na área, mesmo que está estivesse longe da área académica. O ponto de vista valorizado seria o de ter mais conhecimento nas diversas áreas para que pudessem prestar um melhor cuidado enquanto TAV.

De um modo geral, as necessidades formativas no geral foram mencionadas as áreas da vitimação, da vitimologia e todas as ramificações que estas possam abranger e que, de alguma forma, estejam conexas com a APAV. A outra área mencionada foi a social, dado que tratam com problemática de cariz social. Nesta área, sendo mais abrangente foram mencionadas as mais variadas formações de enriquecimento pessoal e profissional. O ideal seria um universo de formação que completasse ou preenchesse as necessidades formativas ou das lacunas que os próprios TAV evidenciassem.

Ao nos questionarmos se o Educador Social poderia contribuir na formação contínua das equipas, a nossa resposta, face à multiplicidade de respostas é de sim. Uma articulação entre APAV e a Educação contribuirá para uma melhoria no trabalho de prevenção e intervenção, através da formação poderemos enriquecer as equipas de ferramentas de trabalho teórico e prático. Os tipos de parcerias se poderiam realizar poderiam ser inicialmente na formação de temas e de perspetivas e como atuar. Pois o educador social é uma ferramenta de potenciar e impulsionar a mudança, um reajustar entre a comunidade e os valores integrados em função de melhor capacitar o indivíduo e, por conseguinte, a sociedade. A nosso ver, o TAV elabora o mesmo tipo de trabalho, mas numa área específica e com recursos igualmente

específicos. Desta forma, compreendemos o educador social e o técnico da APAV como uma das ferramentas que assistem a sociedade na propagação de medidas e no reajustar recursos às necessidades sentidas pela sociedade e indivíduo. O educador social é como uma ferramenta na educação em prol do bem-estar e bem social dentro da comunidade; este é um profissional que em muito beneficia com a articulação com a APAV no seu trabalho social quer de prevenção quer de intervenção.

Uma das perguntas que propulsionou o nosso estudo foi se uma articulação entre a Educação social e a APAV já estivesse ensaiada. Após este estudo e a percepção, bem como análise da informação recolhida, para nós, tornou-se evidente que não seria ensaiada, mas sim, praticada. Em termos da noção e conceção da área da Educação Social são inúmeros os contributos que ambas, APAV e Educação Social, poderiam não só uma à outra, como também um maior contributo para as vítimas no âmbito da Violência Doméstica.

Numa tentativa de uma compreensão articulada dos recursos teórico-práticos existentes, quer na APAV quer na Educação Social, concluímos que ambas têm objetivos em comum. Como tal tentámos perceber que conhecimento teórico aos objetivos comuns da prevenção e da intervenção teriam em comum. Em ambas há uma articulação da profissão, a nosso ver, este estudo na sua reflexão final concluiu que ambas podem ter serviços articulados, pois têm o potencial transformador que emancipa e que se encontra ao serviço do cidadão em condição de vulnerabilidade face ao seu direito de dignidade.

A APAV é uma associação que não só reforça o cumprimento da lei e as regulamentações existentes em prol da normalidade ética e do bem-estar da sociedade – área da intervenção, como também é uma instância com a autoridade de alertar para os cuidados a ter e os direitos previstos pela lei – área da prevenção. Posto isto, são nestes pontos, da intervenção e da prevenção, que APAV vincula e que perpetua os moldes da Educação Social. Neste sentido, foi tão importante estudar que medidas há e de que tipo de atuação é a APAV responsável, pois estas, a nosso ver, estão em uníssono como os moldes dos quais se rege a Educação Social. Uma interligação integrada quer em ofertas formativas quer em cursos académicos ou universitários entre as áreas da Educação Social, com disciplinas orientadas para vitimação e para a vitimologia, com testemunhos e profissionais da APAV. Desta forma, estaríamos a criar uma rede de profissionais dedicados a lidar com as necessidades sociais mais problemáticas. Atualmente, há os cursos dentro da APAV e para os seus profissionais internos, há também formações exteriores dentro de contextos especializados. A nosso ver e de acordo com alguns dos registos das voluntárias, seria profícuo começar por trabalhar as questões das problemáticas sociais mais cedo, nas crianças e jovens.

Os projetos direcionados e as campanhas de divulgação de informação também beneficiam desta estrutura digital pela qual a APAV propaga a informação direcionada à sociedade. Igualmente, ações de formação internas e externas ajudam na promoção de medidas, na formação de técnicos como de outros profissionais ligados ao trabalho com a comunidade, como juristas, agentes, professores, formadores, considerando também o educador social.

A formação técnica na área e o contributo da APAV nos cursos da área social seria uma mais-valia académica e profissional. Poderemos antever uma “rede de técnicos e profissionais especializados” que poderiam colmatar e facilitar os processos das vítimas e de apresentar soluções mais rápidas e articuladas com outras instituições, evitando assim o excesso burocrático, a sobrecarga de pedidos que originariam outros pedidos, perfazendo que o processo seja delongado a ponto de desistência por falta de recursos a tempo. Esta articulação daria ao técnico da APAV as ferramentas de um educador social e, desta forma, fazer com que tenha um papel mais enriquecido perante as diversas problemáticas sociais que atingem a sociedade e que de certa forma necessitem o reforço do apoio da APAV, auxiliando a vítima a ter o melhor acompanhamento disponível face à sua situação, num processo de capacitação e *empowerment* progressivos.

Esta reflexão parece-nos pertinente, dado que a APAV é uma associação de renome que possui uma organização com capacidade de resposta social reconhecida na sociedade a nível nacional. A procura de uma articulação entre estas instâncias foi interessante e a nossa abordagem recaí na observação do técnico TAV enquanto potencial Educador Social. Foi deveras enriquecedor de ver como é percecionada a prevenção e intervenção na APAV, tendo em conta que conseguimos todo o trabalho que em si já tem a vertente da Educação Social intrinsecamente enraizada na sua estrutura, nos meios, nos recursos e nos atendimentos e encaminhamentos que são feitos. Cada vez mais há a necessidade de contratar profissionais qualificados ligados à área social, esta área é cada vez mais significativa, de tal forma que, hoje é sobretudo o Serviço Social que integra um vasto campo de instituições, sejam estas de cariz social ou não.

Por fim, a realização deste trabalho foi uma experiência muito enriquecedora, devido à oportunidade que tivemos em conhecer e consolidar um conjunto de saberes que simultaneamente nos proporcionou o pensamento crítico sobre a realidade que não só se deparam os técnicos como também a realidade da vítima que procura meios.

Referências

- Aires, L. (2011). *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*. Lisboa: Universidade Aberta.
- Alarcão, M. (2002). *(Des)Equilíbrios familiares: Uma visão sistémica*. Coimbra: Quarteto Editora.
- Almeida, C. (2015). *Marketing Social & Responsabilidade Social em Organizações: Sem Fins Lucrativos*. Porto: Vida Económica – Editorial S.A.
- Ander-Egg, E. (1995). *Introdução ao Trabalho Social*. Petrópolis: Vozes.
- Antunes, M. (2000). Painel 1 – Legislação: Da teoria à mudança de atitudes. In *Violência Contra as Mulheres: Tolerância Zero – Encerramento da Campanha Europeia. Actas da Conferência de Lisboa, 4-6 de Maio 2000*. Lisboa: Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.
- APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima. Acedido a 18 de julho de 2015, in http://www.apav.pt/apav_v3/index.php/pt/
- APAV. (2013). *Manual Unissexo – para o atendimento a vítimas adultas de violência sexual*. Lisboa: APAV.
- APAV. (2005). *Manual de procedimentos dos serviços de apoio à vítima de crime na APAV*. Lisboa: APAV.
- APAV. (2010). *Contributo da APAV – Associação Portuguesa de Apoio à Vítima para o Plano Nacional de Saúde 2011-2016*. Lisboa: APAV.
- APAV. (2013a). *Plano Estratégico 2013-2017*. Lisboa: APAV.
- APAV. (2013b). *Manual Unissexo – para o atendimento a vítimas adultas de violência sexual*. Lisboa: APAV
- APAV. (2013c). *Levar o stalking a sério*. Lisboa: APAV. Acedido a 15 de abril de 2016, in <http://www.apav.pt/stalking/index.php/o-que-e>
- APAV. (2013d). *Projeto LEAD: informar para prevenir*. Acedido a 15 de abril de 2016, in <http://www.apavparajovens.pt/pt>
- APAV. (2015). *Estatísticas APAV. Relatório Anual 2014*. Lisboa: APAV.
- APAV. (2016). *Estatísticas APAV. Relatório Anual 2015*. Lisboa: APAV.
- Bardin, L. (1977). *Análise de Conteúdo*. Lisboa: Edições 70.
- Baptista, Perista & Carrilho. (2008). *Um Olhar sobre a Pobreza: Vulnerabilidade e Exclusão social no Portugal Contemporâneo*. Lisboa: Gradiva.
- Bell, J. (1997). *Como realizar um projecto de investigação*. Lisboa: Gradiva.
- Bogdan, R., & Biklen, S. (1994). *Investigação Qualitativa em Educação: Uma Introdução à Teoria e aos Métodos*. Porto: Porto Editora.
- Bouquet, B., & Garcette, C. (2005). *Historique de la Profession d'Assistante Sociale. In Assistente Sociale Aujourd'hui* (pp. 31-45). Paris: Maloine.

- Branco, P. (2008). Do género à interseccionalidade: considerações sobre mulheres, hoje e em contexto europeu. In *Julgar*, 4, pp. 103-117. Acedido a a 14 de junho de 2016, in <http://julgar.pt/wp-content/uploads/2016/05/06-Patr%C3%ADcia-Branco-G%C3%A9nero.pdf>
- Burgess, R. (1997). *A pesquisa de terreno – Uma introdução*. Oeiras: Celta.
- Canastra, F. & Malheiro, M. (2009). O papel do específico do educador no quadro das mediações socioeducativas. In *Actas do X Congresso Internacional Galego-Português de Psicopedagogia* (pp. 2024-2033). Braga: Universidade do Minho.
- Canastra, F. (2009). O perfil formativo-profissional do(a) educador(a) social: Uma experiência de investigação a partir do enfoque biográfico-narrativo. *Revista Iberoamericana de Educación*, n.º 49/8, pp. 1-10. Acedido a 14 de junho de 2014, in <https://iconline.ipleiria.pt/bitstream/10400.8/347/1/2614Canastra.pdf>
- Capul, M. & Lemay, M. (2003). *Da educação à Intervenção Social*. (1). Porto: Porto Editora.
- Carvalho, A. & Baptista, I. (2004). *Educação Social: Fundamentos e estratégias*. Porto: Porto Editora.
- Carvalho, J. (2008). O Desempenho nas Organizações Sem Fins lucrativos, Instituto Superior da Maia.
- Carvalho, V., Borges, L. & Rêgo, D. (2010). Interacionismo simbólico: origens, pressupostos e contribuições aos estudos em Psicologia Social. In *Psicologia Ciência e Profissão*, Vol. 30 (1), pp. 146-161. Brasil: Conselho e Federal de Psicologia. Acedido a 14 de junho de 2014, in <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=2820217810117>
- Conselho da Europa. (2012). *Manual para deputados. Convenção do Conselho da Europa para a Prevenção e o Combate à Violência contra as Mulheres e a Violência Doméstica (Convenção de Istambul)*. Estrasburgo: Conselho da Europa.
- Convenção para a Protecção dos Direitos do Homem e das Liberdades Fundamentais*. (1950). Conselho da Europa. Estrasburgo: Tribunal Europeu dos Direitos do Homem. Acedido a 17 de julho de 2015, in <http://www.gddc.pt/direitos-humanos/textos-internacionais-dh/tidhregionais/conv-tratados-04-11-950-ets-5.html>
- Costa, A. (2001). Exclusões Sociais. In *Cadernos Democráticos*, 2. Lisboa: Gradiva.
- Day, V. et alii. (2003). *Violência doméstica e suas diferentes manifestações*. In *Revista Psiquiatria do Rio Grande do Sul – SPRS*, 25, pp. 09-21. <http://dx.doi.org/10.1590/S0101-81082003000400003>.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (1994). Introduction: Entering the Field of Qualitative Research. In Denzin, N. & Lincoln, Y. (eds), *Strategies of Qualitative Inquiry* (pp. 1-34). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Días, A. (2006). Uma Aproximação à Pedagogia – Educação Social. In *Revista Lusófona de Educação*, 7, pp. 91-104. *Entrevistas e Questionários*. Oeiras: Celta Editora.
- Dias, I. (1998). Da Exclusão social e violência doméstica: que relação? In *Sociologia*, 8, pp. 189-205. Porto: Faculdade de Letras.
- Dias, L., Lucas, S., Alves, P. & Branco, V. (2012). Competências emocionais e Violência Conjugal – Influência na Vitimação e Perceção da Qualidade de Vida. In *I Congresso*

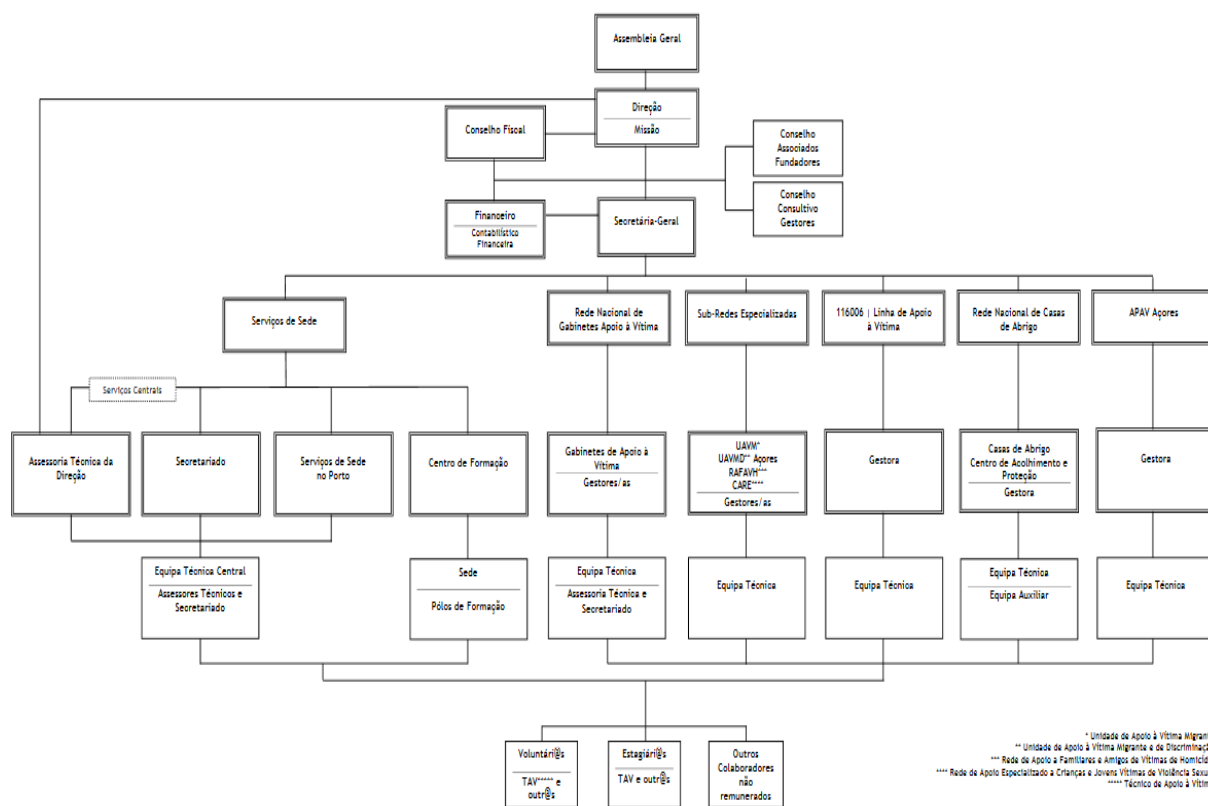
- Internacional de Inteligência Emocional e Educação: Investigar e Intervir para Mudar – 6 e 7 de Julho 2012.* Viseu: Instituto Piaget.
- Erasmie, T. & Lima, C. (1989). *Investigação e Projectos de Desenvolvimento em Educação – Uma Introdução.* Braga: Universidade do Minho.
- Estébanez, P. (2003). ¿Pedagogía Social o Ciência de la educación social? In *Pedagogía Social. Revista Interuniversitária*, 10, pp. 63-91. Espanha: Sociedad Iberoamericana de Pedagogía Social. Acedido a 16 de junho de 2014 in <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=135015168003>
- Fischer, G. (1992). *A Dinâmica Social.* Lisboa: Planeta Editora/ISPA
- Foddy, W. (1993). *Como perguntar: Teoria e Prática da Construção de Perguntas em para entrevistas e questionários.* Oeiras: Celta Editora.
- Freire, P. (1992). *Extensão ou comunicação?* Brasil: Paz e Terra.
- Freire, P. (2001). *Pedagogia do Oprimido.* Brasil: Paz e Terra.
- García-Moreno, C. (2000). *La violència contra la mujer. Género y equidad en la salud.* Harvard: Harvard Center for Population and Development Studies
- Gomm, R., Hammersley, M. & Foster, P. (2000). *Case Study Method.* Londres: Sage Publications, Ltd.
- Ghiglione, R. & Matalon, B. (1997). *O Inquérito: Teoria e prática.* Oeiras: Celta Editora.
- IASSW – International Association Social Work. Assembleia Geral 2014, Julho. Acedido a 28 de junho de 2015, in <http://ifsw.org/get-involved/global-definition-of-social-work/>
- Ketele, J. & Roegiers, X. (1999). *Metodologia da Recolha de Dados: Fundamentos dos Métodos de Observações, de Questionários, de Entrevistas e de Estudo de Documentos.* Lisboa: Instituto Piaget.
- Laing, L. (2004). Risk assessment in Domestic violence. In *Australian Domestic and Family Violence Clearinghouse*, pp. 1-17. Sidney: Universidade de Sidney. Acedido a 14 de abril 2016, in <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.540.7076&rep=rep1&type=pdf>
- Lei n.º 7/2000, de 27 de Maio.* Diário da República n.º 123/2000 – Série I A. Assembleia da República. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda. Disponível em www.dre.pt.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de Agosto.* Diário da República n.º 168/2007 – Série I A. Assembleia da República. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda. Disponível em www.dre.pt.
- Lei n.º 59/2007, de 4 de Setembro.* Diário da República n.º 170/2007 – Série I A. Assembleia da República. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda. Disponível em www.dre.pt.
- Lei n.º 19/2013, de 21 de Fevereiro.* Diário da República n.º 37/2013 – Série I A. Assembleia da República. Lisboa: Imprensa Nacional Casa da Moeda. Disponível em www.dre.pt.
- Lessard-Hébert, M., Goyette, G. & Boutin, G. (1994). *Investigação Qualitativa: Fundamentos e Práticas.* Lisboa: Instituto Piaget.
- Lisboa, M., Patrício, J. & Leandro, A. (2009). Considerações teóricas e conceptuais relevantes para o estudo. In Manuel Lisboa (Coord.). *Violência e género – Inquérito nacional sobre*

- a violência exercida contra mulheres e homens* (pp. 13-30). Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género.
- Machado, C. & Gonçalves, R. (2003). *Violência e Vítimas de Crimes*. 1 – Adultos. Coimbra: Quarteto.
- Magalhães, T. (2004). *Maus tratos em crianças e jovens. Guia prático para profissionais*. Coimbra: Quarteto.
- Magalhães, T. (2010). *Violência e Abuso. Respostas simples para questões complexas*. Coimbra: Estado da Arte. Imprensa da Universidade de Coimbra.
- Manita, C., Ribeiro, C., & Peixoto, C. (2009). *Violência Doméstica: Compreender para intervir. Guia de boas práticas para profissionais de saúde*. Lisboa: Comissão para a Cidadania e Igualdade de Género, Presidência do Conselho de Ministros.
- Mateus, M. (2012). O educador social na construção de pontes socioeducativas contextualizadas. *EDUSER: Revista de Educação*, Vol. 4 (1), pp. 60-71. Acedido a 28 de junho de 2014, in <https://www.eduser.ipb.pt/index.php/eduser/article/viewFile/87/62>
- Martins, P. (1996). *A Existência de uma pedagogia social ou educação social em Portugal (Séc. XIX-XX)*. Universidade do Minho: Instituto de Educação e Psicologia – Centro de Estudos em Educação e Psicologia, pp. 251 – 270.
- Merriam, S. (1998). *Qualitative research and case study applications in education*. São-Francisco: Jossey-Bass.
- Molina, J. (2003). *Dar (la) palabra: Deseo, don y ética en educación social*. Barcelona: Gedisa.
- Moreira, C. (2007). *Teorias e Práticas de Investigação*. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa.
- Ólafsdóttir, O. (2000). The action of the Council of Europe Against Violence Against Women. In *Violência Contra as Mulheres: Tolerância Zero – Encerramento da Campanha Europeia. Actas da Conferência de Lisboa, 4-6 de Maio 2000*. Lisboa: Comissão para a Igualdade e para os Direitos das Mulheres.
- Oliveira, M. & Sani, A. (2009). A intergeracionalidade da Violência nas Relações de Namoro. In *Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais*, pp. 162-170. Porto: Edições Universidade Fernando Pessoa.
- Pais, E. (1998). *Homicídio Conjugal em Portugal: Rupturas Violentas da Conjugalidade*. Lisboa: Hugin.
- Patton, M. (1990). *Qualitative Evaluation and research methods*. London: Sage publications.
- Pérez, G. (2010). Presupuestos Metodológicos. Perspectiva Crítico-Reflexiva. In Serrano, G. (Coor.). *Modelos de Investigación Cualitativa en Educación Social y Animación Sociocultural – Aplicaciones Prácticas* (pp. 21-56). Madrid: Narcea.
- Petrus, A. (1997). *Pedagogía social*. Barcelona: Ariel.
- Poirier, J., Clapier-Valladon, S. & Raybaut, P. (1995). *Histórias de Vida: Teoria Prática*. Oeiras: Celta Editora.

- Ponte, P. (2006). Estudos de caso em educação matemática. In *Bolema*, 25, pp. 105-132. Acedido a 16 de julho de 2014, in [http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/docs-pt/06-Ponte%20\(Estudo%20caso\).pdf](http://www.educ.fc.ul.pt/docentes/jponte/docs-pt/06-Ponte%20(Estudo%20caso).pdf)
- Portugal, S. (2003). Globalização e Violência Doméstica. In *Revista Crítica de Ciências Sociais*, 57/58, pp. 231-132. Acedido a 10 de junho de 2015, in <https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/10896/1/Globaliza%C3%A7%C3%A3o%20e%20viol%C3%A7%C3%A3o%20dom%C3%A9stica.pdf>
- Resolução 1989/57 do Conselho Económico e Social, de 24 de Maio*. Diário da República, 1.ª série – N.º 243 – 17 de Dezembro de 2010. Acedido a 12 de março de 2016, in https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2013/12/IV_PNVD_2011_2013.pdf
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 100/2010*. Diário da República, 1.ª série – N.º 243 – 17 de Dezembro de 2010. Acedido a 12 de março de 2016, in https://www.cig.gov.pt/wp-content/uploads/2013/12/IV_PNVD_2011_2013.pdf
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 102/2013*. Diário da República, 1.ª série – N.º 253 – 31 de Dezembro de 2013. Disponível em www.dre.pt.
- Quintana, J. (1994). *Pedagogia Social*. Madrid: Dykinson.
- Sáez, J. & Molina, J. (2006). *Pedagogía social. La educación social como profesión*. Madrid: Alianza Editorial.
- Santos, B. (1999). *A construção multicultural da igualdade e da diferença*, Vol. 135. Coimbra: Oficina do CES – Centro de Estudos Sociais.
- Santos, M. (2009). *O discurso histórico sobre Serviço Social em Portugal*. Lisboa: Universidade Católica Editora.
- Schwalbe, M. & Wolkomir, M. (2002). *Interviewing Men*. In Gubrium, J. & Holstein, J. (eds). *Handbook of Interview Research-Context & Method* (pp.203-219). Thousand Oaks: Sage Publications.
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Straus, M., Gelles, R. & Steinmetz, S. (2006). *Behind closed doors: Violence in the american family*. New Jersey: Transaction Publishers.
- Vala, J. (1999). A Análise de Conteúdo. In A. S. Silva, & J. M. Pinto, (Orgs.), *Metodologia das Ciências Sociais* (pp. 101-128). Porto: Edições Afrontamento.
- Walker, L. (2009). *The Battered Woman Syndrome*. New York: Springer Publishing Company.
- Yin, R. (1994). *Estudo de caso: Planejamento e Métodos*. Brasil: Bookman.

ANEXOS

Organigrama da APAV



Fonte: www.apav.pt

Grelha de guião de entrevista – Técnico de Apoio à Vítima

Contextualização: A entrevista está direcionada para o contexto do Entrevistado/a, que atualmente se encontra a desempenhar funções de técnico no Gabinete da APAV sediado em Faro. O objetivo desta entrevista é saber como se processa o acompanhamento da vítima, que recursos dispõe a APAV para a ajudar e como é feito o acompanhamento da vítima desde do primeiro contacto até à conclusão de cada caso.

Condução da entrevista: A entrevista inicia-se pelo encontro do Entrevistador/a e Entrevistado/a no local e horas combinadas. Após a apresentação do objeto de estudo, solicitar-se-á a autorização oral para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos dados do/a Entrevistado/a. Perante a especificidade do trabalho desempenhado foi pedida a autorização para o/a citar e transcrever os dados da entrevista. Os dados recolhidos têm a finalidade de permitir uma análise e aprofundamento da investigação que nos propusemos a elaborar. Este documento é apresentado e dado a verificar, bem como o guião se assim o desejarem.

Categorias	Questões
I. Perfil da Entrevistada	<ol style="list-style-type: none">1. Fale-me sobre o seu percurso académico, o que estudou?2. Após ter concluído os estudos trabalhou na área de estudo?3. Quando decidiu voluntariar-se na APAV?4. Qual foi os motivos que impulsionaram tal decisão?5. Há muito tempo que faz voluntariado na APAV?6. Teve formação técnica?7. É necessário algum tipo de qualificação para ser voluntário?8. Que função desempenha?9. Já desempenhou outras?10. Como se define as funções de cada voluntário?11. Quem define funções? Há uma estrutura hierárquica?12. Como é feita a distribuição de funções?

<p style="text-align: center;">II. Contexto Institucional – Gabinete APAV de Faro</p>	<p>13. Que horário de atendimento têm?</p> <p>14. Tem horários estabelecidos?</p> <p>15. Como é feito esse atendimento? Quais os meios disponibilizados?</p> <p>16. Que recursos dispõem para os meios referidos?</p> <p>17. Como é um dia de voluntariado?</p> <p>18. Trabalha em simultâneo com outros colegas?</p> <p>19. O seu trabalho depende de outros?</p> <p>20. Como é aberto um processo?</p> <p>21. Que tipos de acompanhamento faz?</p> <p>22. Também pode fazer acompanhamento presencial?</p> <p>23. Tem de encaminhar o seu apoio?</p> <p>24. Acompanha o processo até à sua finalização?</p> <p>25. Há tempo de duração de um acompanhamento?</p> <p>26. Se há vários tipos de apoio APAV, como é feito esse acompanhamento?</p> <p>27. Como se delimita cada acompanhamento? Há critérios?</p> <p>28. Há recursos humanos para todos os tipos de apoio APAV?</p> <p>29. Para acompanhamentos específicos é necessário apoio exterior?</p> <p>30. O apoio APAV é gratuito, contudo dispõe de técnicos contratados monetariamente?</p> <p>31. Como é um dia na APAV?</p>
<p style="text-align: center;">III. Área Interventiva – Gabinete APAV de Faro</p>	<p>32. Há alguma campanha de divulgação a decorrer em Faro?</p> <p>33. Já houve alguma divulgação do Gabinete? Se sim, que impacto teve?</p> <p>34. Que tipo de vítimas incidiu até agora no GAV de Faro?</p> <p>35. Que tipo de apoio é mais usual?</p>

<p style="text-align: center;">III. Área Interventiva – Gabinete APAV de Faro</p>	<p>36. Há metodologias ou recursos adequados regionalmente? Ou face às necessidades sentidas?</p> <p>37. Quais os procedimentos mais usuais?</p> <p>38. Que parceiros solicita mais?</p> <p>39. Que instituições ou entidades procuram mais o GAV?</p> <p>40. Que instituições procuram mais o GAV?</p>
<p style="text-align: center;">IV. Perspetiva da Entrevistada</p>	<p>41. Quais são as dificuldades que sente no desempenho da sua função?</p> <p>42. Quais as vantagens que dispõe no desempenho da sua função?</p> <p>43. Tem necessidades formativas?</p> <p>44. Que impacto tem a APAV a nível nacional?</p> <p>45. E a nível regional?</p> <p>46. Se pudesse o que mudaria?</p> <p>47. E o que jamais alteraria?</p> <p>48. Quais os pontos fortes e fracos do GAV de Faro?</p> <p>49. Na sua opinião, se surgisse uma oportunidade de implementar um novo projeto qual seria?</p> <p>50. Por último, futuramente, se pudesse que mudanças faria na APAV?</p>

Grelha de guião de entrevista – Gestora do GAV de Faro

Contextualização: Contextualização: A entrevista está direcionada para o contexto do Entrevistado/a, que atualmente se encontra a desempenhar funções de responsável pela gestão do Gabinete da APAV de Faro. O objetivo desta entrevista é saber como desempenha as suas funções e o que implica gerir o GAV.

Condução da entrevista: A entrevista inicia-se pelo encontro do Entrevistador/a e Entrevistado/a no local e horas combinadas. Após a apresentação do objeto de estudo, solicitar-se-á a autorização para gravar a entrevista, garantindo a confidencialidade e o anonimato dos dados do/a Entrevistado/a. Perante a especificidade do trabalho desempenhado foi pedida a autorização oral para o/a citar e transcrever os dados da entrevista. Os dados recolhidos têm a finalidade de permitir uma análise e aprofundamento da investigação que nos propusemos a elaborar. Este documento é apresentado e dado a verificar, bem como o guião se assim o desejarem.

Categorias	Questões
I. Perfil da Entrevistada	<ol style="list-style-type: none">1. Fale-me sobre o seu percurso académico, o que estudou?2. Após ter concluído os estudos trabalhou na área de estudo?3. Quando decidiu seguir carreira na APAV?4. Quais foram os motivos que impulsionaram tal decisão?5. Há muito tempo que trabalha na APAV?6. Teve formação técnica para o cargo que desempenha?7. Já desempenhou outras?8. Que equipa dispõe atualmente?9. Depende de si definir as funções de cada voluntário?10. Há uma estrutura hierárquica a que responde?11. Tem horários estabelecidos?

**II. Contexto
Institucional –
Gabinete APAV de
Faro**

12. Faz atendimento ao público?
13. Como é feito esse atendimento? Quais os meios que dispõe?
14. São meios diferentes dos voluntários?
15. Trabalha em simultâneo com outros colegas?
16. O seu trabalho depende de outros?
17. Acompanha todos os processos do GAV de Faro?
18. Qualquer pessoa pode ser voluntária da APAV?
19. Como é feita a seleção dos voluntários? E quais os critérios de seleção dos mesmos?
20. Como é feita a formação interna dos voluntários?
21. Que duração tem? Que recursos são disponibilizados aos voluntários?
22. Há acompanhamento dos processos dos voluntários?
23. É designado alguém para o acompanhamento das funções do voluntário?
24. Há critérios e avaliação das medidas ou dos meios de acompanhamento dos voluntários?
25. Que tipo de acompanhamento pode um voluntário fazer?
26. Que critérios há para definir? (Se houver distinção.)
27. Há outro tipo de técnicos?
28. Há designações internas para definir o trabalho? Como técnico, que terminologia usa para definir as funções?
29. Se há vários tipos de apoio APAV, como é feito esse acompanhamento?
30. Como se delimita cada acompanhamento? Há critérios?
31. Há recursos humanos para todos os tipos de apoio da APAV?
32. Para acompanhamentos específicos é necessário apoio exterior?

<p>II. Contexto Institucional – Gabinete APAV de Faro</p>	<p>33. O apoio APAV é gratuito, contudo dispõe de técnicos contratados monetariamente?</p> <p>34. Como é um dia na APAV?</p>
<p>III. Área Interventiva – Gabinete APAV de Faro</p>	<p>35. Há alguma campanha de divulgação a decorrer em Faro?</p> <p>36. Já houve alguma? Que impacto teve?</p> <p>37. Que tipo de vítimas incidiu até agora no GAV de Faro?</p> <p>38. Que tipo de apoio é mais usual?</p> <p>39. Há metodologias ou recursos adequados regionalmente? Ou face às necessidades sentidas?</p> <p>40. Quais os procedimentos mais usuais?</p> <p>41. Que parceiros solicita mais?</p> <p>42. Que instituições ou entidades procuram mais o GAV?</p> <p>43. Que instituições procura mais o GAV?</p>
<p>IV. Perspetiva da Entrevistada</p>	<p>44. Quais são as dificuldades que sente no desempenho da sua função?</p> <p>45. Quais as vantagens que dispões no desempenho da sua função?</p> <p>46. Tem necessidades formativas?</p> <p>47. Que impacto tem a APAV a nível nacional?</p> <p>48. E a nível regional?</p> <p>49. Se pudesse o que mudaria?</p> <p>50. E o que jamais alteraria?</p> <p>51. Quais os pontos fortes e fracos do GAV de Faro?</p> <p>52. Na sua opinião, se surgisse uma oportunidade de implementar um novo projeto qual seria?</p> <p>53. Por último, futuramente, se pudesse que mudanças faria na APAV?</p>

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 1

Duração da entrevista: 56:01

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

. . . . – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – **Fale-me do seu percurso académico o que é que estudou?**

e. – História.

E. – **História? Mas tirou alguma licenciatura.**

e. – Sim, em História.

E. – **E... o?**

e. – ... mas nunca exerci nada com o curso porque estive sempre numa empresa familiar.

E, pronto, trabalhei sempre na empresa da família, até que me reformei por uma questão de saúde. Aí deixei de trabalhar e fiquei com imenso tempo livre. Eu fazia muito voluntariado no colégio porque ajudava nas visitas, fazia uma data de dinâmica lá dentro. Só que acontece que ele também cresceu e também saiu do colégio e fiquei com tempo livre que eu achei que era demais para mim... porque arranjar um emprego estava fora de questão porque não conseguia estar a tempo inteiro em sítio nenhum, portanto não podia fazer isso. Então comecei a pensar no voluntariado.

E. – **E então fez uma pesquisa e encontrou a APAV?**

e. – E aí fiz uma pesquisa do que é que me podia interessar que pronto... que me minimamente motivasse, não é? E achei que a APAV era uma opção que eu gostava, porque pronto, estava dentro dos parâmetros que me agradava. Contactei e mandei uma ficha de candidatura para a sede, que depois foi reencaminhada para Faro, recebi o telefonema e de uma das colegas na altura a marcar a entrevista e fui à entrevista e pronto. A partir daí comecei a colaborar.

E. – Fez o curso também?

e. – Fiz, a seguir fiz o curso, a formação como técnica de Apoio à Vítima, portanto a partir do momento que acabei essa formação é que pude começar então a fazer atendimentos presenciais, que dantes não fazia, acompanhava só para ir aprendendo também. E faço também a parte toda da... que normalmente nós todas fazemos, a parte da logística de todo o gabinete, portanto, toda a parte de escritório de tudo o que é preciso fazer.

E. – Tudo o que é necessário fazer.

e. – É, é. Só não faço a parte das ações externas, de sensibilização, quer dizer, também já fiz, mas fiz diretamente ao público, aquelas ações de escola. E u evito fazer por uma razão, porque eu detesto que me tirem fotografias e filmem sem a minha autorização. E eles, nas escolas fazem muito isso, põem-se todos a filmar, todos a tirarem fotografias, o que é natural nos dias de hoje, só que eu não estou disposta e então evito ir. Portanto, ajudo no que é preciso e depois não vou. (*risos*)

E. – Sim, mas tem direito a escolher. (*risos*)

e. – É isso é a minha opção, eu não vou porque não quero. (*risos*)

E. – Gosta da sua privacidade.

e. – Claro... não... (*risos*)

E. – E há quanto tempo trabalha, então sendo assim, aqui na APAV?

e. – Há um ano.

E. – Da maneira que falou pensei que estivesse há mais tempo.

e. – Não, não, mas eu entrei logo com muita força. Começou logo a dar-me muitas coisas e...

E. – Começou bem. (*risos*)

e. – Sim, eu sou mesmo assim. (*risos*) Integrei-me. Nós trabalhamos muito em equipa, não é? E a equipa é muito engraçada, porque é muita, é muito... somos todas muito diferentes, muito interessadas e muito giras. Ultimamente, cada vez, há mais dificuldade, menos pessoas a ajudar, porque elas próprias tiveram de reduzir os horários, faziam um dia, um dia e meio, passavam a fazer meio dia, cada uma.

E. – Da maneira que falou pensei que estivesse há mais tempo. Em alguma razão em particular?

e. - Principalmente, problema monetário porque todas têm de arranjar...

E. – Pois...

e. – Dinheiro para viver, não é?

E. – Exato.

e. – E nem todas têm a sorte de ter a reforma, logo assim como eu tive, não é? E então têm mesmo de optar e optaram, inclusive, tivemos três muito boas, que já depois da formação tirada, tiveram que sair, porque tiveram propostas de emprego e claro, primeiro está o emprego, não é?

E. – Exatamente, sim.

e. – Então os empregos nem sequer eram cá e isto também tem um horário também limitado, não conseguiam as ajudar, pronto tiveram mesmo que sair, o que é uma pena. E temos muita falta de recursos humanos porque, há pouca divulgação para, para... angariar voluntários, muito pouca. E isso é uma das razões que as pessoas não se propõem e depois algumas propõem-se, mas não estão muito bem dentro dos parâmetros, porque normalmente... acho que a APAV... exige um mínimo de licenciatura, podia não exigir tanto e talvez conseguisse mais, ter mais matéria prima. Pronto, porque há pessoas que podem fazer “n” coisas, mas pronto. Não há muita facilidade, as pessoas todas estão com a corda ao pescoço por falta de dinheiro.

E. – Pois é.

e. – E tomarem elas arranjam dinheiro, primeiro é o emprego e depois estes horários, são sempre horários dentro do expediente normal, qualquer emprego a pessoa trabalha em part-time. O caso das colegas de psicologia é um bocadinho mais fácil, mas mesmo assim, também trabalham nas juntas de freguesia e tem consultas... Também têm de gerir ali um bocadinho, não é fácil.

E. – Pois até mesmo para a marcação de algumas entrevistas também tive...

e. – É, é complicado, porque primeiro precisam de gerir a vida pessoal e depois é que... entra... entra a instituição, não é?

E. – Como é que é feito normalmente o atendimento? Como é que é um dia na APAV?

e. – Normalmente é assim, as pessoas têm duas maneiras, ou vêm diretamente, ou telefonam, há os dois tipos de contacto.

E. – E há quem bata à porta, por exemplo?

e. – Sim, sim. São esses dois tipos, os outros ou telefonam. Das duas uma, ou telefonam, pode ser para agendar para perguntar, como era o agendamento se temos de marcar “se não tenho”; ou telefonam e começam logo a querer ser ajudadas. Pronto, normalmente, a gente chama de atendimento telefónico ou então vêm diretamente bater à porta ou já referenciadas por amigas ou por outras pessoas ou pela Polícia, ou por “n” situações, batem à porta entram e pedem ajuda. Pronto, das duas uma. Nós normalmente fazemos logo o atendimento presencial, logo, a não ser que haja muitas pessoas e pedimos para esperar e se estiver muito complicado pedimos para vir noutra altura. Mas, normalmente, é raríssimo que eu me lembre acho... que nunca aconteceu mandar-mos uma pessoa embora sem... nem que seja só um atendimento muito rápido. Pronto, depois desses atendimentos, normalmente, o que as pessoas querem é principalmente a informação. Pedem a informação, nós tentamos informar o melhor que podemos, depois... muitas querem ajuda... psicológica, outras não querem, nós damos esse apoio gratuito também. E, portanto, a partir daí desenrolam-se conforme os problemas que as pessoas tenham, que há “n” tipos diferentes, portanto, à partida depende do que a pessoa precisa. A primeira fase logo é a informação... geral porque com essa informação a pessoa fica logo mais ou menos localizada no que... quais são as ferramentas que tem, que pode usar ou não. Porque nós não aconselhamos, tentamos nunca aconselhar, nós damos as informações do que é que pode fazer o que é que acontece se fizer isto, isto e isto. O que acontece...

E. – Mas a tomada de decisão...

e. – A pessoa é que tem de tomar a decisão, mas tem mesmo que ser, porque mesmo muito tomando a decisão, muitas passado uma semana estão a tomar outra completamente diferente e nós temos de respeitar, porque é a vida delas, não é? Normalmente, fazem este ciclo várias vezes e depois acabam por voltar ao mesmo, mas pronto, são opções de vida, nós temos que informar só e nós... Eu tenho muito cuidado, principalmente com a parte da... de... das medidas de segurança, sou sempre, tenho muita, muita preocupação com isso! E explico sempre muito bem, quais são as medidas que devem ter, o que devem fazer, o que não devem fazer para evitar aqueles casos que se ouve... (*risos*) a seguir muito complicados. E, então, fico um pouco

mais aliviada quando vejo que elas estão a interiorizar essas medidas e tento sempre que elas a usem. Mesmo quando elas às vezes, acham... que não estão assim tão em perigo como isso, convém sempre dizer “também, não está em perigo, mas use lá, faça-me lá esse favor” e pronto. E também fazemos a avaliação do grau de risco que é muito importante e fazemos, normalmente, em casais heterossexuais, quando é a mulher a vítima. Está mesmo homologado e então, fazemos e somos mesmo obrigados a fazer. Para dar a perspetiva do qual é o risco que a pessoa realmente tem, porque muitas vezes pensam que não estão em risco e estão. Outras vezes, pensam que estão num risco enorme e não estão assim tanto, e fazemos sempre isso. Essa avaliação, normalmente, é feita logo e nos primeiros atendimentos, também damos logo muitas vezes e muitas, muitas, muitas apoio emocional.

E. – Sim.

e. – Que no fundo é o que elas precisam às vezes independentemente de toda a informação para o que hão de fazer, é parte do apoio emocional muito...

E. – Muito debilitadas.

e. – É, muito em baixo, e pronto, quando saem daqui a sorrir... já... é um dia bem passado, é um dia bom. (*risos*) É.

E. – Trabalhou em simultâneo com outros colegas, mas já não trabalha, agora trabalha sozinha...

e. – Não, não, trabalhamos sempre em conjunto.

E. – O atendimento é feito em separado...

e. – O atendimento é assim, nós fazemos presencial, bom... eu agora, recebo agora uma utente, faço o atendimento, se for ou por qualquer razão me apetecer ou a Lurdes lhe apetecer, podemos fazer em conjunto. Se tiver aqui uma colega minha se quiser fazer também pode vir, portanto, pode ser feito a duas. Normalmente é feito a uma, só porque a outra fica a fazer outras coisas, mas pode ser feito a duas. Há casos que, como ainda ontem aconteceu um, em que o problema depois se pôs mais complicado e acabei por também entrar, porque depois também vim fazer a avaliação e acabei. Entretanto a Lurdes fazia telefonemas para uma instituição, eu estava noutra, acabámos por fazer uma parceria...

E. – Em conjunto.

e. – Sim, e depois também nós acabámos de fazer esse apoio, depende dos encaminhamentos, porque temos de trabalhar os vários os casos com as outras colegas, principalmente da área de psicologia. Quando as pessoas precisam de apoio psicológico, normalmente o caso, passa para a colega do apoio e a pessoa vai vindo às consultas de psicologia enquanto for preciso...

E. – Mas continuam a acompanhar?

e. – Nós continuamos a acompanhar, embora a colega de psicologia tenha uma lidação muito mais direta, portanto, normalmente a pessoa quando está na consulta, acaba por dizer três ou quatro coisas àquela técnica e não diz à sua primeira técnica, porque pode até não estar presente. Mas fazemos depois parcerias internas até porque, tudo o que nós fazemos fica num processo *online* do utente e esse processo e a nível nacional e qualquer pessoa da instituição tem acesso direto e sabe o que é que se passa com aquela... Embora seja *super* sigiloso...

E. – Restrito.

e. – Mas pronto nós temos acesso a isso, pronto, eu tenho acesso ao processo da colega da psicologia, embora elas nunca ponham lá a parte mesmo da consulta, é restrito, mas põem no geral o que aconteceu, ou se eventualmente houve alguma evolução, o que for, e nós temos acesso a isso.

E. – Portanto, têm regras de conduta de e de sigilo.

e. – Sim, completamente, sim, sim, sim, nós não podemos nunca... Tudo o que se passa aqui é *super* sigiloso, aí não... há hipótese nenhuma! Claro que entre colegas não, porque aí temos de discutir os casos.

E. – Aprender umas com as outras.

e. – E não, e mesmo e eu, por exemplo, eu estou agora a trabalhar aqui à tarde, tenho aqui o meu horário, há colegas que só vêm de manhã outras vêm à tarde, sexta de manhã... O que é que acontece? Já me aconteceu imensas vezes, eu recebo um telefonema de uma utente, que é uma utente da colega da sexta de manhã, mas que precisa de ajuda, ora, é lógico que vou tentar ajudá-la. Agora, a senhora não vai esperar para sexta de manhã, não é?

E. – Exatamente.

e. – Eu abro o processo da utente, verifico quem é e o que se passa, e depois tento ajudá-la, eventualmente, posso contactar com a minha colega se for caso disso, retornar a chamada, fazendo...

E. – Articulam da melhor maneira.

e. – Isso mesmo. É, trabalhamos mesmo em conjunto. E nem fazia sentia sentido de outra maneira, não é? Nós não estamos aqui a tempo inteiro.

E. – Exato.

e. – Portanto é impossível.

E. – Bom processo. Como é aberto normalmente um processo?

e. – O processo é aberto... *ahm*, quando nós começamos a atender a pessoa, temos um bloco, onde apontamos os dados todos da pessoa, todos, os mais relevantes. Como seja... o nome a idade... as identificações todas da pessoa e depois temos a problemática, tudo o que aconteceu àquela pessoa, temos as avaliações, temos o que a pessoa pede, e qual vai ser a nossa resposta... E os dados todos do agressor, o que é que aconteceu, etc., etc. E depois é preenchida *online* todas essas informações... são colocadas na... no processo da utente. Portanto, ficamos com as informações todas, que dispomos... Muitas das vezes, os processos não estão completamente... completos, depende do que nós conseguimos ou não. O atendimento telefónico, muitas das vezes, é uma vizinha que vem referenciar uma senhora de idade que está negligenciada. Ela já não pode ver a senhora a sofrer, e... etc., etc.

Ora, os dados que ela nos dá são muito poucos, porque ela não dispõe de muitos dados, muitas das vezes ela acaba por dar praticamente nome, idade, morada e a situação mais ou menos... familiar daquela pessoa, que está no abandono, que tem um filho não vive sei onde ou tem uma sobrinha que só vai lá fazer asneiras, pronto! E com aqueles poucos dados que nós temos, não conseguimos preencher tudo... nem nada que se pareça, preenchemos o que sabemos e depois, pronto, a partir daí temos que resolver a situação, normalmente... mandamos um relatório para a Segurança Social a pedir uma visita domiciliária.

E. – Uma visita.

e. – Domiciliária, mas etc. pronto. É um processo que no fundo, começa e... e podemos nós a fazer essa visita e, eventualmente, já fizemos e depois ficamos com um bocadinho, com

mais informações, depois de fazê-la, mas sempre muito pouco. Há outros processos que conseguimos muita informação.

E. – As parcerias que têm mais importante recaem na judiciária, na GNR e na Segurança Social?

e. – Nós não trabalhamos com a judiciária, a não ser quando há crimes e eles aí, já tivemos um caso que o agressor matou a mãe dela e aí a judiciária contactou-nos. Mas, normalmente, nós trabalhamos mais com a PSP.

E. – PSP, Polícia de Segurança Pública.

e. – GNR menos e a Judiciária ainda menos, embora depois, aconteçam casos pontuais, por exemplos, os utentes se viverem, por exemplo no campo, em Pechão, já é a GNR.

E. – Exatamente.

e. – Mas, por norma... também trabalhamos com a GNR, mas há uma ligação mais chegada com a PSP. E com a Segurança Social é também a toda a hora.

E. – Em termos de população que vos pede ajuda, é uma população informada?

e. – Temos de tudo, porque há desde estudantes, temos pessoas velhotas com... umas muito safas, muito espertas, muito despachadas com telemóvel e com tudo. E temos outras que vêm com a filha, prima, a tia, e nem sabem aquilo que estão a dizer quanto mais o que hão de fazer. E depois temos pessoas com nível de licenciaturas e trabalhos pronto, com boa qualidade de vida e sabem o que estão a fazer, são assertivas, comunicativas, sabem que têm um problema, mas precisam de ajuda, mas são todas muito espertas. E, depois, há outras que... são a célebre, aquela clássica vítima que há de ser vítima a vida toda, porque... se desvaloriza e acha que “eles não são assim tão maus”, porque e andam naquele: “coitada de mim”. Eu não posso dizer que note mais ou menos qualidade em termos sociais nas vítimas, acho que... há de tudo e talvez um bocadinho mais quando... se vai depois preencher, se veja que recebemos muitas pessoas de Olhão daqueles bairros sociais, pronto, muitas pessoas desse tipo de zonas. Mas algumas até são muito despertas, safas e tudo, olhe, há de tudo! Dizer-se que é muito só classe baixa é mentira.

E. – Mas em termos de informação...

e. – Se são informadas? A maior parte não, elas pedem muita informação, elas sabem que... que... não devia de estar a acontecer, mas não sabe o que hão de fazer, o direito que têm, falta ali um bocado de... nós depois acabamos por dizer que...

E. – Porque a APAV tem criado uma rede de difusão e de ajuda, e a presença é cada vez maior, então a minha pergunta é, se apenas trabalha há um ano, se tem visto, se tem visto que a população que tem pedido ajuda, se neste espaço de um ano, a população tem sido mais informada.

e. – Não, não noto nada disso porque até que temos tido pessoas que não sabem o que é a APAV, com esta campanha dos 25 anos, a televisão está carregada por todo o lado. E neste ano de divulgação máxima, que seria o expoente máximo... de informação, muita gente não sabe. E liga-se muitas das vezes para serviços, a APAV “que é a APAV? O que é isso?” Tudo assim! E, pela sigla então muito menos, temos de explicar que somos uma associação de apoio à vítima, porque não sabem, com este esclarecimento com a televisão e tudo, não sabem, olhe, eu fico de boca aberta! Portanto, isto não é só a nível de população geral, é mesmo a nível de pessoas que estão a trabalhar e instituições, pronto, que deveriam de ter o mínimo de informação, não sabem. E, depois, as pessoas que vêm cá, vêm... é porque alguém lhes disse, é mais: “ah, nem sabia” e nota-se o “não sabia”, nem sabia onde é que era, nem sabia que havia. Até eu noto falta de informação e noto que não temos mais pessoas, porque não são informadas, inclusive, estamos muito escondidos neste sítio, os nossos polos estão a funcionar nas polícias, nas centrais, têm mais utentes que nós, claro, que estamos aqui escondidos, porque as pessoas não sabem onde é, e é um sarilho para explicar, e estes que se dão ao trabalho de ir à *internet* ver que têm expediente ou que alguma amiga diz que: “vai!” Porque depois há as outras todas que temos a noção que não vêm porque não sabem... e precisariam imenso de ajuda, não é? E... e não aparecem. Então não, eu acho que falha qualquer coisa. Falta mais informação, até mesmo a nível da nossa câmara não ajuda em absolutamente em nada, eu nunca assisti, só assisti a negas, a ajudas nenhuma! Podiam... eventualmente, fazer publicidade por que é um serviço que os ajuda, eles têm ação social também que até funciona mais ou menos e podiam articular, não noto...

E. – Muito interesse.

e. – Não, não noto.

E. – E com outras associações já criaram algumas parcerias com associações locais, juvenis...

e. – Não porque, normalmente nós, inclusive, o ano passado, tivemos o roteiro solidário, organizado pela câmara municipal e, fui eu e uma colega e, inclusive, falámos com a ação social da Câmara e com a Diretora da Cruz Vermelha. Num sentido, porque a Cruz Vermelha estava com umas ações em escola... de sensibilização, mas eram escolas longe. E eu até falei com elas no sentido em que, este ano agora que decorreria para fazer parcerias em que, quando fizessem escolas na nossa zona, em vez, de terem de se deslocar e dispensar duas técnicas e nós outras duas, é muito mais complicado, fazemos uma parceria em que iria uma técnica em que cada instituição e ficou mais ou menos combinado, que seria uma ideia a fazer-se, tanto com a Cruz Vermelha, como com a Câmara. Pronto, entre nós e depois, recebemos muitos pedidos das escolas, em que vamos fazer ações de sensibilização, pedidos de Casa dos Açores, assim esse tipo de associações e de... que pedem ajuda e nós aí vamos e fazemos as ações conforme eles pretendem, não é? Ações, que normalmente se for numa escola, vai ser sobre violência no namoro, *bullying*, *cybercrime*, essas coisas, mas o que eu noto é que, por exemplo, a nível camarário que eles tivessem interesse em divulgar que... nós existimos que estamos no sítio tal, que podiam procurar, este tipo de iniciativa que publicitasse. Tudo bem que a APAV acabe por se autopublicitar, mas é muito diferente, não é? A própria PSP mandava para cá algumas pessoas, mas muito poucas, porque havia um protocolo de referênciação, mas isso ficou tudo de alguns anos para cá “em águas de bacalhau”, mas não a usam, se calhar deve-se de ir lá outra vez, batalhar, mas eu noto que somos sempre nós batalhar, porque não nota nenhum interesse em ajudar. Não há uma articulação entre associações, tempo para nisso e em relação à PSP Pois, inclusive, ficámos a saber por um agente que vem cá, por uma vítima estava desaparecida, que é nossa utente, e ele acabou por informar, que eles têm um polo onde fazem atividades e inclusive, fazem reuniões acerca de violência doméstica há um polo na Polícia, na própria PSP, que tem essa... situação. E nós nunca fomos contactados para nada... zero! É esquisito tudo no mínimo, não é?

E. – Se calhar eles estão à espera de um protocolo, dado que são uma instância independente e interligados ao Estado.

e. – Sim, mas quer dizer, estão muito ligados ao Estado e a essa problemática, é normal que nos contactassem para qualquer coisa. Aqueles que estão ligados à escola segura, nos contactos, pedem-nos panfletos, *posters* quer dizer, há... interesse.

A APAV, nos Açores, funciona na própria PSP, ela quase que cola os papéis de referência nos computadores deles. Porque, pronto, acabam por ser todos amigos os agentes e os técnicos, trabalham todos no mesmo edifício, nas mesmas instalações. É giro, porque a gestora, é como quem diz “não te esqueças”, há aquela dinâmica. E nós aqui não, porque nós daqui para a esquadra não a dinâmica nenhuma, poderia começar a haver, mas por ainda não há, não quer dizer que... nós estamos a pensar em ter um protocolo com eles, porque se acaba por se desperdiçar recursos sem necessidade nenhuma. Eu noto mesmo isso, desperdício, porque eles não conseguem, mesmo que atendam todas as vítimas de violência doméstica que lhes apareçam, eles não têm tempo nem possibilidades para depois de encaminhar para apoio psicológico, para dar tudo aquilo apoio emocional, eles não têm tempo nem pessoal para isso. Então, fazia todo o sentido em articular connosco, eles faziam parte deles, e nós depois faríamos o resto o que for preciso para complementar. Mas também não se nota muito interesse, mas se calhar seremos nós que teremos de ir propor mais uma vez, não é?

E. – E em termos de universidades, há protocolos?

e. – Sim, eles pedem bastante, pedem ajuda no sentido de uma palestra, uma ação de sensibilização, sempre nesse sentido.

E. – E em relação a cursos, não há...

e. – Às formações?

E. – Sim, nas formações e nos cursos, nós sabemos que há licenciatura de educação... também há a licenciatura em psicologia... Há articulações de estudo?

e. – É aí, várias vezes propõem e a APAV faz palestras e já tem feito, e acho que não faz mais porque também não temos recursos humanos suficientes, a grande verdade é essa. Nós podemos fazer muitas mais ações, mais coisas, mas nós víamos-mos “gregos” para conseguir dar resposta, não podemos fechar o gabinete, uma pessoa tem de sempre ficar cá. Normalmente, está sempre só uma ou duas, portanto é complicado, depois irem sempre duas pessoas, é muito complicado gerir, porque há muita falta de recursos humanos. Portanto, não é fácil, às vezes tenho imensas ideias do que poderíamos fazer, mas não é fácil, não é fácil concretizar, fazemos máximo que podemos quando nos pedem. E quando nos pedem, é claro, nós nos disponibilizamos nem que as colegas se desdobrem e... etc. Mas agora nós próprias estarmos a propor mais coisas, quando sabemos que quase não conseguimos cumprir aquelas, mas é pena realmente!

E. – E em termos de regionais tem algumas? Nós sabemos que a APAV é a nível nacional toda a publicidade é direcionada?

e. – Não, é sempre nacional, agora este ano tem sido os 25 anos, tem sido uma campanha máxima, mas é sempre a nível nacional não quer dizer que nós senão tivéssemos uma proposta de fazer uma campanha regional, claro que sim, seria... estamos abertos em isso. Penso eu que não haveria problema nenhum, mas é como lhe digo neste momento, não há possibilidades de nos expandirmos por aí, seria mais lógico expandir-nos fazer parcerias com entidades PSP ou GNR, etc. para conseguir ajudar mais utentes na prática, acho que isso seria mais valioso do que ter grandes campanhas, quando nós nem sequer temos possibilidades para isso... Financeiras até poderíamos arranjar, até mesmo a sede poderia contribuir ou arranjar patrocínios, não sei, não temos é recursos humanos para isso. Face aos recursos que nós temos, fazia mais cabimento, sermos voltados para as vítimas do que campanhas para possíveis vítimas, porque já existem as que já lá estão.

E. – Exatamente.

e. – Portanto é mais por aí, no entanto, isso é assunto que diz respeito gestão do gabinete, estou a falar na minha opinião pessoal, porque não tem nada a ver com...

E. – Em termos de, vou insistir mais sobre violência doméstica, tem aumentado nos últimos anos?

e. – Eu não noto, palavra de honra que não noto.

E. – Mesmo com informação que tem saído cá para fora?

e. – Poder-se-ia dizer que as pessoas agora, que se vêm-se queixar mais porque dantes se calhar, porque antigamente, temos casos de pessoas idosas que não querem fazer queixa dos maridos, está fora de questão, completamente fora de questão. E, então essas pessoas continuam a levar, chegam ao Centro de Saúde cheias de hematomas, queixa é mentira, porque acham aquilo normalíssimo. Senhoras com 80 anos, aparecem lá cheias de nódoas negras, claro, que a malta nova não é tão facilmente “de comer e calar”, e essas, pronto, já se nota mais. Mas... acho que o ciclo é sempre o mesmo, muito raramente aparecem pessoas, graças a deus aparecem, mas raramente do estilo: “ele bateu-me e acabou!” E começam logo por tratar de acabar os coisas todas e não há mais hipótese nenhuma, porque isto é exceção. Mas a norma, é: “ele já me tinha batido antes e agora quero fazer as pazes” andam numa roda, dá-me a sensação que as pessoas sabem que não tem de levar de ninguém, mas que aquilo faz parte da

vida delas, “Agora vou sair de casa? E vou para onde? Mas uma nova vida? Deixar o meu emprego?” Eu até compreendo perfeitamente, também se calhar se me propusessem isso, eu ficava assim: “o que é que eu faço?” E, então acabam por, do mal menor, acabam por decidir, “se ele não for... vamos deixar andar”, portanto, não noto que haja mais violência, noto é que há o mesmo ciclo, de violência e, depois, há as pessoas que resolvem queixar-se.

E. – Mesmo assim, nota a falta de recursos económicos para que consigam sair de casa?

e. – São as duas coisas, é o dinheiro e a vergonha. A vergonha então entre é horrível, têm vergonha dizer à mãe, de dizer ao vizinho, vergonha de tudo. Ponto, e eu digo-lhes sempre, diga às pessoas mais chegadas, que diga que está numa situação destas, para estarem informados, qualquer barulho ligam logo... “Esqueça lá a vergonha, primeiro está a senhora e os seus filhos, e depois a vergonha!” Nota-se muito é a vergonha, vergonha, vergonha, e não querem contar.

E. – E tem tido pessoas que já saíram dessa situação, chegou a ter contacto com pessoas que já saíram desta situação?

e. – Sim, no outro dia estive cá uma utente estive numa casa abrigo, toda contente a visitar, voltou para o Algarve e conseguiu já um emprego, alugou uma casa, e tratou de um dos filhos, foi para a escola. Foi um caso de sucesso.

E. – E essa pessoa também se queixou na vergonha?

e. – Eu não segui esse caso, ainda não estava cá. O que noto é que quando vem aqui, elas quando passam, vamos lá ver, elas escondem tudo, tudo, tudo e não querem dizer a ninguém, inclusive, vêm cheias de vergonha, quase que não querem contar, têm muita vergonha. Mas, vêm e conseguem perceber a dinâmica de que a vergonha não tem interesse nenhum, para já que a culpa não é delas, e mesmo que fosse, não há que ter vergonha, porque não estão a prejudicar-se, elas não podem se prejudicar têm é de se defender! Então essa vergonha é uma arma que lhes estão a dar a eles e contra elas próprias e os filhos, portanto, quando elas percebem isto, conseguem primeira fase que é dar início e depois a segunda que é avisar os vizinhos Quando elas quebram a vergonha, pronto a partir daí... conseguem falar do assunto e seguir a vida delas. A situação económica também é horrível, porque não têm como, não é? Umhas não têm emprego de todo, outras têm e vão ter de o deixar. E o que nós aconselhamos, quando não é o caso ir para uma casa abrigo, pedir apoio na Segurança

Social, só que a Segurança Social ajuda, mas também tem os recursos todos muito contados, os apoios são tão poucos que as pessoas resignam-se Nota-se realmente que se se tivessem no apoio do Estado, sairiam muito mais depressa sem comparação nenhuma.

E. – Destas instituições todas a PSP e Segurança Social, que já mencionou, há mais alguma mais intensidade que procurem o GAV?

e. – Ainda ontem recebemos uma chamada do Centro de Saúde, que a médica de família fico muito assustada, a senhora realmente idosa estava muito maltratada, pronto, encaminhou-nos o caso. E, de vez em quando, temos assim vários sítios, mas mais quem nos referencia mais é a Segurança Social, é a PSP, realmente, é quem nos contacta mais. E, principalmente, pessoas amigas das vítimas, isso então quem é a toda a hora: “tenho uma amiga, uma prima”, etc., porque as vítimas nem sempre querem vir, e depois vem puxadas pelas outras.

E. – Em termos de dificuldades, o que é mais penoso na função que tem?

e. – E ainda não descobri (*risos*) nada, não.

E. – E necessidades formativas tem?

e. – Não, quer dizer, vamos lá ver, normalmente, toda a gente precisa de mais formação, eu o que noto mais dificuldade, o que eu gostaria mais de ter, de conseguir ter o que é difícil. Gostaria de ter mais contacto as entidades nós trabalhamos, porque acho muito importante, eu noto que isso não acontece. Por exemplo, na visita que nós fizemos fiquei logo a conhecer diretora da Cruz Vermelha e houve logo ali uma dinâmica muito gira em que, parece que não, mas a pessoa começa logo a trabalhar de uma maneira diferente, nem que seja a falar ao telefone, estás a falar, sabe quem é, e pronto, aumentar interajuda muito mais dinâmica. E dá-me a sensação que precisava de haver cruzamento entre as várias instituições internacionais em que nós conhecêssemos as nossas parceiras para que depois conseguíssemos trabalhar melhor, eu noto isso. Agora, tirando isso, não estou a ver, formação, sim, também, inclusive... agora, todos os anos no polo de formação da sede, perguntam a opinião de cada voluntário do que é que achavam que deveria de haver, temas de formação que fizessem falta etc. Eu, um dos temas que achei que seria, não sei se vai dar porque já é de nível de formadores, acho que deviam dar, de dar aos voluntários era de “falar em público”, por exemplo, porque nós temos de falar com as pessoas, de falar em público, mas também deveríamos de falar nas escolas, não faria pela tal razão, Mas não quer dizer que não possa fazer uma ação para um público mais

seleto em que não haja tanto “menino” a filmar... (*risos*) E acho que esse “aprender a falar” e a expor fazia falta, o que é uma formação gira e propus essa.

E. – Acha que há a necessidade de formar a comunidade em relação a este apoio da vítima e ao que têm direito? E, principalmente, na violência doméstica?

e. – Eu acho que sim, mas isto não é falta de nós de dizermos. As pessoas é que não querem saber, a grande parte da população, não só não faz voluntariado, como ainda por cima vira a cara. Eu digo sempre às minhas utentes, se for na rua e lhe acontecer alguma coisa, “não grite por socorro, gritar por socorro, foge toda a gente, grite por nome que se lembre, Maria, José, uma escandaleira, mas nunca diga socorro”. E, em casa a mesma coisa, grite: “fogo”. Assim que gritar “fogo”, vem tudo o que é vizinho no mesmo segundo, se gritar “socorro” não aparece ninguém. Isto é um retrato da nossa população infelizmente. Se virem na rua uma cena de discussão, toda a gente para, toda a gente quer meter o bedelho, servir em um homem agarrar ou bater numa mulher, toda a gente finge que não vê e caminham 500 à hora tirando alguma exceção de alguma pessoa muito querida, mas pronto, são as exceções. Por regra, é assim que funciona as pessoas já sabem que é crime público, quando denunciar não precisa de se identificar nem nada, mas as pessoas não querem saber, não se querem meter.

E. – Mesmo que saibam que é crime público, a maioria não sabe que não precisa de se identificar, “tenho medo”, já fiz a pergunta.

e. – Até se compreende, não sabe o que lhes vai acontecer, depois, a Polícia vem e pergunta e não sei quê. Houve inclusive um caso, que... que a pessoa não se quis identificar . . . não queria ser relacionada com aquilo, todos os relatórios que enviámos, dissemos que ele tinha sido os vizinhos, denúncia anónima de vizinhos. Nós temos esse cuidado, poderia estar uma equipa técnica que não teria esse cuidado, o que é verdade é que as pessoas, tem uma certa razão em ter medo. Agora, realmente a nível de campanhas nacionais, nem seria só a APAV que tinha de fazer, o Estado devia de fazer, deviam de fazer campanha para as pessoas de uma maneira objetiva. Tenho a sensação que as campanhas não falam a linguagem das pessoas, as campanhas é tudo muito giro, mas não falam a linguagem das pessoas, é como a política, não dizem, dois e dois são quatro, para pessoa normal perceber, porque falam de uma maneira muito bonita, reclames giríssimos, é tudo muito giro, e depois ninguém percebe nada. As pessoas que deveriam perceber, que é o povo em geral, é quem depois pega no telefone e faz a denúncia, eles deviam de dizer era... mostrar a figura do marido última mulher a bater no marido, que também acontece, e agora a vizinha que está ouvir a

barrulheira o que vai fazer? Em vez de se ir deitar e ficar com remorsos, pega no telefone liga para a Polícia e diz: “olhe, o meu vizinho está a bater na minha vizinha, é esta rua, e eu não vou dizer quem sou, porque não quero ter nada a ver com isto! E agora os senhores já sabem e atuem!” E quando se fizessem este tipo de discurso, as pessoas entendiam, as como não fazem, é tudo muito... *marketing*... muito engraçado, só que depois a pessoa em geral não percebe. Mas isso... eles fazem as campanhas e estudam anos e anos, quem somos nós.

E. – Quais são para si os pontos fortes da GAV?

e. – Os fortes, *opá*, eu acho o que é o apoio emocional que nós damos, bastante, apoio psicológico também, as pessoas precisam mesmo e nota-se, elas saem daqui a sorrir e dão-nos dois beijinhos, nota se logo mesmo mais leves, descem a escada muito mais leves. E, depois a parte informativa acho importante, porque acabamos de explicar o que é que podem fazer, muitas não têm a mínima noção. Depois de algumas, não sabem preencher os formulários, cá nós ajudamos. Sabem que podem contar connosco, nós avisamos sempre, mesmo que agora não queiram fazer nada, dizemos: “qualquer coisa, ligue logo, qualquer coisa, venha cá,” E eu acho que é um sítio onde se sentem bem, temos pessoas que voltam ao fim de bastante tempo, problemas, porque foram bem atendidas. É um ninho onde se sentem bem, e acho que podem haver outras que não se tenham sentido... “para que é que vocês servem! Não podem fazer nada!” Uma queria um relatório, ela é que era a agressora num caso que nós tínhamos, agredia a avó, e depois veio cá como vítima, e eu atendia como se não soubesse de nada, o que é uma vítima como outra qualquer, atendi-a lindamente e ela foi daqui muito mais aliviada Muitas pessoas que ficam mal agradadas, porque acho que nós devíamos de fazer relatórios do que eles dizem que aconteceu para depois para os fins que eles querem, pretendem muita coisa que nós não podemos fazer Eu acho expectativas das pessoas são muito elevadas, as pessoas querem um milagre, entram aqui, expõem o problema e saem daqui com problema resolvido, mas esses milagres não podemos fazer que chegam aqui e fica tudo resolvido.

E. – Na sua opinião se pudesse implementar um novo projeto aqui na APAV, já pensou em alguma coisa gostasse de implementar aqui?

e. – Não sei, não estou a ver, o que eu gostava era de nós criarmos polo na PSP, isso é que era o que eu achava que se devia de fazer. Portanto, termos como alguns dos nossos Gabinetes têm, os polos dentro das instituições, eu acho que se nós tivéssemos um polo na PSP, na GNR, ou eventualmente no hospital, são sítios de muita população, muita procura, esse polo bastava uma mesa, com computador ou um caderno, etc., uma coisa básica, onde pudéssemos

fazer atendimento e depois as pessoas seriam encaminhadas para apoio psicológico ou para aqui. Mas faria todo o sentido, nem que fosse uma tarde ou duas, duas tardes por semana, para haver a interação entre as instituições, porque faz com que as pessoas se conheçam com que haja outro tipo de parcerias e de informação, porque muitos não sabem o que se passa, quem somos nós e que fazemos, metade dos agentes nem estão para aí virados, e eu acha que isso era bom, era um dos projetos que fazia se pudesse.

E. – E, no geral, por último, se tivesse que mudar alguma coisa na APAV o que seria?

e. – Mudar?

E. – Ou também continuar.

e. – ... sei lá... estamos muito dependentes da sede, não temos muita autonomia, estudo muito regrado pelo presidente, ele é o tronco, estamos muito sujeitos, temos muita falta de apoio monetário, não se pode fazer nada porque não há dinheiro, também somos um dos poucos Gabinetes que não são participados pelas Câmaras, porque os outros quase todos são. As Câmaras convidaram e pagam a logística toda e nós não. É tudo, tudo, tudo, não nos dão um tostão, não dão nada. É tudo pago pela sede e pelos que nós pudéssemos conseguir, a falta de dinheiro dificulta-nos muito a vida, não há dinheiro, não há recursos humanos, omeletes sem ovos, é complicado.

E. – Já pensaram em pedir ajuda ou então mudar a APAV de sítio?

e. – Já pensamos em pedir ajuda, já pedimos ajuda à Câmara de Olhão, à de Faro, a resposta foi não, não havia verbas, agora vamos pedir outra vez, mas a resposta será igual? O único gabinete do Algarve que não é participado é o de Faro, o de Loulé é participado, o de Tavira, o de Portimão também e o de Albufeira também. O de Faro, zero, e o de Faro serve Faro e serve Olhão, temos tantos utentes de Olhão como de Faro Câmaras, pessoas que veem de propósito, servimos esses dois concelhos e não temos apoio nenhum das, a de Olhão nem responde e a de Faro diz que não. E agora vamos pedir e vai dizer que não outra vez e, pronto, fica assim, portanto temos recursos nenhuns. Depois, não temos recursos e eles mandam pessoas para cá, e depois nós não temos voluntários, é muito complicado, portanto, quer dizer, tentar fazer coisas novas, haveria imensas que se poderia fazer, só que vamos começar a fazer o quê? Temos que ter tempo, temos que ter pessoal, claro que vai ficar tudo à espera, porque estão outras coisas à frente. É assim, se tivéssemos mais pessoas... (...) É a vida, e a

gente tenta e, depois, é também, a APAV, há uma maneira, uma filosofia, que não sei se concordo nem se deixo de concordar, mas quando eu vim para cá até fez um bocado de confusão, mas pronto tive que engolir, que é assim: não há maneira de se conseguir verbas, daquelas maneiras como, por exemplo, que a Cruz Vermelha utiliza, como utilizam os Pirlampos Mágicos. Esse tipo de vendas diretas em que a pessoa pode ajudar de uma maneira simbólica, ajuda como puder, mas quer dizer, são pequenas ajudas que se calhar todas juntas fariam algum significado ou não, isso está fora de questão isso não se faz, não faz parte da dinâmica, da nossa dinâmica. Nós fazemos tipo um concerto depois reverte a favor ou então as corridas, são tudo coisas tão em grande, que nós, nos pequenos polos que não temos realmente pessoal, não conseguimos fazer, portanto faz-se a nível de Lisboa e dos grandes centros que realmente têm pessoal para isso, mas depois nós não conseguimos, então resumindo, andamos sempre “venha o dinheiro de Lisboa”, furiosos que detestam de mandar dinheiro para cá, porque tem que mandar para cá, porque os outros Gabinetes são comparticipados, percebe? Entrar aqui na política económica portuguesa e fica assim um bocado limitado, as nossas expectativas, porque como lhe digo, nem temos nenhuma, porque tomara a nós que isto não feche.

E. – Para continuar a fazer o trabalho.

e. – Pois, porque inclusive, já nos disseram no ano passado que “cuidado”, a despesa é grande, não é? Por muito que a gente... e a gente poupa em tudo, até nas fotocópias, poupamos em tudo o que pudermos, parecemos umas donas de casa, aquelas pelintras de antigamente, e mesmo assim, vêm sempre recados de “cuidado” É complicado, não é. Pronto, então é assim. (*risos*)

E. – Muito obrigada, então.

e. – De nada.

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 2

Duração da entrevista: 32:37

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

. . . . – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – **Que estudos é que fez ou que cursos tirou?**

e. – Sou licenciada na área da Psicologia e tirei cá a Pós-graduação, também na área da Psicologia, em Neurociências cognitivas, Neuropsicologia, já me esquecia do nome. . . .

E. – **Então esteve sempre ligada à área do cuidar.**

e. – Sim, sim.

E. – **E depois quando terminou os estudos (psicologia) veio logo trabalhar para a APAV?**

e. – Não... levei bastante tempo para conhecer a APAV, a saber da existência. Tive que entrar sem minha vontade, num processo crime, *não sei quê*... Fui chamada para depor e a técnica de Polícia Judiciária, não sei porquê, entrou... não numa conversa não muito objetiva, começou-me por me perguntar quem eu era, qual era a minha profissão, e não sei quê... “Porque não vai para a APAV fazer voluntariado?” Mas disse-lhe, “mas eu desconheço da existência de uma associação, o que é isso?” E ela depois falou, não sei o quê, que havia a APAV, num gabinete em Faro, estava lá no Governo Civil e fui lá e inscrevi-me, e desde daí que eu estou a fazer voluntariado. E, eu agora, também trabalho numa casa abrigo também para a APAV.

E. – **Então ficou como voluntária nesse seguimento?**

e. – Sim, sim.

E. – **Desde 2009?**

e. – Sim, sim, fiz uma interrupção de um ano, porque trabalhei noutra área, precisei. Era a tal coisa do trabalho pontual, tinha tempo para vir cá, só aos sábados e como não funciona aos

sábados e domingos... Então um ano fiz outro trabalho e depois comecei aqui a trabalhar, já estou há dois anos, mas trabalho por turnos, sempre vou fazendo uma noite ou outra, para depois conseguir acompanhar aqui. É porque, eu já fiz estágio, e já fiz... vários voluntariados, mas nenhum foi tão bom e tão gratificante como aqui, o da APAV. Para já dão muito valor às pessoas e uma pessoa consegue trabalhar na área aqui nós vamos tendo reuniões com alguém responsável para esclarecer sobre assuntos... tem...

E. – Tem um acompanhamento, não é?

e. – Sim, sempre, sempre. E temos vários psicólogos aqui com os quais podemos tirar dúvidas e depois... o saber. E também temos estes cursos de enriquecimento, uma pessoa sempre vai aprendendo coisas novas e vai-se atualizando, que é muito importante, acho, o nosso crescimento.

E. – Teve de fazer um curso dentro da APAV?

e. – O TAV? O curso Técnico de apoio à Víctima, sim... fiz. E já ser sem isto, já participei em vários cursos na área do tráfico humano. Estou a trabalhar na área do tráfico humano, tenho interesse e muito, então fiz vários, tudo o que foi promovido pela APAV aqui no Algarve, consegui acompanhar.

E. – E agora atualmente que função é que desempenha aqui na APAV?

e. – O atendimento geral e o acompanhamento psicológico.

E. – E já fez outro tipo de funções aqui dentro ou... sempre fez...

e. – Só essas. Sim.

E. – Ah, e sendo assim há uma hierarquia dentro da APAV? Responde a alguém ou encaminha algum processo?

e. – É a gestora, sim. É a gestora de gabinete. E depois temos...

E. – Pois, lá em Lisboa, não é?

e. – É a gestora do gabinete. Tudo passa pela gestora.

E. – Sim, exatamente.

e. – Sim. Mas normalmente encaminhamos só se for uma coisa que a pessoa vá mudando o seu local de trabalho ou de morada... Só podemos tirar algumas dúvidas, de resto, mas não encaminhamos processos. Está tudo resolvido aqui, se a pessoa está aqui, então resolvemos aqui. Mesmo que seja para encaminhar para alguma casa de abrigo, então somos nós a tratar, qual é a casa que tem vaga, para onde pode ir. Somos nós tratamos aqui no gabinete.

E. – Ah, então tudo...

e. – Tudo passa pela gestora, ela faz a gestão. Sim, sim, sim.

E. – O atendimento, que tipos de atendimento é que têm?

e. – Temos o psicológico, é mais um apoio, sim, e o social... E o jurídico, que as pessoas precisam ou mais, por vezes, chegam aqui e não sabem simples leis e que podem pedir isto ou aquilo... E depois o tal apoio emocional, que damos sempre, apoio emocional...

E. – E trabalha em simultâneo com outras colegas, lado a lado? Ou trabalha sozinha quando faz esse atendimento?

e. – Somos mais sozinhas, a Dr.^a Lurdes, a gestora do gabinete, pede para não estar sozinha porque nunca sabemos, há casos que vem a vítima pedir ajuda e o agressor em causa, nunca sabemos se se exalta. A APAV só tem contratada uma pessoa que é a gestora, o resto são voluntários, se a gestora está ocupada noutra atendimento ou se esta numa reunião, eu não vou dizer à pessoa que não vou fazer o atendimento só porque tenho receio.

E. – Sim, exatamente.

e. – Nesse caso estamos sozinhas, no início, para aprender é que vamos sempre acompanhadas, mas tanto que, ainda bem, que o gabinete de Faro tem tantos voluntários, todos os dias tem um voluntário a acompanhar. Há outros Gabinetes que só têm um voluntário que vai só uma vez por semana e só mais a gestora. E nós tentamos, para não estar três ou quatro colegas juntas, tentamos acompanhar sempre um dia . . . não acumular colegas.

E. – Então esquematizaram os horários?

e. – Sim, sim, sim.

E. – Mas estão cá o dia todo ou...

e. – . . . depende da nossa disponibilidade.

E. – Sim, exatamente. E, diga-me, nesse seguimento como é aberto um processo? A pessoa chega...

E. – A pessoa chega e, pronto, vamos ver logo qual é o assunto, o que ela tem encaminhados para todo o lado. Ficamos com... por acaso não trouxe, mas temos um caderninho que está apontado os dados. Cada um tem o seu caderno com o nome e vamos apontando, também temos um... digamos um guia básico do atendimento, quais são os pontos básicos que temos de saber da pessoa, que é o nome... morada, e tudo isto... E também quem é o agressor, temos de saber todas estas referências para depois irmos ao programa *online*, vamos lá e abrimos o processo. Fica na página da APAV.

E. – Fica lá tudo exposto nacionalmente...

e. – Só fica mesmo para os Gabinetes, só as pessoas dos Gabinetes podem ir, dantes, nós, os voluntários, tínhamos um número de voluntário que podíamos entrar, agora nem isto, há um número e que só podemos entrar a partir daqui, a partir da minha casa não consigo entrar. A página da APAV é uma página, mas cá no gabinete abre a página e a página da *intranet*. Onde entramos e vamos fazendo os processos.

E. – E uma pessoa no Norte consegue aceder à sua...

e. – Sim, consegue, vai à *intranet*, se conhece o nome, o nome, se conhece o processo, é o processo, se não procura pelo gabinete.

E. – Então tem uma estrutura de apoio a nível nacional, interna? Boa! Muito bom.

e. – Sim, sim.

E. – Como é que... fazem as entrevistas, a pessoa identifica qual é o tipo de crime. E é fácil fazer a distinção dos vários tipos de crime?

e. – Sim, por exemplo, uma pessoa que veio cá, se fosse o problema entre ela e o marido com, ainda teríamos de fazer a avaliação de risco, porque... o instrumento em separado para elaborar a avaliação de risco desta pessoa. Se fosse do nível superior então temos de tratar, se tiver uma amiga, se tiver um pai ou uma mãe que possa sair de casa, aconselhamos. Senão, então vai logo para uma casa de abrigo, tratamos logo tudo na hora, por exemplo, um caso em que a senhora era uma senhora idosa, tinha um problema com a neta, então não era, já não é para aplicar este instrumento, porque diz respeito só à violência entre a mulher, em casal. Mas,

entretanto, também damos toda a informação do que ela pode fazer... durante três dias telefonamos para saber se já resolveu o assunto, se pôs na prática tudo aquilo que se falou, se aplicou as leis e tudo, os instrumentos que nós lhe demos...

E. – Nos voluntários quando eles fazem, quando começam por fazer, pronto, a fazer todo o processo, além dos dossiers e tudo mais, há mais algum ou outros recursos que possam recorrer?

e. – Temos manuais, temos manuais o que é a violência doméstica, como tratar uma pessoa com violência doméstica, como saber lidar com este tipo de pessoas, como saber, ter os dados mais precisos... Temos um dossier grande, que todo o voluntário que vem cá tem a obrigação de estudá-lo, para saber como funciona pessoa se acomodar com... porque é a tal coisa, junto com uma colega é muito fácil. Mas cada caso é um caso, e tem pessoas tão confusas e tão perdidas que vão duas horas e tu, ainda na história, porque elas precisam de dizer toda a vida desde que era bebé de três anos, o vai fazer com que aquilo e não sei o quê... E no final, tu perguntas “qual é a história? – Ah, o meu irmão abusou da minha mãe! Então que é que tinha a ver com os três anos que a sua mãe bateu e não sei quê?” As pessoas estão muito perdidas, mas aquele manual e este dossier, ajuda-nos muito a nos orientarmos e a deixar a pessoa realmente... Porque não podemos despender de duas ou três horas só para uma para uma pessoa... porque depois não temos tempo para as outras pessoas. Há dias aqui que isto é não para! E se fosse uma pessoa, imagine que a maioria dos casos tem CPCJ, então IPS, PSP, se não é a PSP é a Judiciária Uma pessoa também não consegue depois acompanhar também tantas pessoas, então graças a este dossier e aos manuais que temos, nós conseguimos orientar e saber.

E. – E tem também linhas diretas, por exemplo, para a PSP ou a GNR?

e. – Sim... diretas... não, temos o contacto.

E. – Só contacto...

e. – Vamos perceber, temos a linha para a CPCJ, quando se trata de um menor vamos vendo porque normalmente as vítimas quando chegam aqui, as crianças já estão sinalizadas ou há casos em que tivemos de sinalizar, depende. Depois temos duas linhas, nossas próprias, lá o que vão sinalizar as pessoas e depois mandam para nós. Há também uma coisa, não me lembra como se chama, mas tem a ver com as prisões, que fazem o acordo, a vítima o agressor está preso, mas este projeto vai encaminhando para nós, o assunto do processo de vítima em causa...

Embora é o advogado... vai depender do agressor, mas é um regime que abrange para depois também ajudar a vítima... E depois nós tratamos de encaminhar a vítima, perguntar onde é que tem de ir e como. Isto são processos muito simples, mas ninguém sabe que, se a vítima é de violência doméstica tem de ir à Segurança Social, mesmo tendo o estatuto de vítima ou mesmo não tendo, mas... ir lá e depois recebe sempre ajuda a nível judiciário. Por mais incrível que pareça, ninguém sabe.

E. – Então quer dizer que há falta de conhecimento?

e. – De conhecimento de como funciona, sim.

E. – E, de que forma é que se pode contribuir para um melhor enriquecimento da população, tem alguma ideia?

e. – As leis estão expostas sabe, agora as pessoas têm que ir talvez ler, só que as pessoas ficam interessadas na altura quando estão mal, quando chegam, mas é tal coisa. A exposição tem ajudado imenso, não é? Já há muito tempo é um tema muito falado, muito falado na televisão já não vão ler as leis, é mais fácil chegar aqui e alguém te diga como é que é, como é que se poderá. Eu acho que a APAV está a fazer muita publicidade, então... estão sempre fazer a divulgação ou estamos então sempre a pedir ações de sensibilização, nas escolas, fazemos. São as escolas que pedem ou somos nós que promovemos, há sempre. Temos sempre.

E. – E em termos de universidade, há um protocolo mais vinculado, digamos assim que poderia permitir um melhor enriquecimento da população?

e. – Talvez, sim, se possa fazer, sim, embora nós estejamos a na universidade, já demos formação na universidade, foram pedidos e nós também demos, já fomos (... umas três vezes. Há muito protocolo... nos lares da terceira idade As utentes simplesmente desconhecem . . . e não estão prontos para fazer alguma coisa, mas desconhecem que podem ir fazer uma queixa ou podem pedir assistência na Segurança Social ou podem vir aqui à APAV

E. – E sendo assim todas as formações são promovidas são pedidas. E costumam fazer palestras a título informativo para a população em geral ou...

e. – É mais isto. Nós fazemos para a população geral, por exemplo, vamos pedindo para várias associações, ainda no outro dia falámos de uma formação de *cyberbullying* e de uma formação aqui, mas também não sabemos como vamos fazer. Vamos ver se podemos fazer isto com outras instituições onde não haja, na escola, por exemplo, para prevenir os meninos, mas

também para os pais, porque os pais não sabem lidar com isto em casa. Eles não sabem, mesmo no caso de *bullying*, o psicólogo faz o seu trabalho, mas em casa também é importante. Eu acho que também para fazer a sensibilização com a população de fora, seria bom. Agora ainda assim não sei...

E. – Faltam os recursos humanos, talvez.

e. – Talvez. Embora eu não ache que se possa fazer muito, por exemplo, agora talvez há alguém... um protocolo com APAV e a escola de Mafra, também, pronto, esta a tentar fazer tudo, onde tem resposta tudo bem, há várias situações, onde viram as costas e...

E. – Sim, há quem não aceite...

e. – Quando a pessoa não quer não se pode ajudar.

E. – Diga-me, desde da altura que começou a fazer este voluntariado, este trabalho até agora, face às leis da violência doméstica, a população parece-lhe a mudar e a ficar mais enriquecida?

e. – Setembro, agosto, foi aquela lei que a vítima, mas ainda não sabemos como, não há nada estipulado a dizer, “lá diz, a vítima vai receber 2000€” e as pessoas chegam aqui. E, nós não sabemos quem é, quem dá o dinheiro, nem onde ela pode ir para pedir, não está nada em concreto.

E. – E as leis que têm vindo a mudar, tem sentido mudança na população? Ou permanece tudo igual? Em termos de violência doméstica, as mulheres e os homens quando há, quando pedem ajuda, parecem mais informados?

e. – Eu acho que... Pedem, pedem, mas é a tal coisa, as leis mudaram, mas também não mudaram muito e, depois é a tal coisa, se aconteceu alguma coisa, a mulher vai negar e ninguém vai a casa. A Polícia, mas se ele não deixar entrar e por isso não houve violência física. Se houve apenas violência psicológica, eles não podem entrar. A Polícia não tem a porta aberta... Mas verdade seja dita, que não pode ser feita uma intervenção a nível de Polícia ou não poderíamos ir a casa, porque a Polícia não tem autorização de abrir a porta, bate à porta mas se ela não quiser abrir, não pode, pronto Enquanto não houver uma terceira pessoa a fazer queixa, a lei, não pode fazer nada. Então o impasse, o impasse maior é a lei, não está reforçada, por acaso...

E. – É um impasse.

e. – Sim é a tal coisa de... que as vítimas sempre dizem e têm razão, “então sendo assim, ele agora ameaçou-me de morte, mas eu não posso fazer nada”. Vai à Polícia e apresenta queixa... enquanto não houver alguma ação da parte dele não podemos fazer nada e a próxima ação poderá ser a morte. Aí o que é que se faz? Nada. A pessoa já foi morta. Mas até não se pode fazer nada porque a lei não permite, não ajuda e não deixa.

E. – Então o impasse maior é a lei, não está reforçada. E a população parece mais informada? Dos seus direitos? Desde dessa altura.

e. – Não.

E. – Não, é igual? Permanece igual?

e. – Sim.

E. – E, em termos da violência doméstica, há, nós temos visto que a publicidade e toda a literatura, existe mais, então tornou-se mais visível, e as pessoas parecem mais informadas ou não?

e. – Talvez, mais sensibilizadas para estes casos, mas mais informadas não. Mais informadas, ainda no outro dia fiquei admirada quando na escola falaram acerca da violência doméstica e tudo, mas chamaram-lhe a atenção que a casa de banho, por exemplo, é um espaço onde a mulher pode socorrer-se, pode fugir do marido. Mas nunca, fica sabendo que nunca: “vai para a escola amanhã e transmite esta ideia, nunca pode ser, nunca é um espaço seguro”. Nós o que dizemos aqui às nossas vítimas é: “sempre ter uma mala pronta caso for necessário pegar na mala e sair” e nunca. Quando o marido chega a casa exaltado ou começa numa briga e não sei o quê, se conseguir sair, tudo bem, vai logo porta fora. Senão, vá para uma varanda, vá. Sai, cai, magoa-se, mas não fica na casa de banho, na casa de banho tem menor hipótese de sair viva. Porque lá está tudo fechado, só se houver uma porta ou uma janela, não por onde se possa sair foi na escola passada esta informação. E pronto.

E. – Não há uma coerência de informação.

e. – Sim.

E. – Em termos de violência doméstica têm aumentado o número de vítimas?

e. – A estatística mostra que sim, mas também é a tal coisa que isto é um círculo vicioso, por um lado, é bom fazer tanta publicidade e falar tanto, porque as pessoas ficam mais despertas e tudo, por outro também ajudamos aquele que gosta de fazer o mal, saber como fazer.

E. – Exatamente.

e. – Que o homem no outro dia pôs a mulher no forno, então dá uma ideia ao outro, então esse talvez possa pôr na máquina de lavar roupa para ver como aquele funciona, não sei... não sei e por aí fora.

E. – E qual é o tipo de apoio mais usado para esses casos de violência doméstica?

e. – A primeira coisa é a emocional, ver a pessoa e entendê-la, dar a entender que a estamos a ouvir e que estamos sensibilizados com essa situação e, ver depois, o que é que podemos fazer e depois encaminhá-la De vez em quando vai dispensando algum dinheiro para receitas médicas, para transportes principalmente se a pessoa estiver numa situação muito crítica e não conseguir acompanhar as consultas se tiver. Já tivemos aqui casos de violência, de abuso sexual dos menores, a mãe não conseguia acompanhar, aí, enquanto for da Segurança Social é fornecido o tal recurso de receber o recurso, então a APAV fornecia e pagava o transporte para que se pudessem dirigir para cá. Nós temos casa em Faro, mas vêm de Moncarapacho, Olhão, entendes? Vêm de todos os lados a vontade de vir de Tavira, não se sente à vontade porque conhece lá todas as pessoas, então também vem para cá. Albufeira, também vêm para cá, embora se agora não tiver meios, nós acompanhamos, conseguimos ir lá, mas pronto, mas isto e depois isto... e são leis do que fazer. Como é que funciona, o que é que podemos fazer, qual é o passo a seguir... a dar, é mais assim. E depois todos os apoios que a APAV dá, como o apoio psicológico, o social como o jurídico, é grátis. Se a pessoa não tiver já um processo submetido, então podemos pedir aqui o apoio jurídico, não temos uma pessoa jurista aqui, mas pode-se agendar se já tiver um processo aberto e se tiver já um advogado não vale a pena, um contra o outro, não pode e não vai dar grande...

E. – Continuidade, sim. Em termos de parceiros, quais são aqueles que solicitam mais? Principalmente, para dar ajuda neste tipo de casos?

e. – É a Segurança Social. Normalmente, as vítimas chegam aqui ainda não tinham apresentado queixa então, a gente fala como é e o que é uma queixa, o que é que se faz, que se pode retirar a qualquer momento. Muita gente fica assustada, se então fizer como é que funciona, *não sei quê*. Se é um caso de violência doméstica, muito crítica, então tentamos

aconselhar as pessoas a não apresentarem queixa talvez logo, logo... para primeiro preparar a tal malinha deixar pronta na mala do carro ou na casa de uma amiga, com os documentos, com tudo porque não sabemos se vai levar uma semana ou duas enquanto a Polícia lhe vai avisar a pessoa em causa mas em casos críticos, quando ela chega com uma criança e foi ter uma reunião e não sabe para que lado se há de virar e não sabe o que há de fazer e não tem o apoio de ninguém, vamos tratar na hora... uma casa abrigo. Já agora três vagas de emergência nossas que anteriormente não tínhamos, portanto já temos as nossas, temos vagas de emergência locais... podemos apelar à Cruz Vermelha e depois temos aquela linha.

E. – De apoio... À vítima.

e. – Sim, sim, sim, de 72 horas.

E. – Sim, exatamente. E então... a nível comunitário a GAV tem criado algum impacto? Ao longo destes anos.

e. – Eu, acho que sim. Eu, acho que sim. Mais pessoas veem e dizem e a gente perguntamos: “como é que veio?”, “porque é que veio aqui?” e “qual foi a referência?” “Ah, uma amiga” e não sei o quê. “Ah, um familiar que falou”, porque já foi apoiado aqui, há, portanto, o filho que já ouviu uma ação de sensibilização na escola. Acho que...

E. – É bom terem esse *feedback*, porque assim fazem um acompanhamento de... de como as pessoas têm...

e. – Sim, sim, sim. Conhecer...

E. – Descobriram... a APAV...

e. – Aqui nós temos um protocolo a dizer como é que a pessoa veio cá, se veio referenciada a partir de pronto... como é que soube da APAV, temos um dos pontos do nosso processo, de quando abrimos um processo, temos de mencionar.

E. – Quais são as maiores dificuldades que... que tem de quando está a desempenhar a sua função, tem algumas?

e. – Custa-me imenso...

E. – A parte psicológica, não é?

e. – Sim, sim.

E. – A carga psicológica.

e. – E depois pronto, é a tal coisa de... é muita coisa para fazer, parece que não mas dão muitos processos, tem-se muitos passos dar e então a pessoa está tão cansada e tão perdida, então a pessoa entra em casa para resolver tudo e nós...

E. – Tem de rever todos os pontos. E quais maiores vantagens que tem?

e. – Ficamos a conhecer tudo, podemos ajudar não sei onde... Temos muitas não sei, só oiço uma coisa, até mesmo na rua, então vou encaminhando vou dizendo o que é preciso, faço logo os atendimentos, não é preciso que venha aqui ao Gabinete, faço logo o atendimento na rua. E digo que... “faça isso e não sei o quê” e a gente não pode... Há muitas pessoas que vivem naquela coisa de: “ele é que é o macho”.

E. – “Ele é que tem o poder.”

e. – Sim, ele é que tem o poder, mas não é assim, mas pronto.

E. – E necessidades formativas tem?

e. – Não, não acho que não... É como disse... estou muito bem aqui por causa disto, estamos atualizados a toda a hora... Mas eu gostaria de fazer mais.

E. – Ah, sim, sim, com certeza.

e. – Já sugerimos o curso do PNL, para saber mais, porque também tem uma intervenção muito boa vou para saber melhor neurolinguística, isto dá muitas e muitas horas. Pronto, qualquer dia talvez. Implica mais custos.

E. – Acha que há necessidade de formar a comunidade então em relação à violência doméstica?

e. – Acho, é o tal círculo vicioso, mas pronto mesmo correndo o risco acho que as pessoas devem saber mais.

E. – Sim. pudesse formular um plano formativo, quais seriam os focos? Tem ideia de alguns, por exemplo, em relação à violência doméstica? Sabe como poderia abordar mais ou menos a violência doméstica para ser mais perceptível pela população?

e. – Eu, eu não sei... Não sei sinceramente não sei.

E. – Usar as campanhas que já têm...

e. – Pois mais isto já, já falamos das campanhas, mas eu...

E. – É um assunto muito sensível, não é?

e. – Acho que sim. Uma pessoa não sabe como abordar. Mas nós, é a tal coisa, fazer mais publicidade talvez, mas nós já estamos a fazer, mesmo na rua, sempre que há uma feira também temos uma mesinha sempre para promover o nosso trabalho o que se podem fazer, as ações de sensibilização pessoas, que são sempre grátis. Neste dia, dia 25 (novembro de 2015) da violência, quando houve o dia violência doméstica estivemos na rotunda de Santa Maria também para promover e dar a conhecer o nosso trabalho, que existimos e que se pode fazer e com o que podem sempre contar...

E. – Se pudesse mudar nos procedimentos ou mesmo na APAV, em si, teria alguma coisa para mudar?

e. – Talvez contratava mais pessoas, porque assim havia mais facilidade no trabalho, no Gabinete.

E. – Para si qual o ponto mais forte da APAV?

e. – Eu gosto porque me sinto bem, valorizam o nosso trabalho. E a formação que eles estão sempre a dar, mantêm-nos ativos, esta parte de ajuda que fazem, estão a tentar sempre, porque até agora as casas antes cá existam não eram da APAV, já abriu. Não havia muitas casas de abrigo, agora também sempre abrir e ir mais além. Como sou mais de tráfico humano, já tem casas abertas, três casas abertas de tráfico humano é sempre muito... Pronto, ainda não suficiente, mas já estão a trabalhar muito. Eu acho que são muito ativos, hoje e fazem muita coisa muita diferença para muita gente. Diferença para muita pessoa.

E. – Se pudesse implementar aqui algum novo projeto, tem algum que gostasse de implementar aqui no GAV?

e. – A nível psicológico, sim, para uma intervenção mais rápida, mais eficaz porque nós aqui não podemos fazer psicoterapias. As pessoas para já são acompanhadas durante seis meses e cada caso é um caso. Mas, só podemos também a nível de violência doméstica, só que uma pessoa para chegar a tal nível é porque teve para trás uma história é porque teve outra infância, é porque tem outro passado e acho que este tema tem de ser trabalhado, mas só que aqui nós não temos possibilidade de fazer este tipo de intervenção, é a nível psicológico, acho

que dariam mais abertura e talvez tenha de base uma psicoterapia... No outro dia teve aqui, caso de violência doméstica, o marido, não sei quê, mas desde sempre o pai batia na mãe, então nós sabemos que aquilo vem detrás e nós sabemos muito bem que... a evolução é que pronto... A tendência é de criar, um repetitivo da infância.

E. – Exatamente, há sempre um continuar de certos comportamentos. Se fizesse alguma mudança, por último, última pergunta, se fizesse alguma mudança na APAV, o que é que mudaria?

e. – Nunca pensei que se pudesse mudar alguma coisa, eu não sei isto está sempre a mudar...

E. – Gosta das respostas que existem?

e. – Sim, sim. Acho que está bem organizado, para mim é a tal coisa, dar mais abertura às pessoas para o trabalho, também seria bom. Davam-nos abertura no trabalho, mas também estavam eles melhor servidos, porque tinham mais pessoal, mas também entendo que a associação que funciona pelo seu pé, não tem grande ajuda.

E. – Pois, exatamente.

e. – Mas mesmo assim, é louvável este ano fez 25 anos, e sempre funcionou à base de voluntários, portanto eu... eu só no Gabinete não consigo fazer tanto trabalho que se faz. É louvável, aí está, eu acho que diz tudo, que realmente é uma associação muito forte, que realmente tem abertura para tudo, ajuda e entende e, não sei, valoriza os voluntários que tem, porque senão nos estaríamos interessados em estar aqui sem receber nada e dar o nosso tempo... estou aqui a fazer o meu turno, mas eu estou interessada, porque lá está, porque eu sei que tenho todo o apoio que precisar e funciona... Mas porquê? Porque tem abertura para os voluntários e que valorizam o nosso trabalho e uma pessoa gosta de se sentir valorizada e gosta de fazer a diferença.

E. – É verdade.

e. – E eu sei que aqui consigo fazê-la.

E. – Então muito obrigada.

e. – Obrigada eu.

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 3

Duração da entrevista: 30:56

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

... – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – **Fale-me um pouco sobre o seu percurso académico, o que é que estudou.**

e. – Sou psicóloga, tenho especialização em Psicologia Forense, trabalhei durante sete anos na violência doméstica, durante o curso académico fui voluntária da APAV... e passados seis anos regresssei à APAV para ser voluntária.

E. – **O que é que a motivou para ser voluntária na APAV?**

e. – Prestar um serviço à comunidade, estar em contato com pessoas... e conhecer também melhor o funcionamento de tipo de apoios não só da violência doméstica, como também de todos os tipos de crime, de violência.

E. – **Quando chegou à APAV teve a formação técnica, complementou, já tinha conhecimento de alguns aspetos que abordados nessa na formação?**

e. – A maioria sim.

E. – **E mesmo assim contribuiu para o seu enriquecimento?**

e. – Sim, ajuda sempre nalguma coisa, há sempre alguma informação nova e até porque no âmbito do crime, a legislação é uma coisa que está sempre a ser atualizada, portanto, e nesse sentido há sempre..., portanto... diretivas novas e legislação nova a sair e convém estar sempre a par das alterações.

E. – **E, face à lei que mudou viu também o tipo de crimes a mudar?**

e. – Sim, naturalmente, nomeadamente os crimes a nível da *internet*... crimes a nível de... financeiros, *Facebook*, *cyberbulling*... é tudo... acabam por de ser crimes relativamente

recentes, não é? E, com o qual não existia legislação, necessariamente teve que ser criada e enquadrada também.

E. – Tem havido um aumento desse tipo de crimes?

e. – Aqui, propriamente neste gabinete não... não posso dizer que tenhamos assim muitos casos, mas naturalmente que de alguns anos para cá, registam-se um maior número de queixas a esse nível, não sendo ainda muito significativo comparando com os crimes de violência doméstica, por exemplo, que é o mais comum.

E. – E em termos de violência doméstica, desde do tempo que começou a trabalhar na APAV até agora, tem aumentado? Tem-se mantido?

e. – Aumentou o número de denúncias, o facto de haver mais respostas e pelas as pessoas estarem mais informadas... Portanto, havendo um número maior de denúncias podemos dizer que há um aumento. Se isso, efetivamente representa a realidade, já é diferente, não é? (*risos*)

E. – Sim, sim. E, em termos de desse tipo de denúncias, referentes à violência doméstica, quais são os crimes mais nota, que tipo de crimes é mais presente?

e. – A física e a psicológica são as mais comuns.

E. – E o apoio que dá aqui na APAV também inclui o apoio psicológico?

e. – E faço o acompanhamento psicológico enquanto psicóloga, e faço também o apoio de atendimento de vítimas, que é um atendimento mais generalizado, todo o tipo de utentes que aparece, desde do aconselhamento e orientação e que consoante o tipo de problemática são orientados e aconselhados.

E. – E dado à sua especificação, de psicologia forense, alguma vez teve de acompanhar algum caso mais complicado em que fosse necessário dar outro tipo de acompanhamento? Que a APAV não...

e. – Todos os casos carecem de encaminhamento, consoante o tipo de problemática. A APAV é um serviço... de primeira linha, digamos assim, as pessoas recorrem para que sejam de alguma forma orientadas para... Para respostas de segunda linha e a grande maioria dos casos, mesmo fazendo o acompanhamento do processo ao longo do tempo. Temos de preencher e atuar em conformidade com as regras da APAV, nomeadamente, temos que fazer a avaliação de risco com alguma periodicidade, no caso da violência doméstica e, além disso, também

fazemos os acompanhamentos psicológicos que têm alguma duração de tempo, seja que tipo de crime for. E... claro que as pessoas precisam de ser orientadas, se as pessoas precisam de um advogado têm de orientadas para a Segurança Social, e há um serviço de articulação, policiais, tribunais, a ação social das Câmaras, uma infinidade de... casas abrigo, no caso de violência doméstica, pois não podemos ter as vítimas aqui no gabinete, temos de as encaminhar, portanto, há sempre o trabalho para lá das portas da APAV, não é? Necessitamos de articular com outras entidades e outros serviços.

E. – Quais são as parcerias que a APAV usa mais?

e. – A rede de casas abrigo a nível nacional, forças policiais: PSP, GNR, serviços de ação social, Segurança Social, Linha de Emergência Social, que é a Linha 144, Banco Alimentar, por aí. As Caritas, a Cruz Vermelha, quando no aparecem pessoas que não têm o que vestir, não é? Às vezes é preciso arranjar solução.

E. – Em termos de divulgação face à comunidade, acha a comunidade com mais informação agora? Conhecedora dos seus direitos?

e. – Sim, claro, claro.

E. – E acha a APAV teve um papel de impacto neste tipo de conhecimento?

e. – A APAV e outras organizações... sim a APAV tem tido algum papel de... a nível da violência ou a nível do crime de violência, ou seja, em que âmbito for, a APAV é sem dúvida uma referência nacional que toda a gente conhece. Sim, até que a longa existência permite também, não é? As pessoas comecem a conhecer a APAV que já uma... organização, é um serviço que acompanha as pessoas há muitos anos. Sempre que se ouve de falar de Violência... a APAV é o primeiro nome, e isso é de facto uma vantagem. Claro que isso se deve à divulgação que tem sido feita.

E. – E tem conhecimento de algum projeto ou alguma campanha que agora?

e. – As campanhas de contra a violência... Possivelmente haverá outras, eu estou aqui pouco tempo e não estou dentro do assunto.

E. – Sim, sim. Pois as colegas também já me informaram que o apoio que desempenham, também têm de o articular com outros sítios, locais de trabalho, e por isso é difícil estar cá sempre.

e. – *Acena a cabeça afirmativamente.*

E. – portanto há sempre... E formações para o público em geral, faz?

e. – Eu sei que que a APAV... e isto varia de gabinete para gabinete. Sei que a APAV... pontualmente faz umas formações para a comunidade, nomeadamente, ações de sensibilização em escolas... com que frequência e duração e frequência, isso não sei responder. Mas sei que há esse molde e faz ações de sensibilização na comunidade, pois, isto é, como estava a dizer, depende um bocado de gabinete para gabinete. Nós, por exemplo, há dois meses atrás, se não me falha a memória, estivemos presentes numa feira em Quelfes, com uma banca da APAV e em que eram distribuídos folhetos para dar a conhecer os serviços do gabinete aqui em Faro, porque que a APAV, não existe apenas em Faro, não é? Existe em Portimão, Tavira, Loulé e por aí fora. Portanto, cada gabinete é responsável... ou não de ser ele próprio responsável dos serviços.

E. – Já trabalhou noutro gabinete?

e. – Não, na APAV, só neste, sim.

E. – Em termos de nível informativo, acha que a APAV devia de fazer mais palestras, mais divulgação ou acha o que tem agora é...

e. – Sim, pode ser sempre feito de outra forma, falar de uma forma generalista da APAV, é um bocado complicado, porque é como lhe digo, é isto depende de gabinete para gabinete. Há Gabinetes que são mais intrusivos e pró-ativos e há Gabinetes que são menos pró-ativos no âmbito da comunidade e fazem outro trabalho... mais de bastidor, digamos assim. Portanto, estar a dizer que a APAV, de uma forma geral, a APAV devia de fazer... não sei, talvez, é possível. Há sempre muita coisa que pode ser feita, não é? Mas lá está, viver só de voluntários não é fácil e a volatilidade das equipas, pois também não permite o trabalho de continuidade.

E. – Um dos impasses que também tem notado é a falta de recursos humanos?

e. – Sim. Falta de recursos humanos nos quadros da própria instituição, porque os recursos humanos a nível de voluntariado, há muita gente, felizmente, mas pessoas que estejam... a 100% dedicadas à APAV, tirando os gestores dos Gabinetes, não é, não há. E na sede...

E. – Toda a informação que a APAV lança para a comunidade tem contexto. Ou é contexto escola ou é uma associação que pede alguma formação, isto na sua opinião, será que devia de haver formações para o público em geral, fora do âmbito escolar e fora do associativismo?

e. – Sim, é sempre importante. Agora... ter é que ser pensado de que forma isso é feito e qual é o enquadramento que é dado, não é? Porque é muita informação que é importante forma chegar às pessoas, mas que também é importante pensar de que forma chegam, não é simplesmente...

E. – Atribuir informação... descarregar...

e. – Sim...

E. – Já participou nalguma formação na APAV?

e. – Enquanto formadora, não.

E. – E enquanto participante, tem feito alguma contribuição em algum tipo de formação?

e. – As formações que tenho feito na APAV são a nível interno são para os voluntários, não sei se isso responde à questão.

E. – Sim. É mesmo perceber. E, em termos de formações internas, há algumas formações que decorrem durante o ano, tem necessidade mais formação?

e. – Eu pessoalmente não sinto muita falta, mas não dizendo com isto que não é importante ter formação, não é? Agora também é uma questão de disponibilidade que não queria mais para...

E. – Tem, tem conhecimento de algum protocolo está entre a APAV e a universidade, ou a APAV e as escolas?

e. – Entre a universidade, não sei, é possível que haja alguma coisa... lá está uma vez estamos a falar da APAV a nível nacional ou de gabinete para gabinete, pois cada gabinete tem alguma autonomia para dentro para a comunidade envolvente, também para fazer a sua atuação.

E. – Mas este gabinete de faro, tem algum...

e. – Penso que... com a universidade... não sei, de todo, com as escolas acho que, mas não tenho a certeza de que haverá algum protocolo. Nomeadamente, as ações de sensibilização que e APAV faz pontualmente... quando é... pedido.

E. – E em termos da presença do gabinete, de faro, tenho dado algum crescimento de vítima que têm vindo ao gabinete ao longo dos anos.

e. – É possível, é possível que tenha havido, pegando na questão da maior informação, mais denúncias havendo mais denúncias, haverá mais pedidos de apoio. A esse nível é possível que sim... mas isto é tudo... na minha opinião.

E. – Nesse número que tem crescido, o gabinete de Faro tenho tido algum impacto na redução dessas mesmas vítimas, tem assim alguma resposta?

e. – Sim, os utentes são sempre encaminhados, não é? Esses numa fase posterior ao primeiro pedido de apoio, se eles não nos contactam, nós próprios contactamos para saber que forma foi resolvida a situação e o estado em que está. Até para nos precavermos a nós, de entre os Gabinetes e técnicos de que aquela pessoa está em segurança. Isto está mais ligado a crimes de violência doméstica, então é sempre feita essa monitorização e esse *follow-up* dos casos. Muitas vezes até nem nos chegam presencialmente, são por telefone, mas mesmo assim nós fazemos questão de... passado algum tempo saber como estão os casos.

E. – E se por acaso não conseguirem entrar em contato com a vítima, continuam a insistir?

e. – São feitos alguns contactos dependentes da situação, depois... se... se for pertinente fazer alguma visita domiciliária ou contactar a GNR para acompanhar a visita é muito caso a caso...

E. – Sim... Na violência doméstica, à tipologia e à vitimização, tem notado muito a vitimização primária ou secundária, e tudo mais nas próprias vítimas?

e. – vitimização primária ou secundária, refere-se aos filhos?

E. – Não, refere-se a ela estar a reviver a situação, novamente.

e. – Ah, ok, a repetição do padrão relacional violento. Sim, isto também é um bocado de livro, porque dizem os estudos que, uma relação amorosa violenta tem antecedentes, ou tenham sido vividos na primeira pessoa e a vítima reproduz o relacionamento anterior, numa

nova relação violenta ou então, foi também uma mulher ou um homem que viveu padrão relacional violento dos pais, foram eles também vítimas secundárias. E a pergunta é... se há um número maior de primários ou secundários?

E. – Se tem visto o tipo de comportamento perpetuar. Nos casos que tem lidado tem visto essa violência sempre presente?

e. – Sim, na maioria sim, reproduz, não é trabalhada quando há uma terminar a primeira relação violenta, depois engajam numa outra relação violenta e não vou trabalhar as competências para impedir que isso volte... esse padrão.

E. – Nos tipos de violência qual é o mais usual aqui no gabinete?

e. – O apoio psicológico e o encaminhamento, a casa abrigo ou apoio jurídico, Segurança Social... ou mesmo orientação, porque as pessoas não sabem o que hão de fazer... um também plano de emergência. Trabalhamos muito a base do plano de emergência, no caso das mulheres é mais frequente, se temos uma mulher casada com marido violento não vamos dizer: “faça queixa amanhã”, não é? Para ela apresentar queixa, tem de ser planeado todo... um plano de emergência, não é? Para que ela tenha segurança, para que possa apresentar queixa, nomeadamente, se a intenção for sair de casa, ter um saco preparado, etc., por aí fora...

E. – E para que tipo de vocês medidas costumam dar, por exemplo, para aquelas pessoas que perante um ato de violência fizeram queixa e, depois, instinto maior voltar para casa, já têm tido esse tipo de casos?

e. – Isso tem de ser avaliado, não é? Se estamos perante um indivíduo que é potencial homicida e, que já verbalizou muitas vezes a casa a ameaça de morte... tem de ser ponderada e talvez e, muito provavelmente, aquela pessoa é aconselhada a regressar ou não a casa, fica integrada no centro de acolhimento de emergência até ser encontrada uma resposta da casa abrigo, esse será cenário ideal. Não sendo possível encontrar respostas ou junto de amigos ou familiares, ou se ela própria ainda se sente em segurança em casa, mesmo apresentação de uma queixa crime para com o agressor com quem coabita... pois as pessoas são livres de decidir, a APAV fica sempre sobre aviso, no outro dia contactar.

E. – Fazer sempre o seguimento do caso.

e. – Sim do caso.

E. – Quais são as dificuldades que mais sente no desempenho da sua função?

e. – O facto de as equipas não serem... não serem equipas fixas de sempre é fácil trabalhar com pessoas novas estar sempre a mudar de equipam, não é? Às vezes encontrar horários conciliáveis para todos para conseguirmos garantir abertura do equipamento todos os dias gabinete. Pois... falta de respostas em situações de emergência... Mas isso não é um problema da APAV é problema social.

E. – Acha que a APAV poderia ter mais presença e fazer pressão para que haja essas mesmas respostas.

e. – Sim, de alguma forma a APAV é o rosto de violência em Portugal, não é? Se, calhar algumas situações, jogar a esse nível, fossem criados mais centros de emergência, que fossem criados não só para mulheres como para homens, que uma política de violência doméstica para com idosos, fosse um bocadinho diferente, nomeadamente as respostas... porque a população idosa tendencialmente está a aumentar e... a violência doméstica contra esta população também aumenta e não há muitas respostas. E os lares não são, muitas vezes, a resposta social ideal para uma situação de violência doméstica para com um idoso.

E. – Pois, de momento resposta que mais é empregue é essa.

e. – Ou essa ou a casa abrigo.

E. – Sim, nesse tipo de dificuldades e agora, o contrário, quais são as vantagens que encontra no desempenho da função?

e. – Pronto a APAV é mais uma vez o rosto da violência, portanto essa parte da credibilidade e da confiança para com o utente que chega nós já está de alguma forma ultrapassada, essa barreira não é? Essa de nós de termos de dizer que: “somos uma instituição que trabalha com a violência doméstica, ou com a violência em geral ou crime geral já há muitos anos...” Não, por que até são as pessoas que vêm até nós, portanto já conhecem a APAV, e têm uma referência ou pelo menos ao sentimento de confiança com a APAV. E, portanto, todo o trabalho que tem sido feito publicitário ao longo destes anos em promover a paz como sendo uma referência no apoio à violência, em contexto de proximidade e de confidencialidade máxima, isso traz às pessoas, um momento de tranquilidade, confiança e empatia com o projeto e com a APAV em si. Isso é sem dúvida uma mais-valia e o facto de a APAV estar espalhada a nível nacional por Gabinetes, não ser um serviço centralizado que só exista em Lisboa ou no

Porto. Está distribuída a nível nacional todas as zonas e conseguindo ter uma atuação que se aproxime da comunidade, que é isso que se pretende também, não é?

E. – Sim, nessas vantagens que referiu, para si pessoalmente, o que é bom para trabalhar si aqui na a APAV?

e. – O contacto com utentes e a possibilidade fazer a diferença nalgum momento das pessoas que nos procuram...

E. – Em termos de dar mais informação de formar comunidade em relação à violência doméstica mesmo ao crime alguma vez, pensou em algum projeto que pudesse ou que gostasse, implementar no gabinete de Faro?

e. – Não, não porque não tenho disponibilidade.

E. – Já alguma vez pensou em alguma coisa que gostasse de ver cá ou que gostasse de fazer, que fosse diferente e pudesse a vir enriquecer o gabinete de Faro?

e. – Sim, temos sempre alguns projetos na gaveta, não é? Mas nunca... são postos em prática porque, no meu caso, porque não tenho mesmo tempo. Estou dedicada a outras coisas e então é uma perninha que venho aqui fazer.

E. – Se houvesse mais recursos humanos talvez conseguisse implementar um projeto?

e. – Sim... talvez... é uma possibilidade...

E. – Em termos de voluntariado, acha que há alguma forma que se possa atrair mais voluntários?

e. – Sim, mas também pode ser traiçoeiro... porque... vejamos estar na a APAV, num gabinete, não é a mesma coisa que ser voluntários no Banco Alimentar. Além de termos que ter um perfil, para isso, não é? E nem toda a gente tem... Tem que haver compromisso de ética e de confidencialidade muito diferente e de atuação para com as pessoas muito diferente que temos, se calhar, em contexto num Banco Alimentar ou ações assim mais de rua. E, por isso digo, a volatilidade das equipas e, muitas vezes, pode ser uma vantagem, eu não vejo como sendo uma vantagem pela questão da problemática que é trabalhada aqui, porque há processos...

E. – Convém de ser a mesma pessoa a acompanhar, não é?

e. – Além de ser a mesma pessoa... cria-se um... mesmo pela confidencialidade. Agora vem um voluntário e depois daqui a um mês vem outro, quer dizer...

E. – A pessoa perde também o voto de confiança, não é?

e. – Sim, não acho que seja uma vantagem, o gabinete de ter constantemente muitas pessoas diferentes, por isso, é que muitas casas abrigo, a sua maioria, a nível nacional não recebem voluntários. E estagiários é muito complicado, porque equipas têm de ser equipas fixas e equipas que estejam sempre a mudar. E o funcionamento das casas abrigo, como o funcionamento de Gabinetes de apoio a vítimas, não representa nenhuma vantagem.

E. – Aqui no GAV quais são os pontos mais fortes? Na sua opinião.

e. – A equipa, apesar de voluntários, é uma equipa bastante coesa, de alguma forma, os voluntários que aqui estão, já estão há algum tempo. As instalações foi uma mudança fantástica, como digo, estávamos no Governo Civil ali em baixo... era... todo o equipamento era quase maior do que esta sala (*risos*), não tínhamos propriamente grande... grande... Como é que se diz...

E. – Privacidade...

e. – Privacidade sim, porque era um serviço público, não é? Toda a gente entrava e saía, e o gabinete estava ali, qualquer pessoa podia ser vista a entrar e a sair. Vantagens... o facto de estamos na capital de distrito, Faro, não é? E, necessariamente tem de haver este serviço destes na cidade de Faro e, pois claro, o resto das parcerias que há... as forças policiais, etc... e por aí fora.

E. – Já pensou em mudar alguma coisa e se já pensou em mudar, ou fazer alguma mudança, o que é que mudaria?

e. – Como e em quê?

E. – No que quisesse. Em relação à APAV ou em relação ao gabinete.

e. – Eu nunca refleti muito o sobre isso, pois não sei...

E. – Se calhar refletiu é porque está contente com as medidas que tem estado a trabalhar...

e. – Não, olha, não, comunicação interna, na empresa, a forma de comunicar internamente, às vezes nem sempre é melhor, pode ser isso.

E. – **Trabalham muito com *e-mail*, é?**

e. – Sim, mail, *fax*, *fax* já nem tanto, isso era mais antigamente, agora é mais *e-mail*, telefones, mas nem sempre...

E. – **Funciona muito bem... E, pronto, está, muito obrigada.**

e. – De nada, espero que tenha sido útil. (*risos*).

E. – **E foi (*risos*).**

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 4

Duração da entrevista: 55:51

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

. . . . – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – **Fale-me do seu percurso académico, o que estudou?**

e. – Psicologia clínica em Loulé, licenciatura, pré-Bolonha, 5 anos, no INUAF.

E. – **E depois quando saiu... quando decidiu voluntariar na APAV?**

e. – Eu já estava como voluntária na APAV, comecei como voluntária logo no meu segundo ano de universidade.

E. – **E depois continuou lá.**

e. – Continuei sempre, no primeiro ano, foi quando abriu o gabinete de Albufeira e o gestor de Albufeira, que é o Mário, na altura precisava de voluntários, conhecia a professora e perguntou se havia a possibilidade de convidar alguns alunos. Assim foi, ela perguntou e foi assim que uns quantos deram o seu nome, como eu lhe digo, fui selecionada na segunda fornada No ano a seguir, no outro ano a seguir, ela perguntou quem continuava a estar interessado e eu disse que continuava interessada e aí fui selecionada para Albufeira. Estive como voluntária em Albufeira um ano e depois passado um ano, como havia uma vaga em Faro, eu como estava em Faro, dava-me mais jeito e passaram-me. Ou seja, vai fazer este ano, já fez 14 anos. (*risos*)

E. – **14 anos? Pensava que era menos, o tempo passa... Chegou a ter uma formação técnica?**

e. – Tive de fazer, tive de fazer, foi logo no primeiro ano, tive de ter a formação técnica e fiz logo, dei entrada na formação inicial da APAV, depois era tudo manual e depois de

informatizado voltei a fazer tudo outra vez. (*risos*) E depois quando foi tudo ligado a nacional, voltei outra vez.

E. – Quando mudou do GAV de Albufeira para o GAV de Faro teve que fazer novamente a formação, não? Não precisou?

e. – Não, não, não, já tinha feito, já tinha feito, havia um ano já... já estava tudo feito, foi só passar de um para o outro.

E. – E quando passou de um para o outro, quando começou a desempenhar lá as funções, desempenhava sozinha ou...

e. – Não, não, nenhum voluntário começa sozinho, nem pensar. As pessoas voluntárias em primeiro... pelos menos seis meses, mais ou menos, tem de ser acompanhado e mesmo de alguém, normalmente. Quando fui para lá, já tinha um ano de experiência, já não precisava de maneira nenhuma.

E. – E dentro da APAV já desempenhou outras funções?

e. – Isto pronto, quando comecei fui voluntária, fui técnica, mas voluntária, depois como lhe disse estava na Universidade, na altura fiz o meu estágio curricular na APAV, comecei por fazer um estágio noutra instituição, mas aquilo não correu muito bem e eu pedi para ser transferida para a APAV. Então eu fiz o meu estágio curricular, foi feito na APAV depois a monografia também, foi feito lá, o estudo foi mesmo na população da APAV e depois, portanto agora sou técnica e sou psicóloga e coordenadora de estágios. E formadora, às vezes quando faz falta.

E. – O seu trabalho depende de mais algum colega ou trabalha independentemente?

e. – Pois já são muitos anos, ou seja, eu muito diretamente com a gestora, sou aquela que trabalha mais diretamente com a gestora. Normalmente, como sou mais de nível de... uma luz, estava só de manhã, uma vez por semana, e normalmente tenho apoios psicológicos. Tenho sempre uma colega que pronto que trata da parte mais administrativa e burocrática, que abre o processo, atualiza os processos, mas se não tiver apoios psicológicos também o faço, não é? Não é por aí.

E. – Que recursos é que disponibilizam aos voluntários? Há outras...

e. – Ao longo de todo o ano, há sempre formações novas, há sempre formações novas que são por exemplo, poder ser, de avaliação psicológica, pode ser... há sempre novos módulos, sem ser a formação inicial.

E. – Sim, sim.

e. – Essa é dada no início e depois do técnico, já sendo técnico, pois há todo o ano uma série de formações, pelo menos umas três ou quatro.

E. – E acha suficiente? Ou acha necessidade de mais formação?

e. – Não, todos os anos vem um inquérito a perguntar por novas formações ou de sugestões de novas formações e todos os Gabinetes sugerem sempre qualquer coisa e normalmente é sempre bem aceite essas sugestões. E depois tenta-se, se não for no ano a seguir, será no outro, depois que haja essas formações.

E. – Nunca sentiu necessidade de mais formação noutra área? Que fosse complementar a sua?

e. – Ah sim, isto nunca para, quer dizer, agora até paro um bocadinho, isto que da crise, as formações custam dinheiro, pronto, eu tenho tirado... avaliação psicológica e clínica, neuropsicologia, pois, eu tirei várias coisas, várias pós-graduações, e de vez em quando tiro formações, para ver o que é que há de novo. Isto fora da APAV....

E. – E dentro da APAV há alguma formação financiada ou alguma ajuda de financiamento de formação dos técnicos?

e. – Não, não, é gratuita, a formação é gratuita, é dada em vários módulos e em vários dias, pronto quer dizer se houvesse, se for necessário deslocar ao local a deslocação é paga. E, normalmente, de três ou em cinco anos, mais ou menos, há um encontro de nacional de voluntários, também é uma situação muito engraçada que conhecemos os voluntários do país. Então são dois ou três dias, conforme o programa e em que há mesmo formações novas, muita informação nova para os voluntários, também de forma gratuita. E vai haver agora em janeiro, não, foi agora, foi agora, no princípio de dezembro, eu não fui porque já fui a três (*risos*). Não, me dava jeito ir agora, pois como já disse, já estive em três encontros, senão é uma situação engraçada, estes encontros são sempre muito bons, a rede de voluntários a nível nacional é uma troca de ideias, de experiências muito boas e facultam mesmo, os *workshops*, há ali muita coisa também, muita coisa boa. (*risos*).

E. – Ainda bem, assim mantêm o conhecimento atualizado e tudo mais.

e. – Sim, de qualquer maneira, pronto, o técnico mais velho, eu pelo menos trabalho assim, nós estamos sempre ali que qualquer coisa, sabem muito bem que se precisarem, basta dar-nos um telefonema, no que for necessário, a nível da psicologia, por exemplo, eu, como a minha formação é psicologia, os voluntários da área psicologia, se precisarem de qualquer coisa, uma pergunta ou mesmo às vezes... eu gosto de às vezes, este tempo é que não tenho lá, agora não tenho tido voluntários da minha área, mas normalmente, até organizo, uma vez por mês, reuniões com os psicólogos e discutimos os casos que estamos a apoiar, que encaminhamento que devemos fazer e o que é necessário. Nunca o voluntário está sozinho, percebe? De maneira nenhuma, primamos sempre por isso.

E. – Exatamente. E há encaminhamento... (corte de pergunta)

e. – ... e a vítima também nunca está sozinha, a vítima sabe que embora esteja, foi aberto o processo com aquele técnico e tem psicólogo, mas sabe que pode ir a qualquer dia e qualquer que seja o técnico que a atenda que está apto para responder e para tirar as dúvidas que precisar e para ajudá-la.

E. – Pois a sua colega, pronto, já me tinha dito, não é por um técnico que costuma estar sempre, por exemplo, às terças-feiras, se o tempo fosse à quarta-feira não... claro, teria ajuda na mesma.

e. – Pois, o intuito é ajudar, sempre.

E. – E há encaminhamento desses processos dos voluntários?

e. – Sim, há acompanhamento, mesmo agora há ligação nacional, por *internet*, é automático, os processos são logo introduzidos e são logo automáticos, introduzidos nas bases de dados, mas mesmo em Lisboa há supervisão, há isso tudo que é necessário.

E. – E que tipo de acompanhamento... (corte de pergunta)

e. – ... além de haver supervisão do nosso gabinete, também há supervisão nacional e introdução nas estatísticas, que isto tudo conta para as estatísticas.

E. – Sim, também é a estatística que também vai mostrar o bom resultado que têm feito.

e. – Exatamente e para alguma coisa, a estatística serve de referência a nível nacional.

E. – Por acaso tive acesso ao relatório que lançaram o ano passado, e pronto agora estava à espera que lançassem o de 2015, pois no final, se bem que isso apenas deve sair lá para março, acho eu.

e. – Sim, mais ou menos. Mas o primeiro semestre de 2015 já está disponível. É feito de três em três meses... e...

E. – Há o lançamento de dados, não é?

e. – Exatamente.

E. – E que tipo de encaminhamento é que um voluntário pode fazer?

e. – Depende da área de formação do voluntário, normalmente, um técnico de atendimento à pessoa, é que aquele que recebe a pessoa e dá o encaminhamento geral, ouve as pessoas e encaminha para o que for necessário. Pronto, por exemplo, se for necessário pedir um apoio social, um apoio jurídico, se for necessário ir à Polícia apresentar queixa, se for necessário ir ao hospital, o que for necessário, pronto. Há toda uma série de acompanhamentos que fazemos perfeitamente, podemos até fazer aconselhamentos: “olhe, tem de fazer isto, de fazer aquilo, os passos todos, quais são os passos necessários para fazer para a pessoa se defender. Se, por exemplo, for um caso para ir para uma casa abrigo, pois nós explicamos tudo, fazemos logo a avaliação do risco de perigo e depois dizemos logo: “é esta situação assim, é este nível de perigo o que aconselhamos será realmente acolhimento numa casa abrigo, se a pessoa estiver de acordo, abrimos o processo para acolhimento, há um relatório que é feito, o contacto para acolher aquela pessoa, aquela família, isso tudo é o técnico que faz. Depois há o psicólogo que faz o apoio psicológico.

E. – Depois o jurista... e assim, sucessivamente.

e. – O jurista faz o acompanhamento jurídico, mas não faz o processo, é só representação jurídica, percebe?

E. – Só faculta a informação.

e. – É só para dar informação, sim, ver o que tem de fazer, quais são os seus direitos que tem direito, e o que é que deve, os passos que fazer. Não nomeamos advogados, é apenas informação para aconselhar a vítima.

E. – E, se por acaso a vítima precisasse teriam contactos para facultar?

e. – Não, não, nós nunca facultamos contactos nenhuns, de maneira nenhuma, dizemos à pessoa para ir à Segurança Social e pedir apoio jurídico para ver se tem, e se não pois, terá que procurar se conhece um advogado, não estamos autorizados a fazer encaminhamentos pessoais. Pois, nem de médicos, nem de advogados, não podemos fazer nada disso.

E. – Até é melhor, assim ficam à margem de favoritismos. E diga-me uma coisa, para acompanhamentos específicos, uma vítima que precisasse de outro tipo de acompanhamento exterior, sei que a APAV funciona com algumas parcerias.

e. – As nossas parcerias, como eu digo muitas das vezes, mesmo aqui a minha gestora diz que sou uma “daquelas que bate à porta de quem pode”, tem de ser mesmo, quando há uma pessoa com uma família que precise de ajuda, uma ajuda pode ser desde de fraldas para bebé, desde de uma garrafa de gás, mas também pode ser, por exemplo, um jantar para esta noite. E nós temos de ir bater às portas, é do Banco Alimentar, para encaminhar aquela família para ser introduzida no Banco Alimentar para ter direito logo às refeições para serem garantidas, à Cruz Vermelha, alimentação e também para calçar, mas também pode ser para pagar uma conta da luz que já está mesmo atrasada, ou seja, vamos desde das Cáritas à AMI, vamos desde da ação da câmara municipal, vamos bater a todas as portas. Vamos à EDP pedir a possibilidade de repartir aquilo em tranches, ver qual é a possibilidade de resolver aquela situação, mas é como lhe digo, conforme as situações.

E. – Sim.

e. – E pronto, parcerias nós trabalhamos, e pronto, isto a APAV, conseguiu ter um nome que é conhecido e que é reconhecido o que faz com que realmente os nossos pedidos sejam bem-encarados.

E. – Sim, são de valor.

e. – Para toda a gente e para todos os dias, há um grau de confiança de que encaminhamos, é porque foi selecionado e tem mesmo necessidade, há esse grau de confiança e faz com que trabalhemos bem em equipa e em parceria.

E. – Nestes catorze anos que trabalha como voluntária na APAV, como tem sido o desenvolvimento da APAV ao longo desses anos? Tem ganhado mais presença?

e. – Depende das fases, de causa ter sido, maior, quando entrei as leis contra a violência doméstica era praticamente entre marido e mulher mais nada e, agora, já temos também a familiar, lutámos imenso pelo reconhecimento das condições da violência no namoro que já foi reconhecido, pelas situações de casais homossexuais que já foi reconhecido e, isto tudo, foram batalhas que a APAV teve e que se ganhou e que se conseguiu, que englobou-se. As diferenças que vejo nos voluntários, sobretudo gosto muito de trabalhar com os seniores, esses entraram agora, esses voluntários antes não havia, tinha-se que ser mesmo um voluntário com estudos e que realmente, fosse com nível universitário. Mas, neste momento, pessoalmente, acho os que entram não consigo ver no voluntário a garra e a responsabilidade, acho que há ali uma imaturidade, o de não perceberem que em mexerem com vidas tem responsabilidade, que as pessoas ficam a conhecer vão criar confiança. Eu não consigo ver nestas jovens, não é por mal, mas... é que tal coisa, o Bolonha fez isto, esta divisão agora... é as licenciaturas e depois é os Mestrados e, pois, quer dizer, há aqui esta lacuna, não têm ainda e depois são só três anos, é um estágio, mas não é um estágio completo, depois vão para o mestrado, depois vão para outra área. Pois há aqui, uma imaturidade, pessoalmente eu acho. Criou-se hipótese e eu acho uma coisa boa, são os voluntários a nível sénior, que são pessoas reformadas que estão em casa e que por deficiências físicas não que podem trabalhar... ou qualquer coisa e estão ali. Essas já são mais maduras, claro que não vão fazer os acompanhamentos específicos, mas estão ali e fazem falta, por acaso sim. A disponibilidade é mais responsável.

E. – Aqui no GAV de Faro existe algum voluntário sénior?

e. – Temos sim, temos mais do que um.

E. – E que tipo de acompanhamento fazem?

e. – É o geral.

E. – É o geral. Fazem o atendimento de chamadas, desde que batam à porta.

e. – Sim, atendem as pessoas, tratam dos papéis...

E. – E, certa forma, encaminham, não é?

e. – Fazem os encaminhamentos, ajudam a fazer os contactos, fazer os relatórios, nós que estamos ali há mais tempo, não deixamos ninguém sozinho, trabalhamos tudo em equipa e pronto (risos).

E. – De certa forma é bom, não só a pessoa ativa e é muito digno e é valorizado, de certa forma... contribuir.

e. – Exato, é isso sim, em vez de estarem ali num canto em caso a fazerem *crochet*, estão ali a dar o tempo delas de uma forma muito madura e valorizar. E, é valorizado e fazem-nos falta.

E. – Sim, imagino que sim, pois eu tenho falo com os colegas e tenho notado muito a falta de recursos humanos, além dos recursos económico, fazem falta, e meios monetários para conseguirem ajudar mais famílias, temos visto ...

e. – ... recursos humanos, sim, cada vez mais temos dificuldade de..., por exemplo, lembro-me perfeitamente que íamos a sessões, as universidades convidavam-nos para ir lá e apresentar a APAV e o projeto APAV para fazer, e no final, iam quatro, cinco, seis estudantes perguntar onde era e como é que era e isso tudo e, neste momento não, vamos lá e pronto, não...

E. – Não há voluntários.

e. – Não há esse tipo de interesse, mas seja de qualquer maneira foi como lhe disse, este ensino de pós-Bolonha, fez esta diminuição do... pronto, vê-se que as pressões deles são diferentes, querem acabar a licenciatura e depois é o mestrado e isto e aquilo e andam ali atrapalhados na vida deles e não digo o contrário e pronto. Há ali muita área e muita imaturidade, como por exemplo, jovens que, em primeiro, começam num curso e depois afinal já vão para outro e depois no mestrado mudam, e depois pronto. Não é por nada, mas não encontrei, é difícil, foram aqueles cinco anos para fazer e é a tal coisa, cada época é uma época.

E. – E como é que sente a presença da APAV?

e. – A APAV, sim, foi ganhando em termos de respeitabilidade de imagem e de confiança, sim.

E. – Cada vez mais forte essa imagem?

e. – Sim, sim. Há uma coisa que eu tenho pena, a nível de violência doméstica, nós tratarmos vítimas de crime, substancialmente não posso negar que 90% dos nossos casos seja de violência doméstica, embora, agora aqui é que está a grande diferença, por exemplo, desde dessa situação de crime e de há dois anos para cá, nós temos muitas situações de violência doméstica, mas temos muitas situações, por exemplo de pedidos de ajuda social, de alimentação, de pagar as contas que a conta da luz e da água está atrasada, porque não

conseguem... E aparecem-nos, que é uma coisa que nos permite perfeitamente ver, que eu estou lá há mais tempo, não é? Vítimas que nós tivemos que reconstruíram o plano de vida e que avançaram e que agora estão e que nos vêm pedir ajuda, percebe? A referência continuou para aquelas mulheres então quando elas têm um problema é cá quem vêm bater à porta, somos nós, porque elas já estiveram lá e nós ajudámos a resolver o problema e então elas vão bater à porta agora, cada um com as suas dificuldades, disto e daquilo, pronto situações sociais que temos neste momento estamos com muitas situações sociais, a nível dos idosos, a nível das crianças, pronto, também temos muito disso agora.

E. – E a comunidade, como é que lhe parece? Parece mais informada agora, qual é a sua opinião?

e. – Os movimentos e a informação têm vinculado na população o que faz com que hoje em dia, não somos vistos como alguém do género que “agora, vais te meter na minha vida e que tens a ver com isso?!” Há um tempo atrás nós ouvíamos isso, já faz parte é normal, entre marido e mulher, ninguém tem nada a ver, ou seja, todas as campanhas, nisso as campanhas foram cruciais, foram ótimas e estão a fazer mudar a mentalidade. Cada vez mais temos a população que pergunta porque ouve, chama, porque suspeita e lança o alerta. A população cada vez mais não vira as costas, está a perceber?

E. – Sim, sim.

e. – “Não é a minha vida e não quero saber!” Nisso as campanhas, têm sido espetaculares. Acho que cada vez mais, tínhamos situações e que toda a gente sabia, mas depois ouvíamos “então é um crime público? Não, não, não quero problemas e não quero chatices. Ao qual dizíamos, não, pode denunciar, não precisa de dar o nome: “ai não, que depois vão saber e depois o que vão dizer os vizinhos...” E, pronto, já não, já há algo deste género “tenho um vizinho assim, conheço alguém, o que é que eu faço, como é que eu posso fazer, como é que devo agir?” Percebe?

E. – Sim.

e. – As campanhas têm sido espetaculares.

E. – Então estas campanhas não só de sensibilização, têm servido para educar a população.

e. – Muito, muito.

E. – Então sendo assim há estas campanhas têm resultado bem na educação da comunidade, sim?

e. – Exatamente. Sim, sim, não tenho dúvida nenhuma que as campanhas funcionam, funcionam muito bem na comunidade. E o problema, já agora, tenho problemas é a nível, que eu digo que é uma das coisas que nós já lutamos há vários anos, já vai sendo, mas ainda há muita dificuldade, por exemplo, é na dos jovens. As campanhas dos jovens não porque, os jovens, como eu digo, são bombardeados com a vida cor-de-rosa do ideal que é o amor, e a associação, por exemplo, que é o amor que não pode ser dissociado do ciúme. “E se não tens ciúmes, e tens que me mostrar o ciúme” e que leva a excessos, a comportamentos e que são aceites pelos jovens.

E. – Então seria benéfico umas campanhas mais direcionadas aos problemas dos jovens.

e. – Os jovens, sim, porque é aí que não tenho dúvida nenhuma, que é aí que tudo começa, é nos jovens. E como antes, um agressor era o homem, esta camada mais jovem a mulher tão ou mais agressiva que o homem, nós temos raparigas que controlam os telemóveis permitem que se controlem os *facebooks*, esta facilidade de comunicação entre os jovens, fez aumentar também esta necessidade de controlo e muito nas raparigas.

E. – Sim, exatamente...

e. – E muito nas raparigas. Já agora era só um aparte...

E. – Não, este aparte é muito bom, porque de certa maneira serve para compreender como é que tem sido a comunidade que tem trabalhado, como é que, quais são as necessidades, o que é que vê.

e. – Mas é verdade, porque antes tínhamos raparigas com raparigas e eram ali mais elas entre elas e pronto, sonhavam com príncipe encantado com o cavalo branco, quase, não é? E agora é diferente, não, os movimentos feministas funcionaram otimamente, o que fez com que a mulher se abrisse para a sociedade, ótimo, sou a favor 100%, mas fez com que elas, e talvez haja essa insegurança, felizmente com a mãe que sou, além de psicóloga, sou mãe a mensagem que é transmitida aos nossos jovens é muito sexuada, é muito da imagem da mulher que domina e para dominar tem de haver um dominado, e o desgraçado do homem é dominado. Depois, é tudo por exageros e depois há essa necessidade como eu digo de oiçam as músicas o que se ouve por aí, é que “eu sou a tua escrava... tens de me provar... e vais ser minha... e és

meu... e és minha” os possessivos todos muito nítidos, e dá-me urticária (*risos*). Esta palavra “minha” tem muito peso.

E. – Sim, sim, a possessividade.

e. – Não têm noção, mas “és minha” não “és minha, nada”, não é de ninguém, isto não é um *bibelot*.

E. – Exatamente, há aquela necessidade de posse.

e. – E as raparigas têm muito, “tu és meu, tu tens que de ser meu” e há aquela coisa de “tu és só meu”, domínio, ultrapassam-se fronteiras que são tidas como normais. E é complicado trabalhar com eles, porque eles tomam aquilo como “é assim!”. Há uma associação de “meu”, palavra “meu” e “minha” e do ciúme tudo junto com o amor. Não o “meu”, o “minha” e o “seu”, e há isto desta construção cognitiva que é feita neles e que as mensagens que lhes são dadas vão de encontro a isso, e que é muito difícil trabalhar e desmistificar isto.

E. – E será que essa necessidade de controlo não vê a facilidade que há com as novas tecnologias, *facebooks, twitters, mail, telemóvel, skypes* e tudo mais, a vontade de olhar para o lado?

e. – Não tenha dúvida nenhuma.

E. – É que antes, havia o respeito da relação pela relação.

e. – Pois, isso é uma coisa que acho muito é que houve a perda da relação de intimidade, toda a gente se sente valorizada por quanto mais eu exponho. Aquilo que antes seria considerada mais a minha intimidade, quanto mais eu exponho, mais sucesso tenho, mais gostam de mim, mais popular eu sou, há esta necessidade de alimentação do próprio ego, faz que haja uma quebra total nas barreiras. A intimidade não deixou de existir, o meu íntimo, o meu que é privado, eu só mostro o que eu quero, e a quem merece, quem me valoriza, não deixou de existir.

E. – O que vejo muito é a promiscuidade e o facilitismo.

e. – Já está um bocadinho, mas eu noto muito, por exemplo, essas modas, eu não vejo de maneira nenhuma, não vejo qual é a utilidade, é como eu digo, eu tenho muito trabalho e não tenho tempo para isto e qual é a necessidade de utilizar isto, houve quase uma recriminação

de que “não tens *Facebook*? Como é possível que possas viver?! Perfeitamente, eu vivi tantos anos!” (*risos*)

E. – Eu vejo essa necessidade das pessoas mais novas, mas não das pessoas mais velhas, vejo...

e. – Há, há! Aí está enganada, daí termos agora, que é muito engraçado, os jovens estão a sair do *Facebook* porque já é um campo muito dominado pelos pais. Porque os mais velhos, entraram muito numa de encontrar aquele amigo e não sei o quê. E temos muitas situações de casais, neste momento, que estavam a dar-se lindamente bem e aquilo... o reencontrar daqueles namoros de juventude e não sei o quê e está tudo ali desgraçado lá em casa. (*risos*) Tenho muitas situações dessas, que o *Facebook* fez com que se voltassem a entrar em contacto um com o outro e que, pronto, e começa-se outra vez a sonhar que se tem 18 anos e que aquilo que não foi possível na altura, vai ser possível agora e pronto! Há aqui montes de problemas mesmo a nível da estrutura familiar e de casal por causa disso.

E. – Entendo. E diga-me relação à formação para a comunidade, da APAV para a comunidade, acha que faz sentido?

e. – Sim, faz, nós fazemos muito, muitas ações de sensibilização nas escolas, trabalhamos muito nas escolas, as escolas é que nos pedem.

E. – E para a população em geral.

e. – Algumas pedem, por exemplo, as juntas de freguesia, centros de saúde e faz sentido. conseguimos trocar ali histórias de vida e experiências de vidas muito engraçadas e nota-se que a mensagem é bem-recebida.

E. – E há necessidade de mais formações desse género, acha que a população ainda tem muito para aprender?

e. – Sim, a prova é que conseguimos encher a sala, nós conseguimos ainda atrair pessoas, vêm muitas das vezes falar connosco, tirar dúvidas e perguntar e informar e mesmo qualquer *stand* onde está a APAV temos sempre bastantes pessoas a ler os nossos *flyers*, a pedir informações e os nossos contactos. A população adere bem a nós, e corre bem porque nos conhecem.

E. – O nome da APAV tem muito peso.

e. – O nome da APAV é conhecido e desperta interesse porque as pessoas não podem estar 100% a par das suas dúvidas. Temos muita gente, muitas mulheres que vivemos numa população que temos muita gente, muitas mulheres muitos homens que se viram e dizem logo assim: “não penses lá que sais daqui, perdes tudo! Os filhos, é tudo meu, eu é que trabalho, a casa é minha, e os filhos são meus e tu vais para a rua com uma mão à frente e outra atrás!” E elas acreditam que é verdade, percebe?

E. – É verdade...

e. – Esta informação de como é que se faz, que passos é que se tem de dar, são informações mais técnicas e que as pessoas não as sabem. E, pronto, precisam de ser informadas, precisam de desmistificar isto, toda a gente tem direito de modificar a sua vida, não perde os seus direitos. Não é por causa de um “até a morte nos separe” não é bem assim Os nossos Gabinetes têm, funcionam muito bem pois cada vez mais deixaram de ter vergonha e pedem ajuda e sim, eu acho que neste momento estamos quase chegando a uma estabilidade, ou seja, nos tínhamos já há uns anos atrás, mulheres já vítimas e agora ainda há, mas não em grande quantidade, percebe? Mas também tínhamos pessoas novas, continuamos a ter, mas não há assim, os mais jovens acho que agora não, vêm logo a seguir ao primeiro incidente, percebe?

E. – Sim.

e. – Antes não, era normal, é mais recente, “há um ano, estamos juntos há um ano, há seis meses, percebe, embora apareça casos de vinte e trinta anos, mas já são menos, a nível de parceiros, de casais. O que aparece mais agora é da terceira idade, os filhos. Sim, ainda mais devido à crise, há muitos idosos que estão na casa dos filhos e daí comece por haver mais casos ligados à terceira idade. Pois, agora há os filhos de trinta anos que foram buscar os pais ao lar, com a desculpa da atenção, está a perceber, situações complicadas. Realmente vítimas de violência doméstica como lhe disse é muito mais abrangente, está enquadrada na violência doméstica, mas de filhos para os pais.

E. – Sim.

e. – Temos uma população idosa e frágil que é complicado, o filho, quer dizer antes tínhamos a mulher com vergonha de dizer que o marido lhe batia, agora temos os pais que têm vergonha de dizer que os filhos lhes batem. É este sentimento de dominância que hoje como é que é: “o meu filho vive na minha casa e eu não quero sair da minha casa”.

E. – Exatamente.

e. – Os centros de acolhimento não estão preparados para pessoas idosas e a única hipótese que temos para estas pessoas é um lar, e elas pensam: “um lar? Não, nem pensar!” Está tudo preparado para uma população mais jovem e ativa, não para uma população envelhecida.

E. – Sim, também há essa preocupação. Sim, pois isso também tem a ver com a crise e a situação económica dos filhos.

e. – Temos muitos casos desses. Muitos saíram da casa dos pais e estão agora a voltar para a casa dos pais, há outros que já estavam em lares e isso tudo, e em virtude da reforma é um complemento, então vão buscá-los.

E. – Exatamente. Sim, sim.

e. – Temos estas situações, temos aqueles que saíram e agora que perderam o emprego, a casa, voltam para a casa dos pais. Situações que poderão traduzir-se em violência doméstica, mas que pronto, que é verdade que existe e encontramos estes casos agora.

E. – São outro tipo de necessidades que vão entrar em choque e resultar em agressão.

e. – Exatamente, e sentimo-nos um bocadinho presos de: “que resposta é que vamos dar aqui a isto?” São pessoas idosas, é a casa deles, mas não vão pôr o filho na rua e pronto. Nós temos casos, um filho, não há muito tempo tive um exemplo, o filho toxicod dependente, a mãe divorciada e avó acamada na casa, a casa estava em nome da mãe. Ele teve com a companheira, separaram-se e ele depois voltou para a casa da mãe, filho toxicod dependente, e uma senhora de idade acamada e agora como é, a outra senhora reformada com a sua pensãozinha limitada com que faz a sua vivinha e que, pronto, temos este filho, que grita, bate e agride às duas da manhã e que acende as luzes e que grita e que “vou-te bater” e que ameaça toda a gente e parte loiças, como é que é? Chama-se a Polícia, “tenha lá calma, vá lá dar uma volta e depois já volta para casa.” Se nós conseguirmos uma ordem judicial, sim senhor, ele vai para a rua e vai para aonde?

E. – Pois é são as soluções...

e. – Ou falta de soluções, por vezes é a Segurança Social que bate à porta, “olhe é o seu filho, você tem a responsabilidade”.

E. – Pois, de certa forma quais são os impasses que acha mais, são a nível de soluções económicas, acha mais alguns impasses que de alguma maneira dificultam o trabalho da APAV?

e. – É a dificuldade económica, mas é mais estes casos, como é que vamos resolver, como é que fazemos? A falta de respostas sociais.

E. – As respostas sociais não são suficientes.

e. – Não há ou não estão adequadas. Falta uma adequação à realidade, porque vamos lá ver uma coisa “estes homens”, sim é verdade, cada vez mais a vítima fica em casa e o agressor é que sai, mas nem todos os agressores têm para onde ir e não são encaminhados, não há um acompanhamento, falta acompanhamento. A APAV é virada para a vítima, mas aquele homem e aquele agressor sai dali e vai fazer outra vítima, percebe?

E. – Percebo, falta a solução direcionada para os agressores. Sim, também já me tinha cruzado com umas das suas colegas também me falou nisso, falta também o apoio para o agressor para deixar de ser o agressor.

e. – Deixar de agredir. A vítima, nós acompanhamos aquela vítima e ela reconstrói a sua vida e ela faz o caminho dela. E depois volta e pumba, ele não deixou de ser agressor, e se formos ver bem que acompanhamento é que ele teve? Nenhum, a fixação continua lá, aquela maneira doentia daquela pessoa continua lá, não foi trabalhado, nada foi feito.

E. – Essa é uma das dificuldades que encontra no seu trabalho? No desempenho do seu trabalho?

e. – Não do meu, porque eu trabalho com as vítimas, nós só trabalhamos com as vítimas...

E. – Sim, sim, trabalham com as vítimas, claro, mas vê essa necessidade.

e. – A verdade é que para haver a vítima tem de haver o agressor.

E. – E no desempenho das suas funções, o que é que dificulta mais? Há mais algum ponto que gostaria de salientar?

e. – Não, não. Do meu lado não me queixo, está tudo bem (risos).

E. – Sim (risos).

e. – Gosto muito de ir ao meu gabinete, gosto muito da minha gestora, gosto muito do pessoal que está lá e está tudo bem. às vezes, há dias mais pesados, há dias mais fáceis, mas pronto, isto é assim.

E. – Eu não falava tanto a nível pessoal, falava mais a nível profissional. Os impasses que sente no desempenho da função, ou seja, o que é que poderia ajudar mais para ter melhores resultados ou o que é que poderia ajudar mais um técnico da APAV, era nesse sentido.

e. – Não tenho assim... estamos apoiados, temos alguém que nos ajude, que nos oiça, há sempre. Pois não.

E. – A nível de melhorias está contente.

e. – Eu estou.

E. – E diga-me uma coisa, agora para finalizar o impacto que os Gabinetes têm a nível regional é muito presente no Algarve?

e. – No Algarve sim.

E. – Sim?

e. – Sim, nós somos a região com mais Gabinetes. O Algarve está muito bem aqui, pronto, estamos aqui, muito bem geograficamente bem colocados. Os Gabinetes do Algarve todos têm trabalho, trabalhamos e estão presentes.

E. – E o GAV de Faro? Tem dado boas respostas? Tem tido bastante impacto ao longo destes anos?

e. – Eu pessoalmente, acho que sim (*risos*). Pronto, estamos ali disponíveis, todos os dias da semana, como eu lhe disse, temos muitas pessoas que voltam outra vez para pedir ajuda porque foram ali bem-recebidas, pronto, bem encaminhadas e bem aconselhadas.

E. – Acredito que sim.

e. – São mais os elogios que as queixas (*risos*).

E. – Ainda bem (risos), a finalizar, se há algum projeto que gostaria que a APAV implementasse? Alguma ideia? Alguma ideia que pensou? De alguma formação que gostasse de implementar.

e. – Não, não tenho assim...

E. – Falo no geral. Algum projeto...

e. – Está tudo bem, nós até estamos ali bem enquadradas, a campanha ali atrás bem forte, e como lhe disse todos os anos, há pedidos a sede pede aos Gabinetes as várias sugestões e que normalmente, se forem boas serão implementadas.

E. – Alguma vez fez assim uma sugestão que visse cumprida?

e. – Sim, nas formações, sim, da minha área sim. Os testes foram adaptados, foram mais adaptados, as primeiras formações de avaliação psicológica eram muito básicas, está muito mais adaptado com casos práticos e isso tudo. Como se faz um relatório para o Tribunal ou um relatório para outra situação, para uma casa de acolhimento, essas coisas todas, não é? E outras coisas específicas também.

E. – Houve essa necessidade.

e. – Formam sugestões que foram aceites e melhoradas. Trabalhar com crianças, por exemplo, de um modelo para crianças, da avaliação do material para crianças, também essas coisas todas.

E. – Ou seja, à medida que foram sentindo essas necessidades estas também foram colmatadas, também precisavam de relatórios específicos e pronto.

e. – Exatamente.

E. – Para melhor articular os serviços de apoio social.

e. – É isso mesmo.

E. – Estou a compreender. E, pronto, é tudo da minha parte, um muito obrigada.

e. – Sim, espero que tenha gostado e que tenha servido, obrigada também (*risos*).

E. – Mais uma vez obrigada (*risos*).

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 5

Duração da entrevista: 55:46

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

. . . . – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – **Fale-me sobre o seu percurso académico, o que é estudou?**

e. – O que é que estudei? Estudei em Psicologia Clínica aqui na Universidade do Algarve, já tirei com uma certa apeteceu-me estudar e acho que fiz muito bem tinha muito tempo livre e pensei agora, porque é que não aproveito e começo a estudar e fazer... para os exames... já há bastantes anos que não estudava e foi muito interessante e muito engraçado, eu já com aquela idade, jamais me tinha passado pela cabeça estudar e pronto foi assim. E, depois entrei para aqui, para a universidade, fiz o curso, havia pessoal da mesma idade, outros muitos jovens, pronto, foi isto essencialmente, não é, foi assim...

E. – **O que é que a levou à APAV?**

e. – O que me trouxe à APAV, pronto, sítio vamos lá ver, é um para já fazem-se estágios aqui, é um sítio onde se fazem estágios, e depois tem todo um conjunto de acontecimentos, um conjunto junto de situações de trabalho com a população que tem muito a ver com o que eu gosto. É verdade que qualquer pessoa não se enquadra muito bem no papel do técnico nesta função neste, nesta APAV, é um serviço que tem muito a dar às pessoas. Para já, tem de se dar respostas práticas, *ok?* Respostas tem de ter vários níveis, aqui a pessoa vai adquirir uma série de competências, um *know-how*, se calhar no sítio nunca teria tido. Não é só psicologia, também temos as respostas sociais, também temos até a nível jurídico, “ótimo é uma maravilha”, porque eu se calhar se não estando aqui não teria tanto conhecimento de situações de apoio jurídico que, pronto, me passariam ao lado e que devem ser do conhecimento de todos nós. Eu depois... vou confessar aqui, que afinal isto até eu dantes não sabia, não sabia bem, mas faz-me bem eu saber isso sobre, porque fico mais informada, até mesmo nível de um Tribunal, eu nunca

tinha ido a um Tribunal. Acho que todos nós como cidadãos comuns devíamos de ter até esse conhecimento, porque por vezes fazemos um bicho de sete cabeças do que é um Tribunal. Eu por exemplo, nunca tinha ido, nem visto um julgamento, nada, nada. Depois de estar aqui, já fui testemunha, já fui ver, pronto já tenho outra e mesmo para informar as pessoas estou muito mais... tenho mais informação, tenho mais condições de ajudar as pessoas. Pois, aqui é um sítio as pessoas estão muito fragilizadas, eu acho que é extremamente gratificante a pessoa, muitas das vezes estão fragilizadas por falta de conhecimento, então devemos de ter algum *know-how*, algum conhecimento podemos colmatar até por vezes a situação de fragilidade simplificando e dizendo: “olhe as coisas são assim, assim, assado”, e a pessoa só com isso fica mais tranquila e tudo. Eu acho que isto aqui é três em um, é uma formação multidisciplinar, o que é muito boa e muito bom, daí que eu acho que eu acho que era um sítio ótimo para se trabalhar, porque tem vários tipos de resposta que uma pessoa não se cansa, é tanta coisa é o apoio psicológico, fazem-se visitas domiciliárias a idosos, sem ser a idosos, outras situações. E a pessoa vai para o terreno, vai fazer a sua avaliação, vai ver como estão as coisas, ver realmente quais são as necessidades daquele... Hoje trabalha-se muito com Tribunal, o Tribunal contacta connosco para fazer uma determinada visita, para um casal que se quer separar ou assim, ou que fez queixa e a nossa intervenção é valiosa. Eu acho que isso é extremamente gratificante.

E. – Sim...

e. – E aprende-se imenso assim.

E. – Sim, porque não só vê as necessidades e pode até pensar em medidas.

e. – Precisamente em medidas, e estratégias, e por vezes, só com uma visitas dessas, já aconteceu, a pessoa já até ter dado alternativas “assim e assado, porque é que não fazem assim?” Estamos a ver de fora, é o nosso objetivo e por vezes consegue-se, com pequenas estratégias até ir ...

E. – Mais elaboradas.

e. – Elaboradas e de teor muito mais jurídico, e ir à PSP e *não sei quê*, alternativas e lá se consegue dar a volta à situação e as coisas... Muitas das vezes, pronto! Por vezes, é junto das PSP's temos de ir para as forças policiais e a seguir os trâmites da justiça, pronto, que é mesmo assim, não é? E há situações muito terríveis que a pessoa tem de se ter uma capacidade de se manter em controlo, porque essas, há situações mais ou menos leves, mas há situações em que, a pessoa também tem de decidir numa altura, “é agora!” Tem de se tomar uma decisão em

que são aquelas postas de... como é que posso dizer, aquela intervenção em que do risco, não é de risco é de... de momento, são de emergência, de pessoa chegar aqui: “E não tenho para onde ir, vocês, e agora vou para casa? O meu marido acabou de fazer isto, não sei o quê, não sei quantos...” E a pessoa tem de naquele momento, num espaço de segundos, tem de arranjar um sítio para a pessoa ficar, uma resposta social, não é? São situações em que a pessoa também tem de fazer uma boa seleção e avaliação de...

E. – Do panorama que tem a arranja a melhor resposta.

e. – Precisamente. Tanto é... um apoio psicológico é um apoio psicológico e não tem nada a ver como resposta imediata de emergência, então aqui há um bocadinho de tudo, que eu acho que é muito rico. Mas não cansa, não há cansaço da nossa parte de ser sempre a mesma coisa, não, pois há outras coisas também, além dessas respostas outras coisas temos de, porque nós fazemos, nós fazemos uma intervenção primária e secundária. A primária é mesmo a de prevenção, que é muito bom, agir ao problema, mas melhor é prevenir o problema.

E. – Exatamente.

e. – Não é? Como muitas instituições, e não só, muitas leis que são aprovadas pelo governo e tudo mais, é na expectativa de prevenir, tratar os problemas de violência. Nós aqui também, a APAV também tem essa estratégia, nas escolas, estamos associados a escolas e também para idosos, fazemos ações de sensibilização sobre, mas infelizmente, o tema é mesmo da vitimização, da violência, do *bullying*, ou seja, também tratamos, é como um leque, a faixa etária é assim muito abrangente, o que é ótimo, não é? E permite-nos como, por exemplo, com jovens, pois... ter contacto com eles e perceber a dinâmica deles e até muitas das vezes, nós temos de descer ao nível deles, é tão bom. Eu aprendo e as minhas colegas também, se calhar com a minha idade poderia ter uma postura mais formal e conheci a perceber, “mas não, isto realmente, nós para tentarmos chegar a estas crianças, a estes jovens, que são extremamente... Porque a maioria das vezes quando vamos fazer ações de sensibilização, não são com jovens estruturadíssimos, com boas notas e comportamento exemplar... não, vamos fazer... é completamente para o oposto, vamos trabalhar com crianças que necessitam. Necessitam, no sentido em que não sejam piores ou melhores que os outros, tem ali as componentes todas e os recursos todos, só não foram é... explorados.

E. – Exatamente.

e. – Pronto, e eles têm uma abordagem para conosco que se calhar alguém que não esteja familiarizado com isto, fica um pouco apreensivo... e nós temos de realmente dar a volta. É um desafio, é realmente um desafio dar a volta à situação, a gente está numa sala com miúdos que querem jogar, ter uma abordagem... é de nós conseguirmos dar a volta e a captar a atenção deles, é muito interessante, isso é um desafio. E, pronto, é mais uma daquelas coisas que... a que APAV... E eu quando vim para a APAV, eu não sabia que a APAV trabalhava isso tudo, *ok?* Sabia sobre violência doméstica e até tinha ideia de que era algo muito pesado, de muito sofrimento, sofrimento, e que realmente é! Só que depois também nós, com o tempo também temos de ganhar as nossas defesas.

E. – Exatamente.

e. – Não é? não podemos ficar a sofrer porque se nós vamos estar a sofrer o suprimento da outra, não estamos a tranquilizar e não é esse o papel, não é? Portanto, e hoje vêm a descobrir que realmente, pronto, há uma série de abordagens, não é? De âmbitos de trabalho realmente muito bom e enriquecedor, para mim, a nível pessoal e profissional, a nível da própria... do conhecimento, *ok?* como disse pessoal, tem a ver com o relacionamento da equipa, relacionamento uns com os outros, interajuda que existe... o saber e claro, aperfeiçoar a técnica da própria profissão. O que é o que diz respeito psicologia, não é? Estamos aqui a ganhar competências, estamos sempre exercitar competências de escuta, de empatia, pronto, isto é experiência, não é? (*risos*)

E. – Como é um dia na APAV?

e. – Bem, um dia na APAV, isso é uma das coisas que eu acho muito engraçada, foi mais uma aprendizagem muito gira, e até tem a ver muito com os nossos feitos, da nossa maneira de ser, também por isso é que também a nossa adaptação aqui é muito importante. Um dia aqui na APAV nunca é como nós pensamos que vai ser, *ok!* Porque, hoje está calmissimo, até agora, mas fazemos várias coisas processos, um atendimento, temos de fazer um processo, se há dois atendimentos temos de fazer dois processos. E, A pessoa tem mais ou menos delineado ou se não depois daquele dia, vou fazer um processo e hoje como vou lá dou continuidade ao processo. Acontece sempre ao contrário do que se está a pensar vai ser um dia então, pode ser um dia muito calmo, que dá para fazer um processozinho e não sei o quê. Mas, entretanto, se tenho outras coisas para fazer estou à espera de as fazer naquele dia, já às dez horas estão a tocar à campainha, apareceu uma senhora o que precisa de atendimento, primeira vez já vai ser mais um processo, já vai haver uma série situações que já não vão ser feitas

porque, entretanto, é responder no momento, o que se passa no momento. Então isso dá-nos e daí costume dizer, isto aqui, não vale a pena ficarmos frustrados porque é uma coisa que, porque, por vezes, não conseguimos cumprir os nossos objetivos porque não deu, o dia, primeiro estão os utentes e dar as respostas e o encaminhamento. Daí que, não é só estar e a falar as respostas às pessoas no atendimento presencial, há também o atendimento telefónico, esse tanto um como outro, há sempre um trabalho de gabinete, porquê há um trabalho de gabinete de tudo que se fez, ou seja, tem de estar tudo organizado de forma escrita, não é?

E. – Sim.

e. – Tem de haver estatística dos casos que existem, depois trabalhamos em equipe, eu se calhar deixo uma série de coisas escritas sobre a utente que é preciso acompanhar, mas depois vem amanhã outra colega, tem de saber o que se passou, porque a pessoa até telefonou, pronto. O que digo com isto tudo é que na verdade é que há sempre um trabalho... Neste momento, eu estava ali a falar com uma utente que está a ser acompanhada, mas que precisamos de saber, nós temos de reavaliar muitas das vezes as situações, porque nunca se sabe. Uma utente vem aqui, pede ajuda e vai-se embora, não... tem de haver, é aberto um processo, tenho um meio e um fim, nós temos de chegar ao fim, para saber, seja qual for, queremos que seja o melhor. Nós damos nosso contributo, portanto é muito bom e não podemos deixar tudo em aberto, senão como é que é? Como é que as coisas aconteceram não está um bom acompanhamento, tem de haver uma responsabilização nesse sentido.

E. – Sim, as colegas já tinham informado todo o processo de início, meio e fim.

e. – ... outra coisa que gostava de dizer, um dia na APAV, é isto essencialmente, tanto se pode dar um apoio psicológico, um presencial, um apoio telefone, tentamos que a pessoa venha cá, olhos nos olhos...

E. – A dinâmica.

e. – A dinâmica é diferente, até porque muitas vezes as pessoas por vezes nem conseguem verbalizar toda a situação, tem de ser horas, já me aconteceu ter uma pessoa do Alentejo que telefonava para mim e quase que foi todo um apoio psicológico por telefone, isto porque lá no Alentejo, não há a APAV, não existe gabinete. Há uma coisa muito importante, tentar que todos os técnicos, isto é, uma responsabilidade, um compromisso e uma preocupação muito grande da parte da APAV, os responsáveis pela APAV, é que todos os técnicos tenham uma formação bastante razoável para que possam dar respostas adequadas, eficazes e à altura

das necessidades das pessoas e para isso como é eles que fazem? Com formações constantes, estamos a ser sempre avaliados, engraçado, informações, atendimento, com isto e aquilo, realmente é uma mais valia.

E. – Sim, e tem necessidade de mais formação?

e. – Tenho sempre, aliás porque, as próprias leis são sempre a mudar, agora por exemplo a lei referente à violência doméstica está a mudar eu preciso de formação. Tenho ali uma série de coisas para ler o que é importante, nós não estamos aqui para dar informações erradas? Não.

E. – Exatamente.

e. – E ainda mais nestes casos aqui, em psicologia nós estamos sempre que precisar e acho que hoje em dia em todas as áreas precisam de ser a pessoa tem de estar sempre atualizada. E como existem leis e como houve mudanças muito pertinentes na violência doméstica...

E. – E acha que a população no geral está informada sobre essas mudanças?

e. – Relativamente... o que eu acho, eu acho que elas estão informadas das coisas, que é um crime público e... isto em função das ações sensibilização, que eu e as minhas colegas, resultante do contato que temos com as pessoas e até, durante o atendimento, eu apercebo-me o que as pessoas sabem dos seus direitos, e sabem que podem fazer queixa, poderá vir coisas pontuais, por exemplo, têm receio que vá perder o filho, também acontece isso... Não estou a dizer que sabem de tudo, relativamente à violência doméstica que é um crime e que se pode fazer queixa é do conhecimento comum, as pessoas sabem. Pontualmente, poderá haver algumas lacunas de conhecimento, de informação, dos seus direitos, não digo que não, poderá haver.

E. – E acha que faria todo o sentido funcionar a APAV como instância de formação para o público em geral?

e. – É, mas de certa maneira, há um polo, a APAV tem um polo de formação, que dá formação, tanto aos técnicos como formação ao exterior, técnicos de saúde, técnicos, advogados, todo o pessoal que tem a ver com as leis, professores...

E. – E comunidade geral?

e. – No fundo é comunidade geral.

E. – Fora desses contextos escolares e tudo mais, associações...

e. – Como lhe estava a dizer dão, existem informações para técnicos específicos, *ok*, para pessoas com funções específicas na área da saúde, na área da educação, na área da jurisdição, das leis, advogados, juízes, médicos, enfermeiros, na educação, professores e até mesmo todo o pessoal que envolve escola, são feitas formações. Cá não sei se essa formação tem sido feita, temos polo de formação mesmo em Lisboa, que é para esse efeito. Já para a comunidade em geral, pois já sabe que muitas das vezes somos nós fazemos, nós os próprios Gabinetes, podemos fazer ações de sensibilização, mas também podem ser feitas ações de formação. Mas que existe um polo de formação para isso, existe. Cá não tem sido feito, não tenho conhecimento, mas como disse, a própria APAV tem um polo de formação e está acreditada pela DGERT para dar formação.

E. – E qual o impacto da nova lei face à violência doméstica? A população parece mais informada desta nova lei?

e. – Esta nova lei de quando foi considerada crime, a população parece informada?

E. – Sim, se parece informada, quais são os parâmetros de crime...

e. – Eu acho que sim, que as pessoas estão informadas sobre isso, por vezes podem não querer reconhecer.

E. – Que poderá ser...

e. – Que poderá ser o caso delas, o caso delas, mas isso já tem a ver com outro âmbito, de outras componentes envolvidas, de componentes emocionais, mas que muitas vezes, mas as pessoas sabem que a violência doméstica é crime, é um crime público... Aliás isso já é uma coisa tão implícita e é de conhecimento público, porque os *mass media* têm ajudado imenso, não é? Já há muito tempo é um tema muito falado, muito falado na televisão, nos meios de comunicação. Infelizmente ainda continua por haver situações drásticas, situações extremas, agora uma coisa é saber e outra coisa é viver a situação em casa e ter a coragem de até assumir para si própria que é vítima de crime, tomar uma decisão, que é perfeitamente compreensível. As pessoas vêm aqui e não se sentem vítimas, não é um crime e depois são informadas de que é um crime: “Era o que eu achava!” Mas é difícil de a pessoa acreditar naquilo, que aquela realidade é... de convencer-se, de verbalizar tudo, é difícil. E... quer dizer, é dito à pessoa que, muitas das vezes, que fique descansada, que este foi o primeiro passo e então dizem: “Deixe

estar que eu vou fazer queixa.” E estão muito determinados a fazer e acabam por não fazer, mas é um primeiro passo. Já vir aqui é um passo muito gigante.

E. – Acredito que sim, em todas as medidas em que nós tenhamos de fazer alguma mudança...

e. – É, por que isso é sair da zona de conforto, é estranho deixar zona de conforto, não é? Quando só temos sofrimento...

E. – Pois, mas é o que conhecem.

e. – Mas é o que conhecem e as estratégias que têm para combater esse sofrimento, já foram desenvolvidas e a pessoa está ali para se defender, até mesmo emocionalmente, para não sofrer, já sabem o que fazer, já têm respostas automáticas, e depois têm: “E como vou sair deste círculo, deste círculozinho? É mau, mas eu sei o que tenho, agora dar um passo para fora... lá para fora eu não sei me mexer, por melhor que seja. Nem sequer sei quem sou”, por vezes acontece, “não tenho forças.” Daí que seja muito importante o apoio psicológico, que não para toda a vida, mas é para quê? Para essa pessoa que está nessa confusão mental, “o que eu faço?” A pessoa sente-se pequenina outra vez, é novamente criança, tem de aprender a andar e o nosso papel é ensinar a andar, ajudar para que a pessoa se levante e comece de novo, sozinha. Porque a pessoa tem os recursos, nós não damos nada a ninguém, a pessoa tem lá os recursos, mas foram abafados por tanto tempo... a pessoa é que pensa que não os tem, estão ali em banho-maria, o que temos de fazer é com que a pessoa realmente vá utilizar novamente os seus recursos e nesse processo a pessoa vai-se: “Agora tenho de me pôr a caminho, ver isto e aquilo!” Não é fazer as coisas pela pessoa, é orientá-la e dar-lhe um sentimento de autoeficácia, afinal eu consigo, afinal eu estou a fazer, estou a procurar, afinal estou a tratar das coisas na Segurança Social, afinal já há semanas que faço as coisas com o meu filho”. Mesmo com todos os receios que implica, por vezes, ele telefona... Eu estou a falar como se fosse uma ela, mas sabe que...

E. – Sim, a maioria ...

e. – A maioria são mulheres, mas também existe... o homem como vítima.

E. – Em termos de vítimas, tem visto um aumento de vítimas, desde que trabalha aqui?

e. – *Ahm*, bem este ano, as vítimas de morte acho que foram menos. Eu noto que... a procura tem sido mais ou menos a mesma, agora... não quer dizer que haja mais vítimas, há

muitas pessoas que são vítimas e não nos procuram e são, têm todos os padrões de vitimização, vê-se, conversa-se e percebe-se, são pessoas que sabem que é crime e tudo e não nos procuram, mas muitas não têm a percepção, como lhe disse, que são vítimas, ou se têm tentam esconder e não querem acreditar, não querem ver as coisas realmente, é preferível não ver. Portanto, relativamente se eu noto que têm havido mais vítimas... não estou aqui todos os dias, mas eu penso que... as coisas têm andado ela por ela, mas isso não é um sinal para mim de que há mais ou menos vítimas, se calhar se elas viessem todas... com isto não quero dizer “ah, não!” Quem procura acho que mantem o mesmo número. Agora não varia assim muito, mas agora não quer dizer que não haja mesmo, quem é vítima pode não nos procurar, não é? Isso leva uma série de outras questões.

E. – E qual o tipo de vítimas que recebe mais o GAV?

e. – Está a referir a quê, a nível de faixa etária...?

E. – A que tipo de vítima, tipologia de crime.

e. – Ah, que tipos de crime, pois a maioria é mesmo a violência doméstica, essencialmente a psicológica... Há casos de agressões físicas, e o *stalking* que é perseguição, jovens que são perseguidas por namorados... pronto... isso...

E. – Agora com as novas tecnologias tornou-se mais complicado em informar em termos de legislação?

e. – Pois porque, em termos de legislação, o que é que existe para as novas tecnologias? Por acaso, nem sequer sei bem, ainda não há nada de muito significativo nessa área.

E. – E tem recebido muitas queixas desse tipo de crimes?

e. – Geralmente, é assim, não se pode dizer que uma pessoa é apenas vítima de *stalking*... Ok... pessoal vítima de agressão física, de pessoal vítima de psicológica ou verbal ou sexual. Há um quase que um síndrome, um conjunto, aliás uma pessoa que é vítima de isolamento psicologicamente vítima, não é? Mas essencialmente as pessoas são vítimas de violência doméstica, acaba por ser perseguida, pelo marido ou pela mulher, ou o contrário, acaba por receber mensagens, sempre importunada por mensagens, acaba por ter a sua correspondência violada, a sua privacidade ser violada pela pessoa em questão. Dizer que alguém é única e exclusivamente de violência doméstica e não outro tipo de crime, não, não é tão comum assim, é mais comum haver um conjunto de crimes.

E. – E a população parece informada que há esse tipo de crimes? De tipos, de tipologia assim tão variada?

e. – Isso é o que nós dizemos e do que se fala, elas parecem perceber, as pessoas, não é: “ah, pois, porque era assim, é verdade, é verdade”. O perigo de isolamento, fragilizá-la não deixar que a pessoa contacte com...

E. – Mas se calhar nunca tinham percebido como sendo crime... Tem aparecido pessoas que...

e. – Umhas pessoas sabem outras acredito que não, acho que não, acredito que não... Por exemplo, o crime sexual, sabem que realmente... “Faço, sou obrigada a fazer! Não posso considerar isso um crime.” Podem não considerar isso um crime, eu acredito que hajam muitas coisas que as pessoas não considerem ou que a pessoa, há sim pequenas coisas que acredito que não, como o falar alto, o dizer... ter, dizer alguma injúria, chamar nomes à pessoa, vetar, não é? Aquelas questões mais verbais, às vezes as pessoas veem as coisas como banais, uma coisa normal, de feitio, “é feitio”, mas, não é? Não é, não é assim que nos damos ao respeito, não é?

E. – Exato.

e. – E eu acredito que haja muitas pessoas que achem normal, já desde do amor que em idades muito precoces na adolescência, que acha que é normal, ter muitos ciúmes, o rapaz até se zangue, porque não quer que ela use aquela minissaia, se em idades tão precoces já acham isso normal... Não sei, depois, vai continuar assim, muitas das vezes serão esses relacionamentos que vão acabar... em que já há violência doméstica, já está presente, não é? Também existe violência doméstica, mesmo quando são namorados é violência doméstica, mesmo que não estejam a viver juntos, não é? Podem não estar a viver juntos.

E. – Acha que haveria a necessidade de formação, de informá-la de fazê-la ver?

e. – Acho que sim, acho... Isso já é feito, mas poderia ser mais reforçado, pronto, poderia, mas além disso, acho que inclusivamente deveria começar nas escolas, *ok*? Porque não é, não é só fazer isso já a pessoas adultas, que é importante para esclarecer e tudo mais, mas deveria começar nas escolas, e não somos nós que fazemos, uma série de... há uma série de instituições que estão orientadas para a violência de género, para violência doméstica e tudo mais, outras instituições... aqui no Algarve não sei, mas em Lisboa tem, pronto, que se preocupam com essa temática. Agora que, deve haver, acho quem sim, deve ser reforçado, as coisas têm... Mas é a tal coisa, uma atitude não se muda de um dia para o outro, não é? Mudar

e mudar atitudes, não é só um comportamento... uma atitude tem uma série de componentes envolvidas, a educação, o perfil psicológico da pessoa, a cultura, não é? As próprias leis do país, a religião, a educação, como já disse, tudo isso é difícil depois de mudar é com o tempo, nós só depois do 25 de abril é que a mulher ganhou a emancipação... E mesmo assim hoje ainda vemos o que é que há. Como será? Por exemplo, na Arabia Saudita, as mulheres sofrem o que sofrem, não são capazes, aquela cultura, é que aquilo é mesmo cultural. Mas nós também foi... é tudo cultural, nós também tivemos na nossa cultura, tantos anos que a mulher... já desde dos primórdios, o homem é que devia ter mais esforço, é outro prestígio, é ele que é controla a casa.

E. – É uma sociedade misógina.

e. – Não é, esses registos já vêm de há muito tempo, já foi pior, a verdade é que já foi pior, mas nós conseguimos, antes nem podíamos sair do país, havia antigamente, uma lei que os protegia, que se lhes batessem, podiam fazer isso tudo, inclusive se houvesse mortes e até...

E. – Podiam ficar ilibados de tudo.

e. – Podiam até ficar bem, porque ele até tinha razão, agora se fosse ao contrário... há alguma coisa, desde de então até agora, há muita coisa que mudou. Só que, não podemos desistir, temos de continuar a fazer ações de sensibilização, formações, senão vamos estagnar novamente, não desistir, não é? Continuar com esse trabalho!

E. – Quais são as dificuldades que encontra no desempenho da sua função?

e. – No desempenho da minha função, as dificuldades, para mim a maior dificuldade são as respostas, quando é algo, quando não sou eu que posso dar... quando a própria estrutura do país, jurídico, não me permite ajudar a colmatar a necessidade daquela pessoa. É horrível quando é uma mulher que foi, por exemplo, esfaqueada e tem de sair da sua casa, tem de ir para uma casa abrigo, porque o marido, entretanto foi preso. Há até casos que o marido fica em casa e é a mulher que tem de sair, isso para mim, acho que é uma coisa que me custa muito, pronto do mal ao menos, pelo menos há uma casa abrigo. Mas essa é uma das leis que agora vai ser mudada, estão a tentar mudar, que a mulher não tem de sair de casa e passa a receber um valor, mas isso depois para a prática...

E. – Pois leva tempo, tem de ser implementado.

e. – Mas isso para mim é uma coisa que me custa tanto, nós termos as instituições que querem ajudar, querem, e depois as próprias leis, muitas das vezes, depois, não sustentam, não

nos permitem sustentar, dar respostas eficazes e adequadas, não é? E justas, justas, então ter de dizer que, “pois, olhe, o melhor é realmente ir para uma casa abrigo”, uma alternativa quando a pessoa não tem mais nenhuma, e a pessoa ter de sair com um, dois, três filhos... para o norte do país, aí sim custa-me. É... não está na minha mão, não é? É fácil quando nos conseguimos dar uma resposta “olhe vá a casa abrigo, Banco Alimentar, vai obter alimentos aqui, do outro lá também pode obter.... Há uma série de coisas, porque existem as respostas; há outras que custam, porque na verdade não é uma resposta, uma resposta mais certa, mais correta. É a pessoa ter de virar ali... quando ela não tem apoio de coisa nenhuma, não é? Aquele indivíduo, *à priori* devia logo de ser posto logo uma medida de coação, seja qual ela for, porque por alguma razão aquela pessoa foi fazer queixa e haver logo ali uma avaliação, logo, logo. Agora de certa forma, ela ficaria logo acautelada, não é?

E. – E ele vai logo ter esse cuidado.

e. – E ele começa logo a ficar de pé atrás, tem que de inibir mais os seus impulsos, sabe que... Falo de acautelar a vítima, admitindo que seja mesmo vítima...

E. – Sim, ver o que se pode fazer.

e. – Sim, a sua vida, a sua estabilidade física, emocional, tudo, não é?

E. – Em temos... nacional, qual é acha que é o impacto da APAV?

e. – Eu acho que a APAV... em termos nacionais, é muito bem polida, tem uma boa imagem, uma imagem de...

E. – De confiança?

e. – Sim, sim, de confiança, isso sim, penso que sim, que as pessoas nesse aspeto nunca em termos de queixas, não é algo que se queixe muito, que constate, as pessoas têm... a dificuldade de vir, não é tanto de não confiarem é, mais... de tem a ver com as dificuldades emocionais daquelas pessoas, eu acho que tem uma boa imagem. A APAV é uma associação internacionalizada, faz parte de uma rede de instituições que fazem o mesmo papel. Estamos até numa instituição bastante credível, a funcionar.

E. – É pena que não haja mais recursos ou benefícios para vos permitir ter uma equipa a tempo inteiro. Já foi falado também e vai cair sobre essa lacuna maior, porque acho que o trabalho que é feito, há de haver ser preciso alguém para desmistificar certo

tipo de assuntos e para informar às pessoas o que é necessário fazer. Diga-me, quais acha que são os pontos fortes, aqui na APAV?

e. – Os pontos fortes são aqueles que já mencionei.

E. – Para si, o que é bom aqui no GAV.

e. – Aqui no GAV, para já é muito bom, gosto muito da equipa, gosto muito das pessoas, gosto muito do estilo de relacionamento uns com os outros, a forma como a equipa se relaciona, se debate, há sempre uma necessidade de estarmos em sintonia, de divulgar a informação: “olha isto aconteceu e tal”, temos de comungar uns com os outros, partilhar as experiências, ajudam-nos nas nossas dúvidas, acho que isso é importante. Pois, e o acolhimento que se faz aos nossos voluntários é sempre... foi o que foi feito comigo e eu noto que os voluntários vêm sempre, são muito bem-recebidos, haver um bom relacionamento, haver um bom ambiente de trabalho, as pessoas darem-se bem, não é preciso andar às gargalhadas, que não é isso que se pretende, isto não é para brincar. Mas haver um ambiente sadio, que a pessoa quer aprender, quando a gente aprende e também ajuda o outro, olha e tal e tal; pensamos numa alternativa “se calhar poderias fazer assim e tal”. Há aqui uma interajuda, que acho que é muito importante e depois, também temos uma gestora que é uma boa relações-públicas, é uma ótima gestora recursos humanos, isso é também o que faz uma boa equipe, porque se há uma boa gestora, ou gestor de equipa. E porquê que ela é boa gestora, essa pessoa, é uma pessoa que sabe liderar sem estar a ser intrusivo, dá autonomia, *ok*? Saber dar autonomia, saber dar à pessoa capacidade de evoluir, de aprender, dentro de determinados limites, dar às pessoas competências, os cargos que a pessoa tem capacidade na altura, e isto é preciso ver que somos muitos e depois todos cada um com o seu feitio. Portanto, é saber lidar com essa malta toda, ter capacidade de se adaptar aos feitios de cada um, isso também é muito importante.

E. – Se tivesse que mudar alguma coisa, mudaria alguma coisa?

e. – Em princípio, essa pergunta é difícil, porque eu por acaso sinto-me, mudava se tivéssemos mais autonomia em situações de avaliação dos riscos que nós vimos, porque nos sentimos presos porque também vemos que aquela pessoa até necessita... eu sinto-me muito presa... Devíamos de ter a capacidade de comunicar, por exemplo, com alguém que dita e que promove as medidas de coação e de chegar até a essa pessoa é sempre é tão difícil, acho que nós... a nossa validação devia de ser já complemento e um avaliação de muito significado para que a medida de coação. Percebe?

E. – Sim.

e. – Porque sinto-me impotente, porque vemos que aquela pessoa precisa mesmo e temos que tentar falar com o procurador e... depois... Realmente a situação é mesmo para isto, ela necessita mesmo da medida de coação e por vezes não é, não a dão. Não somos nós que estamos aqui dentro do gabinete e se calhar poderiam dar-nos mais crédito e nisso sim, às vezes sinto-me impotente.

E. – Por último, alguma vez pensou em algum projeto ou resposta que pudesse ter cá ou desenvolver?

e. – O que nós pensámos já, era uma das coisas, nós chegámos a fazer esse projeto, se calhar foi a minha colega, ou não sei, mas, como lhe tinha dito, este trabalho é muito útil e é de começar logo na idade, da plasticina. Então, adoraria ter um projeto com crianças, mas pronto foi um ano e, mas pronto, aquilo era só de voluntariado e gostava de desenvolver uma coisa, mas para ter continuidade, as escolas...

E. – E prolongar para os vários ciclos?

e. – Sim, sim, sim, para ensinar às crianças, desenvolver as principais competências, de desenvolvimento, de saber escutar o outro através das brincadeiras, das dinâmicas, da assertividade, didáticas, tudo isso Sim, porque ao trabalhar com as crianças, também há sempre um trabalho com os pais, a trabalhar com os quando eu digo pais, educadores, até meninos de outras escolas, funcionários é assim: “é de pequenino que se torce o pepino”, como se costuma dizer, este ditado já é muito antigo é de ver de tenra idade” E é assim, trabalhar com elas de tenra idade. (*risos*)

E. – Muito obrigada.

e. – Obrigada também.

Entrevista a uma Técnica de Apoio à Vítima

Código averbado à entrevista: E. 6

Duração da entrevista: 37:51

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

... – Omissão de dados pessoais ou elementos identificativos da entrevistada

Entrevista

E. – Fale-me sobre o seu percurso académico o que é que estudou?

e. – Estudei licenciatura em Ensino Social na Faculdade no Brasil e depois vim para cá e fiz a equivalência, entretanto já tenho algumas experiências profissionais, pois lá... eu já trabalhava; trabalhei já numa penitenciária feminina e depois fui trabalhar numa favela... e (*risos*) com realidades bem diferentes. E depois vim para cá fiz equivalência, e como estava à procura de uma experiência a nível de Portugal. E já me tinham falado um pouco da APAV e achei que a APAV me iria ajudar nesse sentido, já que é uma instituição que também foca na formação do voluntário, não apenas o trabalho, em termos de formação e trabalho, mais... mais preparado. Então achei que podia vir experimentar, e chegando aqui outra realidade, uma vez que estava já habituada a trabalhar com agressores, não é? Numa penitenciária e agora trabalhar com vítimas. (*risos*)

E. – Sim, é um contexto diferente.

e. – É, é um contexto bem diferente, e tenho gostado muito porque é um caso... de nível mundial que violência doméstica acaba por ser também em todo lado. Lá no Brasil também tinha em situações disso... e aqui, tenho acompanhado muitos casos também com vítimas estrangeiras, acaba por ser bem diferente. Porque sinto uma certa dificuldade a nível de apoio... Teve até um caso que atendi, de uma senhora de Cabo Verde, linguagem acabou por ser um pouco complicado para perceber certas coisas, mas como não tinha referência familiar, acaba por ser mais difícil... para você ajudar de dar ajuda neste percurso profissional e académico é mais ou menos isso na APAV.

E. – E na APAV? Existe alguma instituição parecida à APAV lá no Brasil?

e. – Lá no Brasil as instituições são estatais, temos lá uma chamada Maria da Penha, que é contra e fala também sobre violência doméstica é igual, tem uma lei penal em que o agressor é preso e mesmo e existe uma delegacia de apoio à mulher, só de apoio à mulher. Há algumas instituições, mas como a APAV, não, são estatais, do próprio estado, a própria Câmara disponibiliza um sector que abrange todas essas questões referentes a violência doméstica.

E. – Se é estatal, então, têm mais recursos, para conseguir ajudar as pessoas.

e. – Sim, nesse sentido, mas acho que é um processo de longa data..., mas a violência doméstica é um crime que acaba por ser muito difícil também que o agressor vá... a ser sentenciado. E lá, acabou que foram tantos discursos, foram tantos encontros, foram vários seminários para poder realmente efetivar, essa lei para poder realmente punir os agressores, mas também por outro lado, as dificuldades que as pessoas têm de continuar até ao fim, não é? No caso das vítimas, lá, a vítima pode fazer denúncia e ela pode retirar denúncia.

E. – Pois aqui antes também se podia.

e. – Agora não, nesse aspeto acaba por ser melhor uma vez que é realizada a denúncia, a violência como um crime público, e então vai ter todo um processo judicial até ao fim, desde que comprove. Lá, a vítima pode retirar, a dificuldade dos profissionais lá é que não tem que ela vá até ao fim, não é?

E. – Exatamente que responsabilize o seu agressor, pois... aqui a diferente. E já está na APAV há muito tempo?

e. – Eu iniciei em novembro tem um ano, ainda ficava naquela fase da observação, não é? Depois fiz o curso de técnico de apoio à vítima, em princípio, o curso dura... tem a duração de 90 horas com teoria, com parte teórica e parte prática. E após o curso nós estamos mais aptos para fazer um atendimento às vítimas.

E. – E como tem sido esse atendimento?

e. – Esse... desculpe.

E. – Como é o atendimento?

e. – Cada caso é um caso, não tem como nós achar, olha, têm sido assim, nós temos atuado dessa forma, porque não é bem assim. O nosso trabalho principal, eu acho, acaba por ser muito importante de técnico de apoio à vítima, porque acaba por desencadear uma mudança

ajuda a vítima realmente reconstruir a sua vida. Muitas das vezes a vítima chega cá, sem nenhuma perspetiva, com muita baixa autoestima, tem muita dúvida e, por vezes, nem sabe que a vítima, porque às vezes diz, “mas será que eu sou vítima de violência doméstica? Ou não, eu acho que isso é normal”, então acaba por vezes processo natural, às vezes um empurrão ou mesmo agressão psicológica. E nós, como técnico de apoio à vítima, acabamos num contacto presencial que acaba por ser muito importante, a conversa, o apoio, o encaminhamento que não... trabalhamos muito com o encaminhamento, todo o suporte de rede, não é? De instituições que temos na própria região em que vítima está localizada, então acabamos por ser mesmo muito importantes no primeiro contacto com vítima, a primeira tentativa...

E. – Pois é aquele que se informa sobre que soluções é que poderá ter e o caso que se tem. E aqui dentro da APAV também faz o apoio psicológico?

e. – Não, eu sou de serviço social não faço mais o apoio, não é? No aspeto social mesmo, mas se a vítima estiver num caso em que precise de apoio psicológico, nós temos aqui psicológicos, não é? Também podemos fazer apoio jurídico, algumas voluntárias são advogados e fazem trabalho. Então, depende do que a vítima, qual é a necessidade e aí damos resposta... Mas é, temos muitos, muitos apoios psicológicos, acho extremamente importante, não é? A não ser que a vítima venha cá e esteja muito lúcida daquilo que quer e está muito segura de si, mas geralmente, quando chega aqui, chega um bocado vulnerável.

E. – E dentro da APAV já desempenhou mais alguma outra função? Ou mesmo essa dos encaminhamentos sociais? Ou dos recursos sociais?

e. – Na APAV nós também podemos fazer dinâmicas ou ações de sensibilização na escola, na comunidade... Eu também participei, já dinamizei algumas ações em escolas mesmo da região de temas de violência no namoro, de *bullying*, para adolescentes, também fazemos esse trabalho. Também já participámos numa ação de sensibilização, foi no fórum junto com a PSP...

E. – E como correram essas ações?

e. – Nessa do Fórum foi mais em termos de divulgação dos próprios serviços da APAV, tivemos lá um cartaz, tivemos alguns livros, folhetos, não é? E junto com a PSP, o engraçado é que a maioria das pessoas queriam a informação, mas tinham vergonha, porque sabe que a APAV é uma instituição de apoio à vítima.

E. – E será que é uma vítima?

e. – É exatamente, tivemos com um agente da PSP e veio um miúdo, tirar um livro para dar a mãe ou para uma pessoa, para a mãe. Eu até ri, disse: “leva, leva lá sim!” Porque não queria vir, então mandou a criança buscar e eu interpretei que acaba por ser vergonha, acaba por ser um fator muito complicado das vítimas virem até à APAV, justamente, por vergonha. Vem ou às vezes o contacto acaba por ser telefónico, não têm coragem de vir até ao gabinete, acaba por ser via *e-mail*, também temos atendimento que respondemos por *e-mail* acaba por ser um pouco... isso, por vergonha.

E. – Mesmo nesse tipo de contactos acabam porque tentar o que a pessoa venha cá.

e. – Melhor, porque é o contacto com a vítima presencial acaba por ser... ter muitas mais informações, pelo telefone a pessoa fala, mas não estamos a ver, não é? As expressões, como está a vítima, não temos muita noção, acaba por ser muito distante e por *mail*, então, mais ainda.

E. – Sim, sim por *e-mail*, é mais ainda.

e. – E interessante que estava a pensar no outro dia, que os contactos por *e-mail* têm sido, têm tido muitos por parte de homens, é...

E. – Pois... nós temos uma sociedade muito vinculada, muito machista ainda, devem ser muito poucos aqueles que vem até cá.

e. – Sim, por isso é muito engraçado... que há, já tive três *mails*, vítimas homens, que foi por *e-mail*.

E. – Não, é diferente, porque um homem, “ninguém bate num homem”, porque é mais forte mulher e tudo mais...

e. – É existe todo um discurso, discurso antigo e arcaico, daquele homem “sou poder e não ser mulher”... eu acredito que isso justifica o facto de vir fazer o contacto via *e-mail*.

E. – Sim, sim, é. Em termos da população, quando deu essas ações de formação e tudo mais. Como lhe pareceu a população? Informada...

e. – Nas escolas é mais comum com os miúdos até agora tenho estado a fazer mais nas escolas... É... temos... deles próprios, temos conhecimento, a violência no namoro acaba por ser também e eles mostram-se...que sabem, que sabem histórias que acontece ao lado e... e

acaba, um pouco por ficar também pouco assustado...Sinto um pouco de distância, mas sempre sabem de algum caso. Até o próprio *bullying* que é realmente...

E. – Sim.

e. – Uma coisa extraordinária... É , e agora em termos de conversação que fizemos, já era para uma população mais diversificada. Eles sabem, mas é... eu acho que acredito que seja ainda mais um pouco a vergonha, de admitir que é uma vítima ou ter que ir lá. Sabem que existe um apoio..., mas o facto de ganhar coragem e de se expor... É, que, hoje em dia, os meios de comunicação, têm evoluído nesse sentido, acredito que já se sabe muito mais que é um crime de violência doméstica. A própria *mídia*, próprios meios de comunicação já têm expandido mais essas informações, que não é nada de novo! Já acontece há milhares e milhares de anos, só que agora é que ganhou mais ênfase, não é? Mais...

E. – Mais visibilidade.

e. – É, isso.

E. – Sim. Em termos novas tecnologias, tem sentido muitas denúncias nesse aspeto?

e. – Sim, nós temos uma linha de apoio à vítima, temos um aplicativo de apoio à vítima, pode ser no telemóvel, também é um aplicativo com muitas informações e tudo o que uma pessoa precisa de saber se é vítima, ou mesmo ajudar quem, quem e se alguma conhece vítima. Acredito que nesse sentido a APAV tem evoluído em termos de dar visibilidade dado à muita tecnologia, mundo hoje é muito, muito...

E. – É muito tecnológico.

e. – Quem hoje não tem um telemóvel com *internet* não acaba por ser muito comum, acaba por ser a maioria... e acho que é muito bom estar a investir nisso.

E. – E o inverso, vítimas dessa mesma tecnologia, do cyberstalking, do stalking têm tido muitas queixas?

e. – É assim, eu, pessoalmente, ainda não tive nenhum caso que tivesse que acompanhar, mas tenho colegas cá que já presenciaram, já tiveram que fazer um atendimento relação a isso, e também há todo um parâmetro, de leis que falam, sobre isso a própria APAV dispõe de informações desse género, mas eu particularmente ainda não tive ainda nenhum caso específico.

E. – Em termos de mudança de leis, acha que a população parece mais informada sobre os seus direitos sobre... que finalmente agora que a violência doméstica é crime? A população parece-lhe mais informada?

e. – Digamos que, acho que acabou por ser geral, não sei, pouco regional, os meios... é... uma região mais desenvolvida acaba por ser também com acesso a mais informação; talvez em locais mais isolados, cidades pequenas, bairros muito... talvez isso ainda não seja, tão, não é... presente. Mas eu acredito que os meios de comunicação estão a fazer isso. Acaba que por um lado acaba por dar muita, acaba por ser muito sensacionalista, uma reportagem foca muito no que aconteceu, nos pormenores e deixa de falar um pouco da lei, que é crime... que a vítima tem direito a isso, não fala muito dos apoios, fala mais do crime em si. Se falasse mais dos apoios, talvez as pessoas tivessem mais coragem, mais determinação para pedir ajuda, uma vez sabendo que há uma rede de apoio...

E. – Ainda trabalho em simultâneo com colegas ou já faz esse atendimento sozinha?

E. – ... algumas, nós trabalhamos sempre em equipa geralmente no gabinete nós ficamos sempre duas, quando há um atendimento de uma vítima, podemos ir em duas, mas acabo por ir às vezes acompanhada ou sozinha, depende de como o gabinete... não é? Se há muita movimentação, por vezes a colega não pode vir ter comigo, porque tem de estar a atender telefonemas.

E. – E sabe sempre o resultado dos casos ou dos processos que encaminhou?

e. – Sim, nós temos sempre estado em contacto com a vítima, temos de fazer sempre um contacto, uma reavaliação do risco, o que é um documento que nós, é um método de segurança, de prevenção que fazemos para Vítima, que é fazer uma avaliação da situação risco e se essa avaliação... for um risco, talvez severo, não é? Nós temos de fazer um contacto em poucos dias, então há sempre um contacto com a vítima para saber se está tudo bem, que ela pode contar com o nosso apoio, que ela não está sozinha.

E. – Nem que sejam os próximos dar ou a concluir, não é?

e. – Nunca deixamos a vítima, não é... mantemos esse contacto.

E. – Sim.

e. – Ficamos sempre em contato, nem que seja daqui a um mês mediante o grau de risco que ela tenha.

E. – E, agora, qual é o tipo de acompanhamento pode fazer? Dá, pronto, informações gerais, não é? Do curso técnico e mais, que pode fazer mais, dado a sua licenciatura, como falou nos apoios sociais...

e. – Ah, sim, é assim, nós fazemos tudo de acordo com aquilo que, de acordo com a demanda, aquilo que está a ser trazido até nós. Se for... eu já estive numa situação que a necessidade era vítima de violência doméstica, mas estava sem recursos, nenhuns, financeiro, estava sem trabalho e aproveitar um pouco da minha formação, enquanto assistente social, não é? Donde venho, ganhei bastante bagagem, quase pela experiência, acabo por fazer o encaminhamento, tentando procurar uma instituição próxima possa responder aquilo que a APAV nesse sentido não pôde. Por isso, exatamente, é que temos a rede de suporte e... tento intervir da melhor forma atendendo a necessidade, é sempre a necessidade da utente, não é?

E. – Em termos de apoios sociais? Quais são aqueles que trabalha mais?

e. – Nós fazemos muito os apoios sociais mais no sentido de encaminhamento, por exemplo, a Segurança Social, às vezes a vítima vem aqui com uma série de papéis, nós ajudamos orientamos, temos, às vezes, acabámos por ser intermediários situações não pode, não consegue se expressar e não consegue pedir ajuda... Tentar perceber melhor as questões, mas isso é muito... o que vai depender do que a vítima vai fazer e como atuar. Eu tenho atuado mais nesse sentido nos encaminhamentos. Como a APAV não consegue... não é?

E. – Sim, pois, informação, mas não podem resolver.

e. – Acho que é como todas as instituições, nem todas conseguem atingir ou contemplar tudo o que a vítima traz, e o trabalho social tem de ser sempre um trabalho em rede.

E. – Exatamente, sim.

e. – Não pode ser um trabalho isolado, de maneira alguma e é até bom é para a própria pessoa, para própria utente.

E. – Para si quais são as parcerias mais importantes para o seu trabalho?

e. – Segurança Social é fundamental. A Segurança Social, Polícia ou Judiciária, em relação aos processos, mas eu acredito Segurança Social é muito importante, é o que vai ajudar

basicamente em quase tudo vítima... Os Centros de Saúde também, às vezes temos, não é? Dependendo do caso, fazemos contacto com o Centro de Saúde.

E. – Os Centro de Saúde, também trabalha com algumas parcerias exteriores? Sem ser a Segurança Social, por exemplo?

e. – Há o SEF, por exemplo.

E. – Quando são estrangeiros?

e. – Sim, sim, quando são estrangeiros.

E. – Em termos de violência doméstica, qual é a violência que nota mais presente?

e. – Tenho notado muito física, muito física, mas mais psicológica, tem sido muito... bastante, muito... quando é o agressor o único que mantém as despesas todas, principalmente financeira. Quando há uma família em que o responsável é o agressor, a vítima acaba por ficar muito, muito dependente acaba por ser dependente, às vezes, o agressor ameaça psicologicamente: “você não sai daqui, não tem dinheiro, eu vou ficar com os filhos, você não é ninguém, você não vai ter apoio de ninguém”. E há uma agressão muito psicológica, isso sim, tinha reparado bastante nos casos que têm acompanhado aqui, muita pressão, quando o agressor é que mantém todas as despesas.

E. – E o GAV tem tido grande presença resolução, na ajuda desse tipo de situações?

e. – Sim, eu acredito que sim, mas é... depende muito de vítima, nós aqui fazemos o trabalho de desencadear o processo de mudança, não é? Fazer com que a vítima possa reconstruir novamente a sua vida, que ela possa ter um futuro... sem o agressor que ela possa ir até ao fim com a... denúncia. Mas às vezes isso não é possível porquê ela esta tão envolvida... e decide, mas depois volta...

E. – Volta atrás.

e. – Volta atrás e isso acaba por ser um pouco difícil, mas nós ajudamos com que ela consiga tomar a atitude, não é? Que consiga pensar na vida dela, numa vida melhor, mas nós não podemos decidir por ela, nem podemos impor. É o trabalho, ela é que tem de decidir, nós podemos desencadear essa mudança, e acredito que é fundamental, mas impor não, ela é que tem de decidir o que é realmente a fazer se quer fazer denúncia, se não quer. Por isso, deixamos a vítima bem à vontade nesse sentido.

E. – Ou seja, dão a informação toda...

e. – E ela é que decide.

E. – Sim. Em termos de vítimas, têm notado algum aumento?

e. – Há fases, tivemos uma fase... foi na altura no início do verão tivemos bastantes atendimentos, mas depois tivemos uma fase muitos atendimentos, talvez mais por telefone, via *e-mail*, mas presenciais... elas e o tempo acaba por ter um apoio psicológico, tudo a correr bem.

E. – Principalmente, aquelas que já tinham este tipo de apoio.

e. – É.

E. – A nível comunitário acha que o GAV tem tido algum impacto?

e. – É assim, nós buscamos isso. Procuramos ter visibilidade, estar presente dentro da comunidade... participar, como por exemplo, teve o dia de 25 de novembro, onde houve uma associação que resolveu fazer uma... uma... expressar sobre a violência, contra a violência da mulher, colocaram-se soutiens numa árvore, puseram lá as frases das instituições que apoiam e nós tentamos fazer isso, que é o ideal.

E. – A associação é a “Ser Mais Ser Melhor”.

e. – É, é isso. (*risos*)

E. – Sim, e nesse dia notaram a comunidade interessada em saber se estava lá a passar?

e. – Não... foi no evento em si, foi mais uma divulgação, não é? De prestar apoio por, mas eu quando estava a passar por lá, vi bastantes pessoas a ler, com interesse, a ver o que se tratar, não foi vem um evento em si com palestras, foi mais aquela...

E. – É mais aquela simbologia,

e. – É, exato. Mas, para demonstrar que estamos aqui presentes e podem vir cá.

E. – Quais são as dificuldades maiores que sente no desempenho da sua função?

e. – Às vezes queremos resolver, queremos ajudar, e a vítima vai e vira: “ah não, voltei com o agressor, estamos bem!” E não está, eu sinto que bocado isso, queremos ajudar e... as respostas de quando nós fazemos encaminhamento e acabam, por vezes, as instituições não

darem resposta. Nós fizemos o nosso trabalho, independentemente do nosso esforço e nos empenhamos e as pessoas não conseguem ou enrolam ou acabam por... acaba por ser uma grande dificuldade, porque é assim, se nós trabalhamos, em equipa e em suporte e nós fazemos o encaminhamento e não há resposta do outro lado como é que ficamos?

E. – Pois é, não ficam.

e. – (*risos*) Não dá, é um trabalho social que eu respondo, é um trabalho muito em equipa, o trabalho social é muito alargado, não é um trabalho isolado, não é um trabalho que estamos aqui com a vítima na sala, e acabou. É um trabalho muito... muito a longo prazo, dependente algumas situações acabam por ser, mas é um trabalho muito de equipe, de muito suporte, o Trabalho Social basicamente é isso.

E. – Como estava a dizer ainda há pouco, é o trabalho em rede. E as vantagens, quais são as vantagens maiores?

e. – De estar aqui a trabalhar, é a experiência, nós aprendemos muito, nós ganhamos muita experiência, a nível de competências pessoais experiências profissionais, acaba por ser muito enriquecedor. A APAV nesse sentido é... acaba por ser muito bom, também pensamos a nível de competências pessoais, não é? Que, às vezes, chegamos cá e os nossos problemas e acabam por atender uma pessoa que talvez tem um problema maior que o nosso, não é? Acabamos por fazer uma reflexão, estava eu a reclamar disso, mas há pessoas que estão numa situação muito pior, então acaba por ser, não é...? Mais sensível ao outro e a nível de competências profissionais é as formações, trabalho dia-a-dia.

E. – E, em termos de formação, tempo necessidade de ter mais formação?

e. – Sim, acho que a formação, o conhecimento é algo que nunca para, estamos sempre a aprender, sempre a aprender. Quanto mais aprendemos é muito melhor, porque nós acabamos por estar muito mais informados e formados para atender à vítima, e a comunidade em si.

E. – E, tem necessidade de alguma formação específica?

e. – Talvez seja mais a nível de necessidades culturais, há muito utentes que são... gente estrangeira e acaba por exemplo, população cigana, não é? Também os atendemos, e acabámos por não estar tão informada como é que é aquela cultura, como é que eles agem e acabamos por não...

E. – Não conseguir dar a melhor resposta. Eles são fechados, até mesmo para termos e conseguirmos ter acesso àquela cultura, tem de ser um trabalho contínuo e estar presente lá e, é um trabalho contínuo, tem de ser todos os dias.

e. – É um trabalho de confiança, quando deposita confiança de um técnico e...

E. – Mas demora tempo porque eles escondem muito a cultura e certos tipos de comportamentos porque sabem que não vão ser compreendidos.

e. – Inclusive nós tivemos agora um encontro de contactos da APAV, em Santarém, e estávamos a falar sobre isso. O que é que nós sentimos necessidades, em termos de formações, e foi exatamente isso, formações mais a nível cultural. As necessidades culturais para podermos estar mais informados, quando atendemos uma utente estrangeira e... está habituado a um nível de cultura que é muito diferente do nosso... é muito específico, mais fechado, então acaba por não conseguirmos estar tão informados assim, então é um dos temas de levantamento que fizemos lá.

E. – E lá ao contrário, ou seja, a população cigana a receber formação e até mesmo o público em geral. Acha que faria sentido nós estarmos, ou seja, a APAV e também os técnicos darem formação ao público geral.

e. – Sim, também é bom.

E. – Informar mais ou menos, o trabalho que fazem... em termos de leis... e tudo mais, faria sentido?

e. – Sim, talvez mais ações, também foi um dos temas, mais ações nas ruas, junto mesmo da população, informar... talvez seja um bocado... enfatizar mais.

E. – Qual é o maior impasse para que não haja tanta formação nesse campo...

e. – Às vezes é... acho tem muito a ver com os técnicos disponíveis para fazer isso, acabamos por ter... não é? Muitos trabalhos... cada um tem uma rotina diferente, muitos não têm tanto tempo para poder...

E. – Tempo para dispensar...

e. – É... realizar as suas ações, mas é, por acaso, é muito bom se conseguíssemos.

E. – Por acaso já pensou nalgum projeto ou algum...

e. – Nós agora, para o ano, já estamos a fazer mais ações, de sensibilização, para as escolas pode ser que haja alguma coisa diferente, mas é que estamos a trabalhar o nosso plano de ação para o próximo ano (2016).

E. – Por último, se pudesse mudar qualquer coisa n APAV, o que é que mudaria? Se é que mudaria alguma coisa.

e. – É difícil... (*risos*) eu acho a APAV tão completa nas informações. É uma extensão tão... talvez ser mais presente com a população, de uma forma mais não seja só no aspeto da tecnologia, talvez seja mais como tal como tinha dito tentar fazer mais ali... dar mais visibilidade termos da lei estar mais junto, talvez seja um pouco mais isso não ser tão só tecnologia, é talvez o contacto, falta...

E. – Fala que às vezes há lacuna de informação é isso?

e. – É sim... isso, talvez seja o contacto mais presencial, talvez nas ruas, não sei às vezes penso um pouco nisso. Eu acho, eu acredito que a APAV seja tão completa nas informações e de trabalho, há um corpo voluntário bem presente, isso acaba por ser muito bom. Acredito que...

E. – E na sua perspetiva há certas questões importantes para trabalhar com a população?

e. – Sim, acho que... trabalhar mais em termos mais do que está acontecendo, o crime violência doméstica ter sido um dos... casos que tem sido muito presente. Mas a nível de atendimento, talvez trabalhar mais...

E. – E pensa em alguma população específica ou com toda a população em geral?

e. – Com toda, acho que isso não é, muito fulcral, muito... acho que isso acaba abrangendo tudo, violência doméstica é...

E. – E algum grupo ou os jovens ou os adultos ou os idosos que seja para si mais importante, trabalhar mais esses?

e. – Também... os idosos, a questão dos idosos, acaba por ser também muito importante uma vez que... acaba por ter...

E. – Sim, sim.

e. – Necessidade, não é? Tão grande, de poder estar presente para os idosos, eu acho que talvez um público seria bom. Fazer-se nos lares, na Santa Casa, sim... é até uma boa ideia para o nosso plano de ação.

E. – O que acha do impacto da APAV no país? E também do Gabinete aqui em Faro?

e. – Impacto acaba por ser bem... bem alargado, bem amplo, acho que a APAV, ela é muito... tem conhecimento muito grande a nível nacional, bastante internacional, também acaba por ter um impacto bem amplo. Acho que é um impacto bem amplo, bem presente também na vida das pessoas.

E. – E o Gabinete também?

e. – Também, o Gabinete também, como gabinete é um trabalho mais local e é por isso que temos gabinete, e outros Gabinetes, não é... na região do Algarve e fora também, o Gabinete é trabalho mais da própria região e acaba por ser presente também.

E. – Muito obrigada.

E. – Obrigada também.

Entrevista à Gestora do Gabinete de Apoio à Vítima de Faro

Código averbado à entrevista: E. 7

Duração da entrevista: 1:13,43

E. – Entrevistadora

e. – Entrevistada

... – Omissão de dados pessoais ou elementos pessoais da entrevistada

A presente entrevista contém informação identificativa, como o cargo e nome, autorizada pela própria gestora do GAV de Faro. Elementos pessoais foram removidos a fim de respeitar a privacidade da Gestora do Gabinete de Apoio à Vítima, Lurdes Carlos.

Entrevista

e. – Queres que me identifique para validar? (*sorriso*)

E. – Sim. (*sorriso*)

e. – Ah, sou a Lurdes Carlos, técnica, sou educadora social. Técnica de Apoio à Vítima de Crimes, gestora do gabinete de Apoio à Vítima de Crime desde há 15 anos esta parte, em Faro.

E. – Quando acabou os estudos, veio logo para trabalhar a APAV, foi um percurso definido para si?

e. – Sim, antes de acabar os estudos já era voluntária aqui no gabinete.

E. – E o que é que motivou essa decisão?

e. – O mesmo que me motivou, que me levou a fazer este curso, não é? Gosto de trabalhar com as pessoas... de intervir, junto às pessoas e de tentar em conjunto com as mesmas, melhorar ou apresentar algumas alternativas melhores de um projeto de vida para as próprias. É algo que me... É a minha vocação. (*risos*)

E. – Sim. (*risos*)

e. – *Ahm*, a intervir. Eu seria incapaz de fazer um trabalho... atrás de uma secretária oito horas seguidas ou coisa do género. Eu preciso desta intervenção contínua com as pessoas...

E. – Desse trabalho dinâmico, não é? Mas sendo assim, já trabalha há muito tempo na APAV.

e. – Neste gabinete há 16 anos, na APAV há mais de 16 anos.

E. – Sempre fez este papel de técnica ou já desempenhou outras funções na APAV.

e. – Não, *ahm...* fui voluntária. Dava apoio aos processos e depois, *ahm...* assumi o lugar como gestora em 2000.

E. – A equipa que dispõe atualmente, é muito grande?

e. – No estilo da organização da APAV implica trabalhar com voluntariado, voluntariado que tem de ter as características específicas para intervir junto da... esta população típica, que são as vítimas de crime. Então têm de ter formação em várias áreas. Mas todo o trabalho é prestado de forma voluntária, de forma gratuita e social, de apoio social e de intervenção social... As pessoas não recebem, não auferem nenhum rendimento, só no âmbito de projetos, que se tem, pessoas que são contratadas para desenvolver esses mesmos projetos e a APAV tem muitos. Mas nos Gabinetes funciona só voluntariado... estágios...

E. – Chegou a receber formação técnica da APAV?

e. – Todos os técnicos recebem formação técnica da APAV, não podem ser técnicos sem essa formação no âmbito, só passam a técnicos depois de terem a formação completa.

E. – E o curso técnico que recebeu que teve foi de alguma maneira foi igual? ou foi diferente, foi igual?

e. – Foi igual, durou menos, tem havido melhoramentos, com a progressão de todos nós *ahm...* vai sempre evoluindo, as coisas vão sempre mudando, principalmente agora, porque tivemos um pacote de mudanças da lei... e temos de estar por dentro... Mas também mais específico, só como gestora para isso, além de técnica da APAV, também desempenho as funções de gestora e deram-me uma formação específica para isso, não é?

E. – E, e em relação aos voluntários que tem são de áreas específicas ou...

e. – São. São sociais, da psicologia e juristas.

E. – Só? Unicamente ou podem ser outras?

e. – Podem outras eventualmente, mas...

E. – O foco é aí.

e. – É isso mesmo, o foco incide nestas três áreas.

E. – Acompanha todos os processos do gabinete aqui de Faro?

e. – Não. É impossível. Não dá, estou por dentro de todas as situações desde que haja necessidade disso, não é? Senão, não precisava de ter colaboradores. Ninguém trabalha, ou pode trabalhar com 300 ou 400 processos como nós estamos a trabalhar...

E. – E eles têm autonomia para tomar decisões e tudo mais?

e. – Algumas decisões. Estão preparados para dar apoio a vítimas de crime, as decisões são sempre minhas. Vamos lá ver. As pessoas... Nalgum sentido sim, repara... por exemplo, há pouco, estava atendendo uma família, não é? Entretanto houve uma intervenção de urgência, que eu só soube no fim, as pessoas têm autonomia que têm, conforme a experiência, não é? Também precisam de adquirir a experiência. Há técnicos que já têm três ou quatro anos de estarem comigo, portanto já controlam perfeitamente os procedimentos, outros estão aprendendo.

E. – E que tipo de acompanhamento um voluntário pode fazer? Todo, presencial, telefónico, e-mail?

e. – Acompanhamento? Isso é intervenção ou atendimento, não é?

E. – Isso é logo intervir?

e. – É tudo, conforme as pessoas... a forma de entrarem em contacto e pedido de esclarecimento ou de apoio, ou de auxílio e assim respondemos da mesma via. Assim, por exemplo, tenho uma estudante para marcar uma entrevista teve que se trocar uns dez *emails*, não é? Mas, pronto foi a forma de ela nos contactar e nós contactámos também, da mesma forma. (*Eis que me faz sinal com o braço, "pois"*) Sim, mas fora de brincadeiras, há outra coisa que eu... Nunca perder o ânimo, nunca perder o sentido de humor e aquela energia pró-ativa e positiva que temos sempre que emanar para todo o mundo, é meio caminho andado! Ajuda muito, não é? Ia dar-lhe uma força de expressão, mas ajuda muito, não podemos ficar nem deprimidos nem abatidos nem desanimados seja com qual for a situação que tenhamos de confrontar. Porque senão é a mesma energia que passamos para as pessoas, não é? As pessoas têm de acreditar que há sempre uma resposta e que têm capacidade para mudar, de uma forma ou doutra, mas que há sempre uma resposta... e oportunidade de mudança no projeto... alterar

toda uma situação que as torna profundamente infelizes ou que não avançam na vida, está nas mãos de cada um, não é?

E. – Sim.

e. – E na habilidade de recorrer aos recursos sociais e institucionais que a rodeiam, não é? As pessoas às vezes não têm e pior que tudo que passe por isso... não têm conhecimento nem dos seus direitos nem das suas obrigações ou deveres. Tu teres conhecimento ou estares informado dos teus direitos sociais, tu tens o controlo, um maior controle sobre o que podes e não podes fazer e sobre onde recorrer... A informação é conhecimento. O conhecimento é poder.

E. – Exatamente. Nem mais. Tão simples é só isso. E em relação aos voluntários, que tipo critérios é que procura, para selecionar um voluntário e não outro?

e. – Primeiro a formação académica, é necessário dentro de estas três áreas de preferência, mas é esse é o primeiro e o básico, não é? Mas na análise profunda é a de competências pessoais, para mim, e para todos nós, não é? É o mais importante, que aquela determinada pessoa tenha competências pessoais e prefiro para atender e trabalhar neste campo da vitimologia. É essencialmente, o que se procura... é importante que isso... que a pessoa mostre essa abertura, é estar disposta a preparar-se para o fazer, mais ou menos, analiso as expectativas das pessoas... *ah...* pessoas com muitas competências profissionais e académicas, mas não tem nenhuma competência pessoais para esta determinada área, não quer dizer que não tenha para outras, porque tem de ter um determinado perfil, ou seja, e depois, a pessoa... por exemplo, as pessoas... não têm que ter ideias pré-formadas... *ahm...*

E. – ... ter a capacidade de mudar, adaptar-se...?

e. – ... e aceitar a ideia do outro. Há pessoas que... dizem-me na entrevista, diretamente que sabem que vêm fazer a diferença... porque... sentem que precisam de fazer este trabalho porque “têm de mudar o mundo”. É logo dispensada, não volta, muito diplomaticamente, mas é. Aqui não está, não estamos aqui para a doutrinar ninguém, nem para fazer mudar o mundo, temos de aceitar as pessoas com as suas falhas, as suas fraquezas, as suas debilidades, as suas fragilidades e também a sua força, mas essencialmente, temos... a pessoa com um todo, fazê-la acreditar e convencê-la de que ela tem força para mudar... Agora se não mudar, também é escolha e temos de aceitar e não fechamos a porta a ninguém... *ahm...* Por exemplo, na violência doméstica, onde há violência... mas a pessoa muitas das vezes nos diz: “mas eu não

quero deixar o meu marido, eu não quero deixar a minha casa, eu não quero criar os meus filhos longe do pai.” Mais razões, todas e mais algumas que queiram inventar e eu respondo: “mas não quer ser maltratada nem agredida nem violentada, pois não? “Não queria que ele mudasse.” Ele não muda.

E. – ... pois.

e. – Assim: “agora tem de pôr na balança, o que é melhor para si e para os seus filhos porque repare, se está num ambiente de violência doméstica, é adulta e...” Apesar de a violência doméstica ser um crime público, eu poderia fazer essa denúncia, por exemplo, mas estou coberta pelo sigilo de confidencialidade, portanto não posso, a não ser que na análise e na descrição do próprio utente, eu me depare com situações de vitimização dos menores. E se uma mãe ou um pai não tem a capacidade de não pôr em risco aqueles menores, eu tenho a obrigação, aliás tenho mesmo, senão sou condenada por lei, de denunciar esta situação. E denuncio, e aviso as pessoas há o sigilo sim, mas há a exceção do sigilo que é este, quando há e se põe em risco um bem maior que é a vida, neste caso a vida dos menores, não é? A mãe pode escolher aí, acompanhar os menores ou ficar com o pai, mas saem. Às vezes temos que tomar decisões que aparentemente são duras, mas não são, temos de ter em conta qual é a prioridade maior, que está aqui em causa, não é? Temos de ter sempre em conta qual é a prioridade maior, que está aqui em causa, não é? Uma mulher que, por exemplo, gera bem a situação, mais ou menos bem, a situação de violência com o marido, mas não protege os filhos dessa mesma violência, que são agredidos, que são maltratados, falando em situações exclusivamente de risco, grave e que nós temos de atuar e isso, normalmente, até discutimos em grupo com a equipa. Discutimos, se não fui eu que atendi este processo, foi a outra colega, discutimos em conjunto, mas a decisão é inevitável, é sempre a mesma, é realmente denunciar e retirar aquelas crianças daquele agregado familiar. A Comissão pode fazê-lo, mas nós também podemos, mas pronto...

E. – Em relação às funções de um voluntário, dado que eles têm formação técnica, eles podem atuar e tomar decisões? Ele, por vezes têm de dar continuidade dos processos a outros técnicos?

e. – Sim.

E. – E tomam a decisão em conjunto ou...

e. – Conforme a decisão. Por exemplo, esta decisão de retirar as crianças a esta família, esta decisão tem de passar pela gestora.

E. – Mas ele continua sempre acompanhado.

e. – Claro, está sempre responsável pelo processo. Isto é um exemplo, há vários, decidirmos, agora um exemplo, a psicóloga está a acompanhar uma utente, entretanto às vezes vamos comentando sobre o processo, trocando opiniões: “eu já disse que, minha avaliação é que aquela situação, não tem muito por onde sair e ela tem que procurar alternativa e ir para uma casa abrigo”, que para mim também é útil, não é a melhor sugestão para as pessoas, mas é um oportunidade de se afastar daquele agressor, já que não têm outras respostas sociais, que é o nosso trabalho enquanto técnicas sociais, que é realmente ver o que é que há na sociedade onde é que esta pessoa... Respostas primárias, e depois há as secundárias, não é? A casa abrigo é o último dos últimos... porque não é o melhor, é quase como dupla vitimização, não é? Mas ao mesmo tempo está a salvaguardar a vida e pondo em segurança aquele agregado familiar mulher, muitas das vezes, uma mãe com dois filhos. “Eu já disse que analisando não há outras medidas para ela, já se tentou, não resultou, ela tem de se afastar e ir para longe e levar os filhos com ela. Ela ainda está relutante e esgotando outras hipóteses, mas é assim. A sugestão já partiu de mim...” E fazer-se um pedido de uma casa abrigo oficial, sou eu que o faço, é sempre, neste caso é sempre a decisão da gestora, percebes? De resto, as pessoas continuam a acompanhando o processo. É como te digo, as pessoas são mais ou menos informadas de resto, a pessoa tem o controlo e autonomia do seu processo dentro do gabinete, para isso são formados, não é?

E. – Sendo assim há critérios que têm de seguir para o processo?

e. – Claro, temos um manual de procedimentos e esses procedimentos são os mesmos dentro de cada gabinete da associação, agora... Os procedimentos vão seguindo, agora temos é que analisar dentro do contexto social de cada pessoa, que respostas é que podem obter no seu meio ambiente, não é? E no seu próprio contexto, não é? Tirar uma pessoa, da casa, do trabalho, dos amigos, de um ambiente conhecido para espetá-la não sei para onde, onde houver vaga, quer dizer, é a decisão última a tomar. (*informação alterada*) Uma das senhoras que estava aqui, foi bem uma utente da casa abrigo esteve na casa abrigo algum tempo e ela ficou extremamente agradecida pela ajuda que nós demos e foi uma utente que começámos a trabalhar com ela, estou a referir porque ela quer mesmo dar a cara à situação ao caso de vitimização. . . . ela diz que é como o exemplo de vida destes é que as pessoas também tomam consciência maior, ela é toda muito dinâmica. Normalmente, o tempo na casa abrigo é de seis meses, ela ficou mais tempo, ninguém a pôs na rua, ajudaram-na e só tem a falar bem dos técnicos, mas a par e passo, pessoas que eu mandei para a mesma casa abrigo, deram-se pessimamente mal. Depende das pessoas, vai... na adaptação e na própria personalidade de

cada um, esta antes pelo contrário aproveitou a oportunidade e reestruturou a vida dela. De forma positiva, até foi muito coerente, processo de ter ido a Tribunal, ele foi julgado, condenado e etc., tudo muito bem, isto são processos que levam tempo, normal, mas é um exemplo vivo de como é possível mudar Com ela resultou muito bem, mas com outras não resulta muitas das vezes, a personalidade e estrutura pessoal de casa um é única, as pessoas são todas muito individuais. E uma coisa corre bem para um lado, para outro não corre e nós temos de compreender e aceitar bem isso e as razões e as situações, trabalhar essas mesmas razões dentro do possível com as pessoas para ver onde está o problema, o entrave. Normalmente, está na falta de autoestima, na consolidação, há de tudo, há a imaturidade, depois as pessoas agarram-se muito ao misticismo, há ao romantismo, “não é mau”, tenho ouvido todas as desculpas, “o álcool é que dá cabo dele” ou então, a última, “são os espíritos que se metem dentro dele se fazem dele o diabo”, só faltava fazer um exorcismo aqui. (*risos*)

E. – Pois uma pessoa tem de manter uma postura séria.

e. – Aberta, tu ouves de tudo e é normal.

E. – A pessoa está ali a tentar arranjar desculpas para aquele comportamento.

e. – Sim. Estamos a falar na violência doméstica... a sociedade é constituída por isto mesmo, enquanto houver pessoas há crimes, ultimamente e ainda mais com o aumento da crise há aumentaram as burlas, os roubos, os assaltos às moradias, as pessoas são retidas reféns e maltratadas, espancadas. E temos também esse tipo de utentes a quem dar apoio.

E. – E em termos de violência doméstica também aumentou.

e. – A violência doméstica mantém-se nos mesmos parâmetros, 80% dos processos.

E. – Mas tem tido algum aumento?

e. – Olha, não, não está dentro. Por acaso agora até temos tido uma quebra, temos tido poucos utentes, não sei porquê, mas... porque eu acho que estamos muito isolados aqui, percebes? As pessoas não... temos um espaço melhor, mas estamos mais isolados e estas coisas, por um lado é bom e por o outro lado é mau, eu acho que no Governo Civil, estávamos mais acessíveis às pessoas. Mas não, está dentro da média dos processos dos anos anteriores, por ano temos assim, uma média 200-250 processos de violência doméstica e resto são outros crimes e outras situações que não são crimes, mas as pessoas sentem-se vítimas.

E. – Ainda agora quando falava da visibilidade, mesmo havendo pouca visibilidade, há alguma divulgação?

e. – Pois temos de fazer, a nível regional, nível local, porque há a necessidade de fazer, de vez em quando essas campanhas de divulgação, e ultimamente não se tem feito, já há um ano que não é feito e não é feito porque não temos condições para o fazer.

E. – Falta de pessoal?

E. – Falta, ou seja, a pessoa vem para aqui apoia aqui no gabinete em relação aos atendimentos, para ir para a rua tem de se fechar o gabinete e não se pode, não podemos, não dá. Então tem havido pouca divulgação, ações, campanhas e formação, faz falta.

E. – E normalmente como faz essa divulgação? Junto das instituições?

e. – Sim.

E. – Quais são as preferidas?

e. – Escolas, a universidade, outras instituições, outros contactos, por vezes, o Centro de Saúde, o Hospital, a Polícia, por acaso, marquei agora uma reunião aqui na PSP precisamente por causa disto, mas pronto, não tinham, dá para fazer meia dúzia.

E. – Então sendo assim a nível informativo ou mesmo formativo não tem feito muitas ações de formação nem nada do género.

e. – Este ano não como te digo, tem havido algumas, mas não têm sido as suficientes, no início do ano houve um colocar cartazes e foi instituições e falar com as pessoas, mas foi tudo, foram dois dias na rua. Como te digo é complicado porque depois vai-se sobrecarregar as pessoas e alguém de ficar aqui.

E. – Costuma haver alguma formação para o público geral ou alguma formação?

e. – Deveria de haver, poderíamos organizar, sei lá um seminário de violência doméstica, houve por uma ou duas vezes, há dois ou três anos, fizemos isso. Agora respondemos a quem nos solicita formação, portanto as escolas e outras entidades que estejam para aí voltados, respondo sempre afirmativo e vai-se sempre dar todas essas ações. É para o público geral, por exemplo, IEFP, o Instituto de Formação, normalmente temos estudantes do IRC, e o que é que acontece, é para o público geral, acaba por ser, e eles pedem formação e tentamos responder. Este ano já demos, por exemplo, sobre crimes patrimoniais, é lar de dia,

não é lar, é centro de dia, já demos na ARPI, outra aqui em Faro e em Moncarapacho também demos, na Casa do Povo, duas, três sessões diferentes, temas diferentes. E o público era geral, quem pede é quem organiza e quem organiza cabe organizar e dinamizar estes eventos, não é? Entra também na carteira de eventos que eles têm de fazer, a Casa do Povo tem várias atividades, e nós este ano já fomos, várias vezes. Em Olhão já fomos à Santa Casa de Misericórdia de Olhão, à Cruz Vermelha, há uma instituição que não me recordo o nome, também foram, e escolas, claro.

E. – Então, sendo assim, ainda há um papel de divulgação.

e. – Há sempre, mas faz sempre falta mais, mas este ano já fizemos isto tudo, pedem-nos a gente vai, agora sermos nós a ir, não. Agora sermos nós a... organizar, não...

E. – Falta recursos humanos, não é?

e. – Falta, é muito diferente chegarmos a uma palestra que organizamos nós, formação ou ação de sensibilização, o que for, e irmos alguém em que a entidade organizou, e nós só estamos lá na qualidade de convidados e oradores do que sermos nós a organizar, não é? Isso implica mais movimentação de pessoal, não é? Não é que não consigamos, é de nós a divulgação e isso dá mais trabalho e nós não temos tempo quase tempo para dar continuidade ao processo quanto mais... Mas temos mesmo que tirar tempo e preocuparmo-nos com isso, acho que está a ficar um bocadinho parado.

E. – Têm algum acordo com a Universidade ou algo assim?

e. – Temos a nível de estágios, de intervenção há protocolos, com estas instituições todas com a Polícia, com Universidades, com o Tribunal, com o Hospital não.

E. – Vejo muitas palestras da APAV que ocorrem em Lisboa, e tudo mais, sente falta dessas mesmas palestras no Algarve?

e. – Não seria a mais, fazia falta.

E. – Porque vejo tudo dinamizado lá para cima na capital e no algarve nem por isso.

e. – Pois é como te digo, é outra vez a mesma conversa, recursos. Mas essas palestras também são organizadas pelas entidades em si, percebes? Há mais dinamização, uma intervenção mais direta as universidades lá desenvolvem projetos dentro desse âmbito e aqui

não, só a nível de grupos de alunos e fica muito restrito, é muito restrito. Mas pronto por vezes, até se organizam, há um aí nas Gambelas sobre a violência doméstica e é tudo.

E. – E em relação as formações serem durante os dias de semana concorda, ou acha que devia de ser aos fins de semana ou algo assim?

e. – Não, porque as pessoas têm que saber dividir as águas, repara eu tenho 16 anos de aqui estar e se eu não dividisse as águas, já teria dado em louca, e isso se já não estou não sei. A pessoa não pode negligenciar a sua vida privada, particular, deixando que a sua profissão se torne uma missão e absorva completamente sua vida. Nós seres humanos devemos de ter e é saudável em paralelo interesses completamente diversos. Eu aqui sou técnica de apoio à vítima e ao fim de semana sou mãe, avó, dona de casa, filha, amiga, não sou técnica de apoio à vítima, nem falo sobre a APAV, há que saber dividir as águas. E então não, só em último caso, se não puder fugir, não há muito tempo tive de participar numa feira, lá com um *stand* e estive lá o domingo todo, não é? Mas digo-te, contrariada porque não considere certo, não havia outra maneira, não é verdade? E, por exceção, alinhei, às vezes alinho, mas em situação era de exceção, porque o sábado e o domingo, é o sábado da Lurdes Carlos, não é o sábado depois da técnica de apoio à vítima. É a minha vida particular, eu nunca misturo, tem de ser assim, a partir das seis, quando saio deste gabinete, já não sou técnica, sou técnica quando entro às dez no outro dia.

E. – Das dez às seis?

e. – Cinco e meia, normalmente, às vezes até saímos mais tarde, mas pronto.

E. – das dez às cinco e meia é horário. E esse horário também inclui atendimento presencial?

e. – Sim.

E. – Na violência doméstica...

e. – Não há horário. Claro que não, vamos lá ver, por isso é que temos a Linha de Apoio que as pessoas telefonam, não é? No outro dia temos o encaminhamento do processo, enquanto a pessoa ligou para a linha de apoio e foi encaminhada para o gabinete mais perto da sua área, 11 116.

E. – E há uma linha urgência para si?

e. – Vamos lá ver uma coisa, nós não somos equipa intervenção, não temos esses recursos ninguém é essa a nossa... os nossos objetivos não são esses. Nós somos um gabinete atendimento, não somos gabinete de intervenção. Nas situações de atendimento podem surgir situações de intervenção imediata, não é? A que lhe chamamos aquela intervenção de risco e que tem que ser imediata, *ok*. Agora, é a tal emergência, agora nas emergências há emergência, há o 144 que é emergência social, acode as situações a qualquer hora da noite e do dia e... recolhe e dá abrigo essas pessoas, porque já há, todas as casas de abrigo já têm camas de emergência, dá abrigo e tem de estar disponibilizadas, por dez dias, máximo, não é? Até a pessoa reestruturar-se, seja lá como for. Porque ali não é para ficar, ali são só dez dias, até a pessoa conseguir... elabora-se um relatório, faz-se um pedido para uma casa de acolhimento, esperar por uma vaga, tudo isso. Então há espaço de tempo e às vezes para as pessoas acalmarem, isso é emergência social, o que é um trabalho muito válido. Mas nós não somos emergência social, nós não somos equipa de intervenção, nós atendemos as pessoas e encaminhamos e apoiamos no âmbito de um processo, não é? Porque ela, vamos acompanhando, todos os procedimentos que ela tem de tomar, o que ela tem de fazer no âmbito do seu processo crime. Não vamos à casa de ninguém à meia-noite, para isso há o 144 que é emergência social. Também se trabalha muito em articulação com todas estes apoios, como eu te digo, temos de conhecer o que é, o que nos rodeia e quais são os apoios podemos recorrer e por exemplo, emergência social que é a nível nacional, em que tu marcas 144, é um número gratuito e que te atendem do outro lado e vão até teu ao encontro, isso é que é emergência social, nós não somos.

E. – Quais são as instituições que normalmente trabalham mais? É a PSP e a Segurança Social?

e. – As instâncias policiais são todas, Tribunal, PSP, GNR, é o que vier, PJ também, e o Tribunal. A Segurança Social.

E. – Há muitos casos que vêm encaminhados dessas instâncias para a APAV?

e. – Também a gente encaminha para lá.

E. – Sim.

e. – Para outros pedidos, não é?

E. – Qual é o tipo de violência doméstica que ocorre mais? Se há mais a violência física, psicológica...

e. – Normalmente, vamos lá ver, quando há violência física inevitavelmente há psicológica, se estás a ser agredida, ameaçada e difamada por alguém, e estás a ser vítima de violência psicológica e física, estão aqui a atacar-te em todos os níveis, o tipo de violência, é esse mesmo. Regra geral, quando há violência psicológica, que é grave, mas as pessoas ainda têm a ilusão que controlam o processo. O passo para a violência psicológica, é um passo para a violência física, parte para física quando sentem que perderam controlo situação e aí que muitas das vezes pedem ajuda, embora não veem, há também há, casos de... só de violência psicológica, traduzidas em ameaças, coação,... grande pressão emocional, que é o que... a ameaça e a coação é o que, na maior parte das vezes, retêm as pessoas, fazem refém as pessoas daquela situação, tipo, um manipulador nato: a mulher trabalha e fica grávida e quer muito ter um filho, é a confirmação do amor deles. Normalmente, é este discurso, e depois como fica grávida e até ele é capaz, ele quer muito cuidar e encarregar-se da família, portanto ela fica a cuidar do filho em casa e ele encarrega-se da família. A partir daí está morto, porque perdeu a autonomia o controlo económico, passa a ser só dele, e a liberdade, fica em casa: “para onde foste, a que horas chegaste, como é que vieste, para onde é que vais? Podes ir, não podes, precisas de ir ao supermercado. 10€ dá muito bem não podes gastar mais que isso, senão é estragar!” Ou seja, é o controlo total. A mulher responde: “não aguento isto, vou me separar! Separar? Não tens onde cair morta, se não fosse eu já teria morrido aí, além do mais, sou eu que trabalho sou eu que tenho o poder económico, qualquer Tribunal não te dá o filho!” As pessoas acreditam nisto, isto é dito, talvez não desta forma, tão direta como estou a dizer, insistir neste discordo de “bota abaixo”, as pessoas acreditar que isto é uma realidade, elas não são e não vão de criar sozinhas um filho, capazes de ter autonomia e além do mais, inclusive, precisamente, por não terem autonomia profissional económica, nenhum Tribunal vai entregar a guarda do filho, porque não tem como criá-lo. As pessoas acreditam nisto, que é mentira, não há nenhum Tribunal que tire o filho de uma mãe, só porque ela não tem emprego, antes pelo contrário, ele é obrigado a dar-lhe uma pensão. Mas pronto as pessoas acreditam nisto, percebes? E depois ficam muito fragilizadas, normalmente um manipulador ou uma pessoa controladora deste tipo, que há muito, necessita para fazer valer, sua virilidade de controlar alguém, então procura pessoas, de certa forma mais frágeis que de certa forma consigam controlar, mais dóceis, alguém que lhes responda à altura no momento certo, nunca seria uma companheira ideal para eles. Eles procuram uma companheira que sabem que consigam mandar, têm essa necessidade de controlo, e as pessoas casam com este tipo de pessoas, porque ele até cuida de mim, é bom

ter alguém que me pague tudo, as compras, não tenho de me chatear com nada, não é? Ao princípio até parece bom, mas não é, não é, porque tu ficas dependente e sujeita de alguém que controla a tua vida. E isto torna-se um ciclo vicioso.

E. – De um modo geral quais são as maiores dificuldades que sente no exercício da sua função?

e. – Falta de respostas sociais, efetivas e imediatas, as coisas têm melhorado, têm melhorado, mas continua a faltar. Eu costumo dizer, quando vim para aqui havia apenas três, quatro, casas de abrigo agora há cerca de duas dezenas mais... mais! A lei tem ido adequando algumas medidas de prevenção e de respostas às situações de crime, tem ido, mas muito devagar e então continua a haver falta de resposta presente. Normalmente, há muitas situações em que as pessoas querem sair, mas não tem como, há respostas sociais, alguma, mas, por exemplo, tu vais solicitar RSI, o subsídio de rendimento social da Segurança Social, que vem ou não, com muita papelada, daqui dois meses, o que as pessoas precisam para agora, respostas efetivas tipo: “como é que saio de casa? Como é que pago um quarto se não tenho dinheiro?” As pessoas precisavam desses apoios imediatos, e muitas das vezes passa pelo apoio financeiro, falha. Depois vem o subsídio, mas não é o suficiente, de maneira nenhuma cobre os encargos e as responsabilidades daquele agregado familiar. Mas isso, neste momento, respostas já há, algumas, mas tem de ser muito espremidas e suadas, mas há, mas se olharmos neste momento as pessoas não têm respostas todos nós. A nível social, se perdes o emprego ficas mal, porque o fundo de desemprego não responde como devia de responder, fica sujeito às condições deles, emprego não há aí com facilidade e cada vez menos e as pessoas não arranjam a autonomia. E o que lhes dá autonomia? Dá-lhes logo o reforço financeiro, se não tiverem... como é que vivem como é que pagam um teto. Daí estas respostas continuam a pesar muito. A nível judicial, o sistema está muito mais dinâmico, tu não tens de esperar dois anos para um processo ir a julgamento tem prioridade, por exemplo, as situações de crime de violência doméstica, é crime prioritário, nem nas férias para, nas férias dos tribunais continuam a andar, as medidas são de coação são emitidas com mais facilidade, antigamente era muita dificuldade agora é relativamente fácil As respostas são mais rápidas a nível Tribunal e os processos avançam com mais rapidez e as respostas mais efetivas. A nível social, continuamos com o mesmo problema não há respostas sociais para ninguém quanto mais para estas situações de pessoas como especial prioridade, estão frágeis a todos os níveis e precisavam de todos os apoios e mais alguns, mas não há respostas. A Segurança Social está quase na bancarrota não há dinheiro para nada e eles só, cortam, cortam, cortam. . . . Eu entendo, é única instituição que tem verbas e é

subsidiária para isso, agora tudo dá, cada vez há mais pessoas a pedir ajuda, aumentou... aumentaram os pedidos. As pessoas estão em situação de crise não há resposta, não há dinheiro. Trabalhar no arame, como eu costumo dizer, tentar recorrer a algum lado ou a outro, para arranjarmos comida vamos recorrer a algum pagamento pontual, para gás, para as Cáritas, tem algumas verbas, vamos para a Cruz Vermelha quer dizer, é andar a furar as portas todas, e é arte do trabalhador social é contactar, choramingar, eu costumo dizer, eu nunca na vida pedi para mim, não é que não precisasse, mas nunca pedi, eu tornei-me a maior pedinchona do século, todos os dias estou a pedinchar para todo o mundo.

E. – Mesmo assim havendo essas instituições, consegue arranjar resposta?

e. – Então claro, senão já teria fechado a porta, não? Não são as melhores respostas, mas olha, quem não tiver nada, se tiver acesso uma alimentação diária, ela e os filhos a uma refeição completa, então não é bom?

E. – E há boas estruturas de ligação entre a APAV e outras instituições?

e. – Tem que haver, como eu digo eu sou a pedinchona mundial, “veja lá, olhe que este caso é muito grave, estas famílias em risco...” E consegue-se, tem que haver esta ponte, que é o nosso trabalho, a ponte, porque se as pessoas forem lá sozinhas, ninguém as atende, vendo este contacto, fazendo a ponte, elas são atendidas, ninguém fecha a porta.

E. – E a APAV pode fazer algum plano formativo ou informativo, pode fazer algum peditório ou algo do género?

e. – Não, a gente não faz peditórios, agora há apoios, subsídios, há sócios, particulares e coletivos, por exemplo, a Câmara de São Brás, é um sócio que eu consegui, dá-nos uma verba todos os anos, se fossem muitas Câmaras a darem nestas situações muito boas, porque repara este gabinete para se manter tem gastos, não funcionamos se não pagarmos a água, o telefone, não é? E tudo mais, *internet*, o espaço, a limpeza, a impressora, tudo isto implica gastos ao fim do mês, há que haver verbas para isso, para manter os Gabinetes a funcionar, senão não abre, o papel, tudo, tudo isto, caneta, é dinheiro, a APAV para além disso, nós às vezes ajudamos nível económico as pessoas, instituições de emergência como é natural. Já aconteceu fazermos um cabaz para dar uma família, todos os Gabinetes fazem isto. Portanto, o que é conseguido através dos subsídios depois, nomeadamente fazendo, por exemplo: sensibilizamos sempre os tribunais para algumas injunções que revertam algumas, que espalhem, quem recebe muitas é a Cruz Vermelha e a Santa Casa da Misericórdia, também recebem. Mas para terem atenção que a

APAV está aqui a trabalhar uma parte da população e para mandarem algumas injunções para aqui, que é com essas injunções que ajudam nas despejas do gabinete... E não dá, eles mandam injunções de 100€, e pronto, isso não é nada, mas dha é menos 100€, não é? Isto é um exemplo. Mas, é também com projetos e com isto tudo que a APAV gere... toda a economia para poderem continuar abertos, senão fecham, se não houver apoios fecham. Nós não cobramos nada a ninguém, não é?

E. – E há subsídios dados pelo Estado?

e. – Sim, há apoios, mas tem de ser sempre negociado, não é? Senão a APAV já teria fechado, se nós não cobramos rigorosamente nada, antes pelo contrário, ainda damos, isto não se mantém do ar, é como eu digo. O dinheiro funciona à frente de tudo, não há hipótese.

E. – Há algumas parcerias de troca? Por exemplo, há instituições que recolhem móveis...

e. – Ah sim, vamos ver, eu tenho de saber quais são as instituições que recolhem móveis para encaminhar as pessoas, ou para telefonar para a instituição que “tenho aqui uma utente que precisa de um esquentador”, por exemplo, agora não recebemos, não é?

E. – Claro que não, mas criam esse tipo de parcerias?

e. – Trabalhamos com tudo o que possa fazer falta... para dar algumas respostas reais a situações de algumas pessoas.

E. – Desde de que a APAV existe, tem havido mudanças na sociedade?

e. – A APAV tem feito muito a nível, por exemplo, na Assembleia no sentido legislativo, ouvir a opinião de várias instituições, a APAV é uma delas, principalmente, a este nível da vitimologia.

E. – Tem contribuído.

e. – Sim.

E. – Senão teria sido ainda mais lento, pode ser dito assim?

e. – Sim, é a força das instituições que move as pessoas, somos nós, como os grupos formandos através das instituições ou associações, o que quer que seja, que faz pressão, porque se as pessoas não se unirem não há pressão e são estas instituições que fazem com que as

coisas... É um grito para uma tomada de consciência, um alerta, porque, deves ter conhecimento, bem há dez anos atrás não falava da violência doméstica, isso também era problema na Assembleia. Volta e meia era discutida a questão da violência doméstica, não é? Porque há vários deputados envolvidos nisto, o que é uma conquista, ouve-se a voz, e as alterações e as modificações na lei, tem a ver com isso, não é? De há dez anos a esta parte têm levado continuamente muitas modificações e melhoramentos, não é? E retificações a nível de apoios para esta problemática. A resposta não é abrir mais casas, quanto mais casas se abre, mais se enche. A resposta é, depois dessas casas como é que é? Está bem, pegamos numa família e enviamos para uma casa abrigo, é? Para ela ficar a viver a vida toda, não? Não. Como é? Tem de ter alternativas reais, a pessoa vai ter a hipótese de arranjar emprego? E com esse emprego, vai conseguir ter uma casa, pagar uma alimentação, a escola, que o nosso estado diz que é gratuito, não é? Os nossos alunos andam, estudam de forma gratuita, não sei onde, não é? Aqui em Portugal certamente não é. Mas as pessoas têm que contar com todos esses encargos... condições suficientes para receber os filhos, infantários, não é? Onde possam colocar os seus filhos enquanto vão trabalhar, porque eu vejo muita gente desistir do processo, porque para irem trabalhar e não têm onde deixar esses menores, não tem ninguém, não conseguem integrá-los em nenhum infantário, nem sequer há muitas vezes na área. Têm de recorrer, algumas podem, outras não têm essa oportunidade, outras pessoas, vizinhas, amigos para ficarem com o filho enquanto trabalham. Mas isso não é uma resposta, não é verdade? E essas pessoas têm de ter prioridade Não há lei que diga que não pode despedir aquele funcionário, porque tem de dar tempo de família aos filhos. Tudo isso a nível prático é que precisa ser olhado A nível processual, a nível jurídico, tribunais, etc., etc. Eu acho que as coisas até estão a andar, mas continuamos com o mesmo impasse e o depois? Onde estão as respostas? Para nossa grande frustração, temos assistido a pessoas que têm desistido do projeto de vida e voltado para o agressor; umas, pelas mais diversas razões; outras, porque não conseguem estar sozinhas e não aguentam; outras, porque acham que ele até vai mudar, aprendeu com este afastamento, e vai mudar. Mas muitas situações, voltam para o agressor, de forma muito ponderada porque não tiveram outras respostas, isso mesmo dizem-no aqui Anda tudo muito preocupado com a lei, agora ainda não parou para pensar no depois. Na situação processual se consegue aguentar, mas depois não, não há respostas.

E. – A nível a APAV tem tido impacto a nível regional?

e. – Sim, tem a APAV é hoje uma instituição com muita credibilidade, em todas as instituições que a gente se apresenta, os procedimentos têm sido sempre os mesmos, não saímos

do compromisso que assumimos, e como tal a APAV hoje é uma voz em muitas... Há relações internacionais, projetos em comum com vários países, principal com a União Europeia, troca muita informação, colaboração mútua, eu acho que sim, tem impacto, qualquer... Por exemplos, da comunicação social, qualquer situação chamam os especialistas, regra geral é da APAV. Tu vês na comunicação social, os técnicos da APAV a darem declarações sobre a determinada problemática, sempre de situações de crime.

E. – Última pergunta, pudesse fazer alguma mudança o que seria?

e. – Vamos lá ver....

E. – Implementar algum um projeto, ou mesmo, mudanças de procedimentos na APAV em si?

e. – Há mudanças que seriam possíveis de fazer e outras que seriam um sonho, somos nós a divagar, não é? É como se diz: “se me saísse o Euromilhões, o que é que eu faria?” É a tal história, as mudanças que precisas de fazer, mais uma vez, não podemos fazer porque não temos os meios. E os meios não se podem ir buscar ali à esquina, não é? Têm de ser conquistados, lutados, trabalhados. A nível de mudança, se há mudança, não sei... Se calhar teria de ser outro tipo de instituição, trabalhar com pessoal efetivo, uma equipa fixa, porque o facto de estar continuamente a formar nós técnicos, também me esgota e faz-nos, a todos nós, perder demasiado tempo, nós investimos, entrámos agora outra vez noutra ronda de formação para técnicos de apoio à vítima, a que chamamos de TAV, são 90 horas de formação, não é? O que é que acontece, são 90 horas que nós gestores temos de dar, de lecionar, investimos num grupo, esse dia, por exemplo amanhã, começa a formação sobre... que faz parte desta formação, das 90 horas, que é repartida ao longo da semana, não pode ser todos os dias, não é? Então todas as sextas-feiras dá início, é formação de vários módulos, amanhã é o módulo de vítimas de crime sobre idosos, vai se abordar esta temática típica desta população e as suas fragilidades, e tudo isso O facto é que às vezes estamos a dar, investir naquele grupo que muitas das vezes não respondem, afinal não era o que eles gostavam de fazer, porque não responde às expectativas deles ou porque os objetivos são outros e desistem... e começa de novo. Mesmo que não desistam, há sempre a necessidade de formar pessoas que se propõem e que têm de ter formação para isso e temos que abrir espaço. Portanto, aqui no Algarve, é aqui em Faro, é no nosso espaço, há duas formações destas para formar técnicos de apoio à vítima, formação constituída por 90 horas, registada e acreditada pela DGERT. Há duas por ano, não é? O que acontece, por exemplo, fica à espera de uma entrevista de um Técnico para um Voluntário. E

vai inscrever-se, irá vir, vai ter de... para... debruçar sobre os procedimentos, vai assistindo e entra no sigilo logo, mesmo sem formação, mas só não faz atendimentos porque não pode, não tem formação para isso, só depois de ter a formação é que pode fazer atendimentos e pôr o seu nome. Então, vai ter de aguardar até março que é quando começa a fornada de formações. É como te digo, isto tudo é um investimento e, de certa forma, um desgasto nosso, temos de nos preparar para dar a formação, tenho de dar a formação às pessoas e depois já não tenho ninguém. Porque as pessoas desistem, porque é voluntariado e... e a maior parte não assume isto como um compromisso real, e que é porque faz um contrato, têm seguro, têm isso tudo, só que a única condição é que não é remunerado, mas é uma obrigação que assume ou não assume Se tivesse uma equipa efetiva de duas pessoas por exemplo, se cada gabinete contasse, de certa forma, pudesse contar com três elementos efetivos era uma mais-valia, é um alívio muito grande, porque mesmo tudo pessoal voluntário que receberíamos havia sempre um elemento efetivo, estava lá o tempo todo, não é? E que abria espaço a intervir no exterior, nos contactos, desenvolver-se-ia trabalho mais rentável. Eu acho que resultaria mais rentável, mas administração não pensa assim e diz logo “não há verbas para isso”, ponto final, parágrafo, não há verbas ficamos como estamos, então faz-se o que se pode, no dia a dia, vai-se fazendo, é um dia de cada vez.

E. – (Entre sinalizações a perguntar-me se havia mais perguntas, ao sinalizar que não, agradeço.) Muito obrigada.

e. – De nada, bom trabalho.

Notas de Campo

Em todas as entrevistas, o guião foi apresentado e facultado caso o quisessem consultar antes da entrevista. De um modo geral, as entrevistadas, apenas mulheres, olharam sem o questionar e sem o ler na sua totalidade. Em todas as entrevistas foi solicitada autorização para gravar e nenhuma apresentou objecção. A maior preocupação era poder contribuir da melhor forma para o meu trabalho académico. Inicialmente, algumas das entrevistadas mostraram algum constrangimento face ao gravador, mas rapidamente se esqueceram e estavam sempre muito atentas e preocupadas em responder da melhor forma possível, tendo o cuidado de facultar informação e exemplos concretos de casos que tinham acompanhado.

As notas de campo apenas referem quatro entrevistas, pois foram nessas quatro que houve tempo e necessidade de clarificar alguns pontos vagos. Estas resultaram de pequenas conversas informais que a seguir estão transcritas, pois apresentavam exploração de tópicos que não foram abordados na entrevista e que surgiram naturalmente.

Notas da Entrevista enumerada: E. 7

O contacto inicial foi feito por *e-mail* através da gestora do GAV onde identifiquei o trabalho de investigação que iria desenvolver e quais os objetivos da minha dissertação. Na tentativa de facilitar todo o processo, contactei uma amiga psicóloga que já tinha feito trabalho de voluntariado na APAV para interceder por mim.

Desde o primeiro contacto que a gestora foi muito acessível, quer na comunicação entres os *e-mails* trocados, quer na recetividade em fazer uma visita ao espaço, conversar com ela e articular o que seria necessário para a minha investigação.

- a) Ao chegar, apresentei-me à gestora que me deu a conhecer todos os espaços e uma das voluntárias. Esta disponibilizou-se para ser entrevistada posteriormente.
- b) Há salas mais acolhedoras e reservadas que são as mais indicadas para o atendimento especializado. Contudo, qualquer sala está devidamente equipada para fazer o aconselhamento ou encaminhamento de vítimas, familiares ou amigos.

- c) No que concerne à localização, o gabinete está sediado no edifício do SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras. Um dos aspetos realçados foi o uso de câmaras de vigilâncias. Todo o edifício está equipado com uma câmara à entrada, o que confere um ambiente mais seguro para os voluntários e gestora, bem como outros que visitem o gabinete.
- d) Este gabinete tem a logística financeira e administrativa montada, dispondo de todos os materiais para poder funcionar, desde água, luz, eletricidade, internet e telecomunicações. Um dos pontos positivo é a cozinha que se encontra equipada com micro-ondas, a fim de dar algumas condições durante as pausas de refeição de toda a equipa.
- e) Foi-me explicado que o gabinete está montado uma determinada estrutura. No escritório, que também é o gabinete da gestora, trabalham outras colaboradoras. Trata-se de uma sala de trabalho comum com secretárias e computadores. A gestora assegurou-me que tem todos os meios de comunicação possíveis no gabinete, tais como internet, telemóvel, telefone, entre outros que já não são tão usuais para contactos com pedidos de ajuda, como o fax e a carta, mas que ainda há correspondência com pedidos de ajuda.
- f) É também nesta sala de trabalho que fazem as reuniões e onde existe o repositório da informação relacionada com a vitimologia, informação de campanhas, matérias de suporte técnico para os técnicos da APAV e para os profissionais de apoio jurídico e psicológico.
- g) O gabinete tem a logística financeira e administrativa montada, onde dispõe de todos os materiais para poder funcionar, desde água, luz, eletricidade, internet e telecomunicações.

O gabinete tem ainda uma sacada com uma mesa e cadeiras, sendo muitas vezes um espaço de escape. Vale a pena mencionar que o gabinete tem uma visita peculiar, mas bastante regular. Existe um grupo de pavões que visitam a sacada e que andam por lá. Pertencem ao jardim Manuel Bivar, onde vivem. O gabinete, bem como toda a zona circundante, é visitado

regularmente por estes animais. A entrevista que se segue teve lugar precisamente neste espaço amplo e agradável.

- h) A entrevista começou após a leitura e a assinatura da autorização para usar os dados recolhidos, bem como a identificação da gestora. Foi a única entrevista apresentada neste documento, sendo referido às restantes entrevistadas apenas oralmente que quaisquer dados identificativos ou considerados como pessoais seriam retirados da transcrição da entrevista.
- i) Após a entrevista, continuámos a falar da APAV e do seu funcionamento. A maior preocupação da gestora são os meios financeiros que também farão com que o gabinete seja sustentável e que garanta o seu funcionamento. A falta de verbas implica também um condicionamento formativo na comunidade.
- j) Um dos pontos fortes deste gabinete é o trabalho de equipa que existe, bem como o bom relacionamento com as devidas articulações, sendo estas muitas das vezes a única hipótese de muitas das vítimas. Há ainda a falta de apoios e de verbas. Muitas das vítimas submetem-se ao ambiente de violência doméstica por não terem meios financeiros para reconstruir a sua vida. É importante ver que tipo de enquadramento é dado à informação, como de igual forma é importante como esta informação chega às pessoas. Há todo um processo de pensar e repensar que benefícios poderá trazer e que entraves poderão surgir.
- k) A equipa é também um dos meios mais preciosos que o gabinete tem, no entanto, o meio financeiro implica que muitos dos voluntários tenham de deixar o gabinete. O funcionamento de todo o gabinete depende dos voluntários existentes e, por vezes, há sobrecarga de processos e não há capacidade de resposta devido à falta de voluntários. Assim, alguns processos são mais morosos do que outros. De igual forma, ao não haver muitos voluntários, há a incapacidade de desenvolver ações de formação, resultando na falta de interação do gabinete junto da comunidade envolvente, o que também implica a pouca divulgação do mesmo para angariar fundos e, por conseguinte, mais voluntários.

- l) O gabinete zela sempre por dar toda a informação possível à vítima para que tenha conhecimento dos mecanismos existentes e com os quais pode contar. Os apoios facultados têm um tempo definido, como por exemplo, o psicológico é de seis meses e esse acompanhamento é sempre agendado e reagendado quando necessário.

- m) Um ponto dos pontos focados são os termos para descrever o tipo de trabalho feito na APAV. A gestora quis deixar bem claro este aspeto para não suscitar qualquer dúvida. O termo “aconselhamento” refere-se à informação dada à vítima. É dada informação sobre o que pode ou não vir a fazer e o que pode contar perante as escolhas que forem tomadas. Como é óbvio, dependendo do caso que se está a acompanhar, não se pode contar sempre com o mesmo resultado porque "cada caso é um caso".

- n) A escolha, seja ela qual for, é sempre da vítima, nunca depende do voluntário. O único trabalho que depende do voluntário é verificar e dar seguimento ao processo. Esta aceitação é requerida pelo voluntário e é um dos traços que o deverá acompanhar sempre, pois “não estamos aqui para doutrinar ninguém!” O trabalho da APAV é dar informação à vítima para que esteja informada dos seus direitos e quais os meios a que tem direito, bem como dos recursos que poderão existir para a ajudar ou agilizar o seu processo.

Estas notas não foram escritas ainda no espaço, mas sim após a entrevista e no final do dia. Esta entrevista ocorreu durante o período de almoço, uma altura apropriada, pois a Gestora estaria com receio que houvesse muito trabalho, uma vez que não dá para prever um dia no gabinete. Há dias mais calmos e outros dias muito complicados e com excesso de trabalho. Por isso existe horários acordados entre as voluntárias, evitando assim sobrecarga nos dias e no horário de funcionamento. Desta forma o gabinete está sempre assegurado com a presença da gestora no horário normal e as voluntárias vão revezando pelo horário semanal.

Notas da Entrevista enumerada: E. 2 – Sílvia

Após a entrevista, a entrevistada quis mostrar a biblioteca que os Técnicos têm ao seu dispor, bem como a sua organização. Um dos fatores que a entrevistada mostrou como

importante foi o recurso à literatura e aos manuais de procedimentos, referindo-os como “bíblias”. Após ter tido o cuidado de mostrar os recursos em suporte papel, mostrou-se muito dedicada em mostrar o sistema informático, incluindo o formulário informatizado com o qual todos os técnicos trabalham e que têm de preencher após um atendimento.

- a) De um modo geral, mostrou-me os procedimentos normais de um acompanhamento TAV, ou seja, o que acontece antes e depois. Explicou que o utente entra e é encaminhado para uma sala após ter sido especificado qual o assunto que o levou à APAV;
- b) Exaltou a importância de os casos serem documentados, sendo que alguns serão modelos a seguir no ponto de vista estratégico e de procedimentos habituais para certo tipo de casos – daí o valor da biblioteca;
- c) Clarificou também como tiravam notas. Cada técnico tem um bloco de notas e um guia orientador sempre presente. A ficha de cada utente é preenchida manualmente para dar seguimento e poder introduzir os dados nos processos digitais e, assim, fazerem parte do arquivo nacional da base de dados da APAV;
- d) Um desses blocos foi-me permitido consultar. Estes blocos orientadores têm alíneas precisas e que tipo de informação os TAV devem registar referentes aos utentes, bem como linhas orientadoras de procedimentos comuns;
- e) O sistema é bastante acessível e rápido e na ficha de cada utente tem um resumo do caso identificado por nome ou número do processo, embora os detalhes dos acompanhamentos psicológicos não sejam facultados à rede geral dos TAV. É de contexto muito específico, e embora toda a rede funcione para o bem comum dos seus utentes e seja todo um processo sigiloso, aos psicólogos é-lhes sempre exigido manterem o compromisso de confidencialidade de tudo o que lhes é revelado em consulta. Apenas é divulgado que passos orientadores e a melhor forma de acompanhar e encaminhar a vítima e que tipologia de crime se trata;
- f) Mencionou novamente o ciclo vicioso da informação, pois muita informação poderá fazer com que o público comece por desconsiderar a violência doméstica.

- g) Num contexto diferente a que se seguiu a conversa, frisou que muitos dos contextos em que ocorrem casos de violência doméstica não deveriam ser revelados ao público, pois poderão ser futuras ideias para que um agressor as coloque em prática. No seguimento desta ideia, referiu outra questão, a de que demasiada informação poderá permitir que o agressor consiga agilizar-se a agredir sem ser culpabilizado.

Notas da Entrevista enumerada: E. 3 - Filipa

Nesta entrevista fui inicialmente questionada qual seria o meu propósito e que tipo de perguntas iriam ser feitas. Desde logo pensei que poderia comprometer os meus resultados caso especificasse muito o tema.

- a) Identifiquei-me e expus o tema da minha tese e quais os seus objetivos gerais. Neste contexto, informei apenas que queria entender o tipo de trabalho que se fazia e como para depois seguir um guia de perguntas.
- b) A entrevistada viu o guião, mas não se preocupou com as perguntas, apenas com a quantidade das mesmas, ao que expliquei que muitas acabariam por ficar respondidas e que não teria de se preocupar com este aspeto, pois na sua maioria eram paráfrases.
- c) Após a entrevista ainda falávamos sobre a área da formação e da aplicabilidade das formações. Algumas das ideias apresentadas pelos voluntários poderão ser transformadas em formações ou projetos.
- d) Toda a informação, até mesmo a informação que é passada ao público em geral, carece de um tratamento adicional, pois nem sempre é conveniente haver muito conhecimento da estrutura de suporte. Há que ter um certo cuidado com a informação que chega ao público e à comunidade envolvente, pois há o receio de facilitar o agressor em conseguir manipular a vítima com a informação que a APAV usa para a ajudar e também para a encorajar a sair do meio violento em que se encontra.

Notas da Entrevista enumerada: E. Liliana

Esta entrevista foi a única que não foi feita presencialmente. Deveria ter sido feita por Skype, mas na altura a voluntária teve problemas técnicos e a entrevista foi feita com telemóvel e gravador. De seguida, referi o assunto da dissertação e o contexto da investigação. Face à entrevista, não foi necessário ler as perguntas, apenas interrogou o assunto das mesmas. Após concedida a autorização, demos início à gravação da entrevista.

- a) Após o término da entrevista e no seguimento do tópico anterior, a troca de ideias recaiu na importância de reabilitar o agressor. A entrevistada referiu que ao não haver respostas suficientes para muitas das vítimas, também não haverá respostas para o agressor. O agressor muitas das vezes não tem para onde ir e não há o acompanhamento do mesmo, apenas o registo enquanto agressor. Deste modo, não há o trabalho de reabilitação do mesmo, este continuará a ser agressor, no mesmo registo inicial, ou seja, o comportamento será o de perpetuar a violência doméstica num futuro relacionamento. Assim, deveria de haver duas intervenções a serem feitas, uma junto da vítima e outra junto do agressor.
- b) A falta de respostas sociais é realçada como uma das mais importantes problemáticas, bem como a falta de medidas adequadas à realidade vivida pelas vítimas. Muitas delas terão de dividir o espaço com o agressor; outras terão de aguardar até ser resolvida a sua situação e, desta forma, manter contacto com o agressor. Noutros casos, mesmo que venham a ter a sua situação resolvida e que tenham acompanhamento, o agressor “apenas é retirado da equação”, não há um acompanhar do mesmo, o “comportamento doentio daquela pessoa continua lá”.
- c) Apesar da reabilitação do agressor ser cada vez mais necessária, falta o reforço ou uma estrutura que trabalhe estas questões. A APAV, da forma como está construída e estruturada, muito dificilmente poderá responder a esta necessidade, pois seria necessária uma estrutura que pudesse oferecer respostas ou uma instituição que oferecesse meios adequados.
- d) A questão anterior, bem como outras, já tem sido debatida em equipa. Um dos pontos a realçar é a discussão de procedimentos e de resultados conseguidos pela

equipa. A entrevistada refere que é um processo “muito bom” e que se “aprende muito”. Referenciou ainda que nos seus anos de contributo à APAV, as discussões abertas dos processos entre colegas são valiosas para evoluir como voluntária e como profissional. Podem discutir as medidas que poderão ser mais valiosas em cada caso e o que mais poderá ser feito e que tipo de articulação poderá ser mais vantajosa para uma determinada vítima.

As notas de campo foram posteriormente reestruturadas em blocos de informação. Muitos das ideias apresentadas e discutidas constam na discussão de resultados desta investigação. O registo oral e coloquial foi respeitado sempre que possível e transcreveu se algumas frases ditas pelas voluntárias. Estas notas de campo apenas serviram para complementar alguns dos constructos teóricos desenvolvidos nesta dissertação.

Grelha de Análise de Conteúdos

Categorias	Subcategorias	Unidades de registro
I. Perfil da Entrevistada	Motivação e ingresso na APAV	<p>“do que é que me podia interessar (...) que me minimamente motivasse, não é? E achei que a APAV era uma opção que eu gostava (...) estava dentro dos parâmetros que me agradavam e contactei e mandei uma ficha de candidatura” (E. 1)</p> <p>“trabalhei durante sete anos na violência doméstica, durante o curso académico fui voluntária da APAV e passados seis anos regresssei à APAV” (E. 3)</p> <p>“seguir ela perguntou quem continuaria a estar interessado e eu disse que continua interessada e aí fui selecionada para Albufeira Ou seja, vai fazer este ano, já fez 14 anos.” (E. 4)</p> <p>“E depois vim para cá fiz equivalência, e como estava à procura de uma experiência a nível de Portugal. E já me tinham falado um pouco da APAV e achei que a APAV me iria ajudar nesse sentido, já que é uma instituição que também foca na formação do voluntário, não apenas o trabalho, em termos de formação e trabalho, mais... mais preparado.” (E. 6)</p> <p>“Gosto de trabalhar com as pessoas... de intervir, junto às pessoas e de tentar em conjunto com as mesmas, melhorar ou apresentar algumas alternativas melhores de um projeto de vida para as próprias (...) É a minha vocação” (E. 7)</p>
	Contributo do Técnico	<p>“E faço também a parte toda da... que normalmente nós todas fazemos, a parte da logística de todo o gabinete, portanto, toda a parte de escritório de tudo o que é preciso fazer.” (E. 1)</p> <p>“faço o acompanhamento psicológico enquanto psicóloga, e faço também o apoio de atendimento de</p>

<p>I. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Contributo do Técnica</p>	<p>vítimas, que é um atendimento mais generalizado” (E. 3)</p> <p>“trabalhei durante sete anos na violência doméstica, durante o curso académico fui voluntária da APAV e passados seis anos regresssei à APAV” (E. 3)</p> <p>“quando comecei fui voluntária, fui técnica, mas voluntária, depois como lhe disse estava na Universidade, na altura fiz o meu estágio curricular na APAV agora sou técnica e sou psicóloga e coordenadora de estágios. E formadora, às vezes quando faz falta.” (E. 4)</p> <p>“eu sou de serviço social, não faço mais o apoio social, não é? No aspeto social mesmo” (E. 6)</p> <p>“Dava apoio aos processos e depois, <i>ahm</i>... assumi o lugar como gestora em 2000.” (E. 7)</p>
<p>II. Contexto Institucional – GAV de Faro</p>	<p>Caracterização da APAV</p>	<p>“A APAV, sim, foi ganhando em termos de respeitabilidade de imagem e de confiança, sim.” (E. 4)</p> <p>“horários dentro do expediente normal” (E. 1)</p> <p>“é louvável este ano fez 25 anos, e sempre funcionou à base de voluntários” (E. 2)</p> <p>“vários voluntariados, mas nenhum foi tão bom e tão gratificante como aqui, o da APAV. Para já dão muito valor às pessoas e uma pessoa consegue trabalhar na área” (E. 2)</p> <p>“a APAV é mais uma vez o rosto da violência” (E. 3)</p> <p>“a APAV é sem dúvida uma referência nacional que toda a gente conhece” (E. 3)</p> <p>“a APAV que já uma... organização, é um serviço que acompanha as pessoas há muitos anos. Sempre que se ouve de falar de Violência... a APAV é o primeiro nome” (E. 3)</p> <p>“A APAV, sim, foi ganhando em termos de respeitabilidade de imagem” (E. 4)</p>

II. Contexto Institucional – GAV de Faro	Caracterização da APAV	<p>“A APAV é uma associação internacionalizada, faz parte de uma rede de instituições que fazem o mesmo papel.” (E. 5)</p> <p>“a experiência, nós aprendemos muito, nós ganhamos muita experiência, a nível de competências pessoais experiências profissionais, acaba por ser muito enriquecedor. A APAV nesse sentido é... acaba por ser muito bom” (E. 6)</p> <p>“No estilo da organização da APAV implica trabalhar com voluntariado, voluntariado que tem de ter as características específicas para intervir junto da... esta população típica, que são as vítimas de crime. Então têm de ter formação em várias áreas. Mas todo o trabalho é prestado de forma voluntária, de forma gratuita e social, de apoio social e de intervenção social” (E. 7)</p>
	Objetivos	<p>“A APAV é um serviço... de primeira linha, digamos assim, as pessoas recorrem para que sejam de alguma forma orientadas para... Para respostas de segunda linha” (E. 3)</p> <p>“Esta informação de como é que se faz, que passos é que se tem de dar, são informações mais técnicas e que as pessoas não as sabem.” (E. 4)</p> <p>“temos de continuar a fazer ações de sensibilização, formações, senão vamos estagnar novamente” (E. 5)</p> <p>“na habilidade de recorrer aos recursos sociais e institucionais que a rodeiam” (E. 7)</p>
	Serviços	<p>“as pessoas têm duas maneiras, ou vêm diretamente, ou telefonam” (E. 1)</p> <p>“Ações, que normalmente se for numa escola, vai ser sobre violência no namoro, <i>bullying</i>, <i>cybercrime</i>” (E. 1)</p>

<p>II. Contexto Institucional – GAV de Faro</p>	<p>Serviços</p>	<p>“Nós temos casa em Faro, mas vêm de Moncarapacho, Olhão, entendes? Vêm de todos os lados sentir a vontade de vir de Tavira, não se sente à vontade porque conhece lá todas as pessoas, então também vem para cá.” (E. 2)</p> <p>“Temos o psicológico, é mais um apoio, sim, e o social... E o jurídico (...) E depois o tal apoio emocional, que damos sempre, apoio emocional...” (E. 2)</p> <p>“um apoio social, um apoio jurídico, se for necessário ir à Polícia apresentar queixa, se for necessário ir ao hospital, se for necessário, pronto. Há toda uma série de acompanhamentos que fazemos perfeitamente, podemos até fazer aconselhamentos” (E. 4)</p> <p>“nesta APAV, é um serviço que tem muito a dar às pessoas. Para já, tem de se dar respostas práticas, <i>ok?</i> Respostas tem de ter vários níveis, aqui a pessoa vai adquirir uma série competências, um <i>know-how</i>, se calhar no sítio nunca teria tido” (E. 5)</p> <p>“a APAV tem um polo de formação, que dá formação, tanto aos técnicos como formação ao exterior, técnicos de saúde, técnicos, advogados, todo o pessoal que tem a ver com as leis, professores” (E. 5)</p> <p>“habilidade de recorrer aos recursos sociais e institucionais que a rodeiam” (E. 7)</p>
	<p>Parcerias</p>	<p>“maioria dos casos tem CPCJ, então IPS, PSP, se não é a PSP é a Judiciária” (E. 2)</p> <p>“temos a linha para a CPCJ” (E. 2)</p> <p>“rede de casas abrigo a nível nacional, forças policiais: PSP, GNR, serviços de ação social, Segurança Social, Linha de Emergência Social, que é a Linha 144, Banco Alimentar, por aí. As Caritas, a Cruz Vermelha” (E. 3)</p>

	Parcerias	<p>“Banco Alimentar para ter direito logo às refeições para serem garantidas, à Cruz Vermelha, alimentação e também para calçar” (E. 4)</p> <p>“Há o SEF, por exemplo. (...) quando são estrangeiros.” (E. 6)</p> <p>“Temos a nível de estágios, de intervenção há protocolos, com estas instituições todas com a Polícia, com Universidades, com o Tribunal, com o Hospital não” (E. 7)</p>
II. Contexto Institucional – GAV de Faro	Acompanhamento e encaminhamento	<p>“o agendamento se temos de marcar “se não tenho”; ou telefonam (...) normalmente, a gente chama de atendimento telefónico ou então vêm diretamente bater à porta ou já referenciadas por amigas ou por outras pessoas ou pela Polícia, ou por “n” situações, batem à porta entram e pedem ajuda” (E. 1)</p> <p>“Pedem a informação, nós tentamos informar o melhor que podermos, depois... muitas querem ajuda... psicológica, outras não querem, nós damos esse apoio gratuito também” (E. 1)</p> <p>“nós não aconselhamos, tentamos nunca aconselhar, nós damos as informações do que é que pode fazer o que é que acontece se fizer isto” (E. 1)</p> <p>“um guia básico do atendimento, quais são os pontos básicos que temos de saber da pessoa, que é o nome, morada” (E. 2)</p> <p>“Temos de preencher e atuar em conformidade (...) temos que fazer a avaliação de risco com alguma periodicidade, no caso da violência doméstica e, além disso, também fazemos os acompanhamentos psicológicos que têm alguma duração de tempo, seja que tipo de crime for” (E. 3)</p> <p>“Trabalhamos muito a base do plano de emergência, no caso das mulheres é mais frequente” (E. 3)</p>

<p>II. Contexto Institucional – GAV de Faro</p>	<p>Acompanhamento e encaminhamento</p>	<p>“desde do aconselhamento e acompanhamento e que consoante o tipo de problemática são aconselhados e orientados” (E. 3)</p> <p>“Esses numa fase posterior ao primeiro pedido de apoio, se eles não nos contactam, nós próprios contactamos para saber que forma foi resolvida a situação e o estado em que está” (E. 3)</p> <p>“é sempre feita essa monotorização e esse <i>follow-up</i> dos casos. Muitas vezes até nem nos chegamos presencialmente, são por telefone” (E. 3)</p> <p>“há acompanhamento, mesmo agora há ligação nacional, por <i>internet</i>, é automático, os processos são logo introduzidos e são logo automáticos, introduzidos nas bases de dados” (E. 4)</p>
<p>III. Área Interventiva – GAV de Faro</p>	<p>Procedimentos</p>	<p>“nós não aconselhamos, tentamos nunca aconselhar, nós damos as informações do que é que pode fazer o que é que acontece se fizer isto” (E. 1)</p> <p>“Se tiver aqui uma colega minha se quiser fazer também pode vir, portanto, pode ser feito a duas.” (E. 1)</p> <p>“Mas fazemos depois parcerias internas até porque, tudo o que nós fazemos fica num processo <i>online</i> do utente e esse processo e a nível nacional e qualquer pessoa da instituição tem acesso direto” (E. 1)</p> <p>“Tudo o que se passa aqui é <i>super sigiloso</i>” (E. 1)</p> <p>“abro o processo da utente, verifico quem é e o que se passa e depois tento ajudá-la, eventualmente posso contactar com a minha colega se for caso disso, retornar a chamada” (E. 1)</p> <p>“A página da APAV é uma página, mas cá no gabinete abre a página e a página da intranet. Onde entramos e vamos fazendo os processos.” (E. 2)</p>

<p>III. Área Interventiva – GAV de Faro</p>	<p>Procedimentos</p>	<p>“Temos manuais, temos manuais o que é a violência doméstica, como tratar uma pessoa com violência doméstica, como saber lidar com este tipo de pessoas, como saber ter os dados mais precisos” (E. 2)</p> <p>“Temos de preencher e atuar em conformidade com as regras da APAV, nomeadamente, temos que fazer a avaliação de risco com alguma periodicidade, no caso da violência doméstica e, além disso, também fazemos os acompanhamentos psicológicos que têm alguma duração de tempo, seja que tipo de crime for.” (E. 3)</p> <p>“além de haver supervisão do nosso gabinete, também há supervisão nacional e introdução nas estatísticas, que isto tudo conta para as estatísticas.” (E. 4)</p> <p>“nós temos sempre estado em contacto com a vítima, temos de fazer sempre um contacto, uma reavaliação do risco, o que é um documento que nós, um método de segurança, de prevenção que fazemos para Vítima, que é fazer uma avaliação da situação risco” (E. 6)</p> <p>“Nós fazemos muito os apoios sociais mais no sentido de encaminhamento, por exemplo, a Segurança Social” (E. 6)</p>
	<p>Tipo de crime</p>	<p>“os crimes a nível da <i>internet</i>... crimes a nível de... financeiros, <i>Facebook</i>, <i>cyberbullying</i>” (E. 3) “os crimes de violência doméstica que é o mais comum” (E. 3)</p> <p>“A física e a psicológica são as mais comuns” (E. 3)</p> <p>“A vítima, nós acompanhamos aquela vítima e ela reconstrói a sua vida e ela faz o caminho dela. E depois volta e pumba, ele não deixou de ser agressor, e se formos ver bem que acompanhamento é que ele teve? Nenhum, a fixação continua lá” (E. 4)</p> <p>“não se pode dizer que uma pessoa é apenas vítima de <i>stalking</i>... Ok... pessoal vítima de agressão física, de</p>

<p>III. Área Interventiva – GAV de Faro</p>	<p>Tipo de crimes</p>	<p>pessoal vítima de psicológica ou verbal ou sexual. Há um quase que um síndrome, um conjunto, aliás uma pessoa que é vítima de isolamento psicologicamente vítima.” (E. 5)</p> <p>“tipos de crime, pois a maioria é mesmo a violência doméstica, essencialmente a psicológica... Há casos de agressões físicas, e o <i>stalking</i> que é perseguição, jovens que são perseguidas por namorados” (E. 5)</p> <p>“maioria é mesmo a violência doméstica, essencialmente a psicológica... Há casos de agressões físicas, e o <i>stalking</i> que é perseguição” (E. 5)</p> <p>“Dizer que alguém é única e exclusivamente de violência doméstica e não outro tipo de crime, não, não é tão comum assim, é mais comum haver um conjunto de crimes.” (E. 5)</p> <p>“Tenho notado muito física, muito física, mas mais psicológica, tem sido muito... bastante, muito... quando é o agressor o único que mantém as despesas todas, principalmente financeira” (E. 6)</p> <p>“O passo para a violência psicológica, é um passo para a violência física, parte para física quando sentem que perderam controlo situação e aí que muitas das vezes pedem ajuda, embora não veem, há também há, casos de... só de violência psicológica, traduzidas em ameaças, coação,... grande pressão emocional, que é o que... a ameaça e a coação é o que, na maior parte das vezes, retêm as pessoas, fazem refém as pessoas daquela situação, tipo, um manipulador nato” (E. 7)</p> <p>“com o aumento da crise há aumentaram as burlas, os roubos, os assaltos às moradias, as pessoas são retidas reféns e maltratadas, espancadas. E temos também esse tipo de utentes a quem dar apoio.” (E. 7)</p>
---	-----------------------	---

<p>III. Área Interventiva – GAV de Faro</p>	<p>Ofertas de soluções da APAV</p>	<p>“podem pedir assistência na Segurança Social ou podem vir aqui à APAV” (E. 2)</p> <p>“Já agora três vagas de emergência nossas que anteriormente não tínhamos, portanto já temos as nossas, temos vagas de emergência locais” (E. 2)</p> <p>“precisam de um advogado têm de orientadas para a Segurança Social, e há um serviço de articulação, policiais, tribunais, a ação social das Câmaras, uma infinidade de... casas abrigo” (E. 3)</p> <p>“se for pertinente fazer alguma visita domiciliária ou contactar a GNR” (E. 3)</p> <p>“nós fazemos uma intervenção primária e secundária. A primária é mesmo a de prevenção, que é muito bom, agir ao problema, mas melhor é prevenir o problema” (E. 5)</p> <p>“trabalhamos muito com o encaminhamento, todo o suporte de rede, não é? De instituições que temos na própria região em que vítima está localizada” (E. 6)</p> <p>“que temos a Linha de Apoio que as pessoas telefonam, não é? No outro dia temos o encaminhamento do processo, enquanto a pessoa ligou para a linha de apoio e foi encaminhada para o gabinete mais perto da sua área” (E. 7)</p> <p>“Nós somos um gabinete atendimento, não somos gabinete de intervenção. Nas situações de atendimento podem surgir situações de intervenção imediata, não é? A que lhe chamamos aquela intervenção de risco e que tem que ser imediata, <i>ok</i>. Agora, é a tal emergência, agora nas emergências há emergência, há o 144 que é emergência social, acode as situações a qualquer hora da noite e do dia” (E. 7)</p>
---	--	---

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Formação da APAV, recursos</p>	<p>“embora nós estejamos a na universidade, já demos formação na universidade, foram pedidos e nós também demos, já fomos (... umas três vezes. Há muito protocolo... nos lares da terceira idade” (E. 2)</p> <p>“uma formação de <i>cyberbullying</i>” (E. 2)</p> <p>“mesmo na rua, sempre que há uma feira também temos uma mesinha sempre para promover o nosso trabalho o que se podem fazer, as ações de sensibilização pessoas, que são sempre grátis” (E. 2)</p> <p>“há sempre alguma informação nova e até porque no âmbito do crime, a legislação é uma coisa que está sempre a ser atualizada, portanto, e nesse sentido há sempre..., portanto... diretivas novas e legislação novas e convém estar sempre a par das alterações.” (E. 3)”</p> <p>“Sei que a APAV pontualmente faz umas formações para a comunidade, nomeadamente, ações de sensibilização em escolas” (E. 3)</p> <p>“APAV tem um polo de formação, que dá formação, tanto aos técnicos como formação ao exterior, técnicos de saúde, técnicos, advogados, todo o pessoal que tem a ver com as leis, professores” (E. 5)</p> <p>“Agora respondemos a quem nos solicita formação, portanto as escolas e outras entidades que estejam para aí voltados, respondo sempre afirmativo e vai-se sempre dar todas essas ações.” (E. 7)</p> <p>“há duas formações destas para formar técnicos de apoio à vítima, formação constituída por 90 horas, registada e acreditada pela DGERT.” (E. 7)</p>
	<p>Informação e divulgação</p>	<p>“a APAV está a fazer muita publicidade, então...estamos sempre fazer a divulgação ou estão então sempre a pedir ações de sensibilização, nas</p>

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Informação e divulgação</p>	<p>escolas, fazemos. São as escolas que pedem ou somos nós que promovemos” (E. 2)</p> <p>“Sempre que se ouve de falar de Violência... a APAV é o primeiro nome, e isso é de facto uma vantagem. Claro que isso se deve à divulgação que tem sido feita.” (E. 3)</p> <p>“o trabalho que tem sido feito publicitário ao longo destes anos em promover a paz como sendo uma referência no apoio à violência, em contexto de proximidade e de confidencialidade máxima, isso traz às pessoas, um momento de tranquilidade, confiança e empatia com o projeto e com a APAV” (E. 3)</p> <p>“as campanhas funcionam, funcionam muito bem na comunidade” (E. 4)</p> <p>“O nome da APAV é conhecido e desperta interesse” (E. 4)</p> <p>“ações de sensibilização sobre, mas infelizmente, o tema é mesmo da vitimização, da violência, do <i>bullying</i>, ou seja, também tratamos, é como um leque, a faixa etária é assim muito abrangente, o que é ótimo” (E. 5)</p> <p>“a APAV, ela é muito... tem conhecimento muito grande a nível nacional, bastante internacional, também acaba por ter um impacto bem amplo. Acho que é um impacto bem amplo, bem presente também na vida das pessoas.” (E. 6)</p> <p>“A APAV tem feito muito a nível, por exemplo, na Assembleia no sentido legislativo, ouvir a opinião de várias instituições, a APAV é uma delas, principalmente, a este nível da vitimologia.” (E. 7)</p> <p>“Há relações internacionais, projetos em comum com vários países, principal com a União Europeia, troca muita informação, colaboração mútua, eu acho que sim,</p>
-----------------------------------	--------------------------------	--

IV. Perfil da Entrevistada	Informação e divulgação	tem impacto, qualquer... Por exemplos, da comunicação social, qualquer situação chamam os especialistas, regra geral é da APAV.” (E. 7)
	Perfil do voluntário	<p>“exige um mínimo de licenciatura” (E. 1)</p> <p>“termos que ter um perfil, para isso, não é? E nem toda a gente tem... Tem que haver compromisso de ética e de confidencialidade” (E. 3)</p> <p>“É o mais importante, que aquela determinada pessoa tenha competências pessoais e prefiro para atender e trabalhar neste campo da vitimologia. É essencialmente, o que se procura...” (E. 6)</p> <p>“são sociais, da psicologia e juristas” (E. 7)</p>
	Formação interna	<p>“Temos estes cursos de enriquecimento (...) sempre vai aprendendo coisas novas e vai-se atualizando” (E. 2)</p> <p>“no início, para aprender, é que vamos sempre acompanhadas, mas tanto que, ainda bem, que o gabinete de Faro tem tantos voluntários, todos os dias tem um voluntário a acompanhar” (E. 2)</p> <p>“Temos um dossier grande, que todo o voluntário que vem cá tem a obrigação de estudá-lo, para saber como funciona.” (E. 2)</p> <p>“E a formação que eles estão sempre a dar, mantêm-nos ativos” (E. 2)</p> <p>“há sempre formações novas, há sempre formações novas que são por exemplo, poder ser, de avaliação psicológica” (E. 4)</p> <p>“formação para técnicos de apoio à vítima, a que chamamos de TAV, são 90 horas de formação, não é? O que é que acontece, são 90 horas que nós gestores temos de dar, de lecionar, investimos num grupo” (E. 7)</p>

	<p>Crime, aumento da Violência</p>	<p>“estatística mostra que sim” (E. 2)</p> <p>Aumentou o número de denúncias, o facto de haver mais respostas e pelas as pessoas estarem mais informadas” (E. 3)</p> <p>“maior informação, mais denúncias havendo mais denúncias, haverá mais pedidos de apoio” (E. 3)</p> <p>“este ano, as vítimas de morte acho que foram menos. Eu noto que... a procura tem sido mais ou menos a mesma, agora... não quer dizer que haja mais vítimas, há muitas pessoas que são vítimas e não nos procuram e são” (E. 5)</p> <p>“A violência doméstica mantém-se nos mesmos parâmetros, 80% dos processos.” (E. 7)</p>
<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Vantagens</p>	<p>“valorizam o nosso trabalho e uma pessoa gosta de se sentir valorizada e gosta de fazer a diferença” (E. 2)</p> <p>“Para já dão muito valor às pessoas e uma pessoa consegue trabalhar na área (...), aqui nós vamos tendo reuniões com alguém responsável para esclarecer sobre assuntos” (E. 2)</p> <p>“uma equipa bastante coesa, de alguma forma, os voluntários que aqui estão, já estão há algum tempo.” (E. 3)</p> <p>“As instalações foi uma mudança fantástica” (E. 3)</p> <p>“somos a região com mais Gabinetes. O Algarve está muito bem aqui, pronto, estamos aqui, muito bem geograficamente bem colocados. Os Gabinetes do Algarve todos têm trabalho, trabalhamos e estão presentes” (E. 4)</p> <p>“a forma como a equipa se relaciona, se debate, há sempre uma necessidade de estarmos em sintonia, de divulgar a informação: “olha isto aconteceu e tal”, temos de comungar uns com os outros, partilhar as</p>

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Vantagens</p>	<p>experiências, ajudam-nos nas nossas dúvidas, acho que isso é importante.” (E. 5)</p> <p>“âmbitos de trabalho realmente muito bom e enriquecedor, para mim, a nível pessoal e profissional, a nível da própria... do conhecimento, <i>ok?</i> como disse pessoal, tem a ver com o relacionamento da equipa, relacionamento uns com os outros, interajuda que existe... o saber e claro, aperfeiçoar a técnica da própria profissão.” (E. 5)</p> <p>“como técnico de apoio à vítima, acabamos num contacto presencial que acaba por ser muito importante, a conversa, o apoio, o encaminhamento que não... trabalhamos muito com o encaminhamento, todo o suporte de rede, não é? De instituições que temos na própria região em que vítima está localizada” (E. 6)</p> <p>“estar aqui a trabalhar, é a experiência, nós aprendemos muito, nós ganhamos muita experiência, a nível de competências pessoais experiências profissionais, acaba por ser muito enriquecedor” (E .6)</p> <p>“é a força das instituições que move as pessoas, somos nós, como os grupos formados através das instituições ou associações, o que quer que seja, que faz pressão, porque se as pessoas não se unirem não há pressão e são estas instituições que fazem com que as coisas... É um grito para uma tomada de consciência, um alerta” (E. 7)</p>
	<p>Dificuldades</p>	<p>“Ultimamente, cada vez, há mais dificuldade, menos pessoas a ajudar, porque elas próprias tiveram de reduzir os horários, faziam um dia, um dia e meio, passavam a fazer meio dia” (E. 1)</p> <p>“Não há uma articulação entre associações, tempo para nisso e em relação à PSP.” (E. 1)</p> <p>“pedir apoio na Segurança Social, só que a Segurança Social ajuda, mas também tem os recursos todos muito</p>

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Dificuldades</p>	<p>contados, os apoios são tão poucos que as pessoas resignam-se” (E. 1)</p> <p>“a nível de campanhas nacionais, nem seria só a APAV que tinha de fazer, o Estado devia de fazer, deviam de fazer campanha para as pessoas de uma maneira objetiva, tenho a sensação que as campanhas não falam a linguagem das pessoas” (E. 1)</p> <p>“estamos muito dependentes da sede, não temos muita autonomia, estudo muito regrado pelo presidente, ele é o tronco, estamos muito sujeitos, temos muita falta de apoio monetário, não se pode fazer nada porque não há dinheiro” (E. 1)</p> <p>“muita falta de recursos humanos porque, há pouca divulgação para, para... angariar voluntários, muito pouca” (E. 1)</p> <p>“com esta campanha dos 25 anos, a televisão está carregada por todo o lado. E neste ano de divulgação máxima, que seria o expoente máximo... de informação, muita gente não sabe” (E. 1)</p> <p>“Até eu noto falta de informação e noto que não temos mais pessoas, porque não são informadas, inclusive, estamos muito escondidos neste sítio, os nossos polos estão a funcionar nas polícias, nas centrais, têm mais utentes que nós” (E. 1)</p> <p>“as duas coisas, é o dinheiro e a vergonha.” (E. 1)</p> <p>“Enquanto não houver uma terceira pessoa a fazer queixa, a lei, não pode fazer nada. Então o impasse, o impasse maior é a lei, não está reforçada” (E. 2)</p> <p>“viver só de voluntários não é fácil e a volatilidade das equipas pois também não permite o trabalho de continuidade” (E. 3)</p> <p>“Falta de recursos humanos nos quadros da própria instituição” (E. 3)</p>
-----------------------------------	---------------------	--

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Dificuldades</p>	<p>“falta de respostas em situações de emergência” (E. 3)</p> <p>“A falta de respostas sociais.” (E. 4)</p> <p>“cada vez mais a vítima fica em casa e o agressor é que sai, mas nem todos os agressores têm para onde ir e não são encaminhados, não há um acompanhamento, falta acompanhamento. A APAV é virada para a vítima, mas aquele homem e aquele agressor sai dali e vai fazer outra vítima” (E. 4)</p> <p>“Deixar de agredir. A vítima, nós acompanhamos aquela vítima e ela reconstrói a sua vida e ela faz o caminho dela. E depois volta e pumba, ele não deixou de ser agressor, e se formos ver bem que acompanhamento é que ele teve? Nenhum, a fixação continua lá, aquela maneira doentia daquela pessoa continua lá, não foi trabalhado, nada foi feito.” (E. 4)</p> <p>“sinto-me impotente, porque vemos que aquela pessoa precisa mesmo e temos que tentar falar com o procurador necessita mesmo da medida de coação e por vezes não é, não a dão. Não somos nós que estamos aqui dentro do gabinete e se calhar poderiam dar-nos mais crédito” (E. 5)</p> <p>“as respostas de quando nós fazemos encaminhamento e acabam, por vezes, as instituições não darem resposta. Nós fizemos o nosso trabalho, independentemente do nosso esforço e nos empenhamos e as pessoas não conseguem ou enrolam ou acabam por... acaba por ser uma grande dificuldade, porque é assim, se nós trabalhamos, em equipa e em suporte e nós fazemos o encaminhamento e não há resposta do outro lado como é que ficamos?” (E. 6)</p> <p>“Falta de respostas sociais, efetivas e imediatas, as coisas têm melhorado, têm melhorado, mas continua a faltar. Eu costumo dizer, quando vim para aqui havia</p>
-----------------------------------	---------------------	--

IV. Perfil da Entrevistada	Dificuldades	apenas três, quatro, casas de abrigo agora há cerca de duas dezenas mais... mais! A lei tem ido adequando algumas medidas de prevenção e de respostas às situações de crime, tem ido, mas muito devagar e então continua a haver falta de resposta presente.” (E. 7)
	Projeções futuras e necessidades pessoais	<p>“nível de formadores, acho que deviam dar, de dar aos voluntários era de “falar em público” (E. 1)</p> <p>“que precisava de haver cruzamento entre as várias instituições internacionais em que nós conhecêssemos as nossas parceiras para que depois conseguíssemos trabalhar melhor” (E. 1)</p> <p>“se nós tivéssemos um polo na PSP, na GNR, ou eventualmente no hospital, são sítios de muita população, muita procura” (E. 1)</p> <p>“Já sugerimos o curso do PNL, para saber mais, porque também tem uma intervenção muito boa vou para saber melhor neurolinguística” (E. 2)</p> <p>“Talvez contratava mais pessoas, porque assim havia mais facilidade no trabalho” (E. 2)</p> <p>“A nível psicológico, sim, para uma intervenção mais rápida, mais eficaz porque nós aqui não podemos fazer psicoterapias.” (E. 2)</p> <p>“Davam-nos abertura no trabalho, mas também estavam eles melhor servidos, porque tinham mais pessoal” (E. 2)</p> <p>“Trabalhar com crianças, por exemplo, de um modelo para crianças, da avaliação do material para crianças” (E. 4)</p> <p>“ensinar às crianças, desenvolver as principais competências, de desenvolvimento, de saber escutar o outro através das brincadeiras, das dinâmicas, da assertividade, didáticas, tudo isso.” (E. 5)</p>

<p>IV. Perfil da Entrevistada</p>	<p>Projeções futuras e necessidades pessoais</p>	<p>“ as próprias leis são sempre a mudar, agora por exemplo a lei referente à violência doméstica está a mudar eu preciso de formação” (E. 5)</p> <p>“a nível de necessidades culturais, há muito utentes que são... gente estrangeira e acaba por exemplo, população cigana, não é? Também os atendemos, e acabámos por não estar tão informada como é que é aquela cultura” (E. 6)</p> <p>“Se calhar teria de ser outro tipo de instituição, trabalhar com pessoal efetivo, uma equipa fixa” (E. 7)</p> <p>“pudesse contar com três elementos efetivos era uma mais-valia, é um alívio muito grande, porque mesmo tudo pessoal voluntário que receberíamos havia sempre um elemento efetivo, estava lá o tempo todo, não é? E que abria espaço a intervir no exterior, nos contactos, desenvolver-se-ia trabalho mais rentável.” (E. 7)</p>
-----------------------------------	--	---